

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**EFFECTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE  
TESORERÍA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL - 2019**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA  
PÚBLICA**

**TESISTA : LIC.ADM. ABRAHAM ANGEL VICENTE ROJAS**

**ASESOR : DR. WILDER ANTONIO DOMINGUEZ ESPIRITU**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

- A mis queridos padres: Abraham Vicente Matos y Saturnina Rojas Villar por su constancia y perseverancia lo cual me inspira a seguir adelante.
- A mi querida esposa Cecilia Lily Gonzalez Mendoza y mis Hijos Juan y Varinia, por su inmensa comprensión e invaluable apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO.**

A las autoridades académicas y administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por haberme permitido seguir mis estudios de Posgrado.

A los señores profesores, mi eterno agradecimiento por sus enseñanzas;

A mis compañeros por su apoyo y amistad.

En especial a mi asesor de tesis Dr. Wilder Antonio Domínguez Espíritu por sus orientaciones metodológicas en la elaboración de la presente tesis.

## RESUMEN

La presente investigación científica se desarrolla en la Unidad de tesorería: Sub Unidad de ingresos (cajero central y de posgrado) y la jefatura de esta Unidad, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano ante indicios de insatisfacciones de estudiantes por los servicios que se brinda en ella. En el capítulo I de la presente tesis se formula el problema de investigación, se determinan los objetivos y se formulan las hipótesis de investigación tanto general como específica. Luego estas se contrastan en el trabajo de campo a través de la aplicación de los instrumentos de investigación, cuyos resultados son detallados en el **CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**. Para finalmente arribar a las siguientes conclusiones: 1.- Los efectos de la calidad de atención en la unidad de tesorería definitivamente influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL – Año 2019. Ya que se pudo comprobar con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra representativa que hay un alto grado de insatisfacción por el servicio que se presta en la sub Unidad de ingresos (cajero central y posgrado) y en la jefatura de esta Unidad de tesorería. 2.- Los efectos de la calidad atención en el cajero central de la sub unidad de ingresos de la Unidad de tesorería definitivamente en la satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales en la UNHEVAL año 2019. Ya que se pudo constatar luego del instrumento de investigación aplicado a la muestra seleccionada, que un considerable 25% manifestaron encontrarse insatisfechos por el servicio recibido, aunado a ello un 15.04 % más indicaron también encontrarse poco satisfechos por el servicio recibido (Contenida en la tabla y grafico N° 13). De hecho, que tal porcentaje de insatisfacción guarda coherencia con la respuesta a otras interrogantes formuladas en la encuesta como la contenida en la tabla y grafico N° 02 en la que un 22.07% indicaron que el encargado de caja no siempre sabe la información específica del monto a pagar por la tasa educacional. Así como la contenida en la tabla y grafico N° 06 en ella el 100% de los encuestados manifestaron que ante el pago por una FUT o fichas de matrícula no le otorgan ningún comprobante de pago. 3.- Los efectos de la calidad de atención en el cajero de posgrado de la sub unidad de Ingresos de la unidad de tesorería definitivamente influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales en la UNHEVAL año 2019. Ya que se pudo comprobar que un notable 20.12 de la muestra encuestada manifestaron estar insatisfecho

con el servicio recibido, además de un 9.96% adicional que indicaron estar poco satisfecho con el servicio recibido en el cajero de posgrado (Contenida en la tabla y grafico N° 14).4.- Los efectos de la calidad de atención en la jefatura de la Unidad de tesorería, sin duda influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL 2019. Ya que se pudo comprobar de los resultados de la encuesta aplicada a la muestra que un abrumador 79.88% indicaron estar insatisfechos por el servicio recibido en esta jefatura, además un 15.04% más indicaron estar poco satisfechos con el servicio recibido mientras que sólo un reducido 5.08% manifestaron estar satisfechos por el servicio recibido (Contenida en la tabla y gráfico N° 15). De hecho, que tal porcentaje de insatisfacción guarda coherencia con la respuesta a otras interrogantes formuladas en la encuesta como la contenida en la tabla y Grafico N° 10 en la que manifestaron un 94.92% no haber eficiencia administrativa por parte de la jefatura de la Unidad de tesorería ante la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso . 5.- Asimismo cabe puntualizar que un 42.19% de la muestra encuestada creen que no existe una adecuada relación entre el servicio recibido y el pago efectuado por la misma, creen que el costo de los diferentes conceptos de las tasas educacionales se encuentra sobrevaloradas (Contenidas en la tabla y gráfico N°16). EL AUTOR.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción, insatisfacción y complacencia del usuario, percepción de la calidad del servicio.

## ABSTRACT

This scientific research is developed in the Treasury Unit: Income Sub Unit (central and postgraduate cashier) and the head of this Unit, of the Hermilio Valdizán Medrano National University in the face of signs of student dissatisfaction with the services provided in she.

In Chapter I of this thesis, the research problem is formulated, the objectives are determined and the research hypotheses both general and specific are formulated. These are then contrasted in field work through the application of research instruments, the results of which are detailed in CHAPTER V. RESULTS AND DISCUSSION To finally arrive at the following conclusion 1.- The effects of the quality of care in the treasury unit definitely have a significant influence on the satisfaction of the students of UNHEVAL - Year 2019. Since it could be verified with the results obtained from the survey applied to the representative sample that there is a high degree of dissatisfaction with the service provided in the income sub-unit (central teller and postgraduate) and at the head of this treasury unit. 2.- The effects of the quality of care in the central cashier of the income sub-unit of the Treasury Unit definitely have a significant influence on the satisfaction of students in the payment of educational fees in the UNHEVAL year 2019. Since it was possible to verify after the research instrument applied to the selected sample, that a considerable 25% stated that they were dissatisfied with the service received, in addition to this, a further 15.04% also indicated that they were not very satisfied with the service received (Contained in the table and graph No. fifteen). 3.- The effects of the quality of care in the postgraduate cashier of the Income Sub Unit of the treasury unit definitely has a significant influence on the satisfaction of students in the payment of educational fees in the UNHEVAL year 2019. Since It was found that a remarkable 20.12% of the surveyed sample stated that they were dissatisfied with the service received, in addition to an additional 9.96% who indicated that they were not very satisfied with the service received at the postgraduate cashier (Contained in table and graph No. 14 ).

4.- The effects of the quality of care in the head of the Treasury Unit, undoubtedly significantly influences the satisfaction of the students of UNHEVAL 2019. Since it was possible to verify from the results of the survey applied to the sample that an overwhelming 79.88% indicated that they were dissatisfied with the service received at this headquarters, in addition a further 15.04% indicated that they were not very satisfied with the service received, while only a reduced 5.08% stated that they were satisfied with the service received (Contained in table and graph No. 15). 5.- It should also be pointed out that 42.19% of the surveyed sample believe that there is no adequate relationship between the service received and the payment made by it, they believe that the cost of the different concepts of educational fees is overvalued (Contents in table and graph No. 16). THE AUTHOR

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, dissatisfaction and satisfaction of the user, perception of the quality of the service.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VII
INDICE.....	IX
INTRODUCCION.....	XIV

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 JUSTIFICACIÓN.....	18
1.2.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.....	18
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	18
1.4.1 PROBLEMA GENERAL.....	18
1.4.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	18
1.5 FORMULACION DE LOS OBJETIVOS.....	19
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19



## **CAPÍTULO II:**

### **SISTEMA DE HIPÓTESIS.**

2.1. FORMULACION DE LAS HIPOTESIS.....	20
Hipótesis General: .....	20
Hipótesis Específicos: .....	20
2.2. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	21
Variable independiente: .....	21
Variable dependiente: .....	22
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS OPERACIONALES.....	22

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN: .....	23
3.1.1 Antecedente internacional.....	23
3.1.2 Antecedente Nacional.....	24
3.1.3 Antecedente Regional.....	25
3.2 BASES TEÓRICAS: .....	28
3.2.1 Satisfacción del usuario. Conceptualizaciones.....	28
3.2.2 Enfoque teórico de la satisfacción del usuario.....	28
3.2.3 Dimensiones de la Satisfacción del usuario.....	29
3.2.4 Importancia de la Satisfacción del usuario.....	30
3.2.5 Características de la Satisfacción del usuario.....	30
3.2.6 Elementos que conforman la satisfacción del usuario.....	31
3.2.7 Marco normativo en el que se sustenta la investigación.....	32

3.2.8	Calidad del servicio. Conceptualizaciones.....	32
3.2.9	Enfoque teórico de la calidad del servicio.....	33
3.2.10	Dimensiones de la calidad del servicio.....	34
3.2.11	Importancia de la Calidad del Servicio.....	35
3.2.12	Características de la Calidad del servicio.....	36
3.2.13	Calidad en la Gestión Pública.....	36
3.3	BASES CONCEPTUALES: .....	38

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLOGICO.**

4.1	AMBITO DE ESTUDIO: .....	43
4.2	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN: .....	43
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	43
4.3.1.	Descripción de la Población.....	43
4.3.2.	Muestra y método de muestreo.....	44
4.3.3.	Criterios de Inclusión y Exclusión.....	46
4.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACION: .....	46
4.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: .....	47
4.5.1.	Técnicas.....	47
4.5.2.	Instrumentos .....	47
4.5.2.1	Validación de instrumentos para recolección de datos.....	47
4.5.1.2	Confiabilidad de los instrumentos para recolección de datos.....	48
4.6	TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	48
4.7	ASPECTOS ÉTICOS: .....	49

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON APLICACIÓN ESTADÍSTICA Y GRÁFICOS: .....	50
	TABLA Y GRÁFICO N° 01: .....	51
	TABLA Y GRÁFICO N° 02: .....	51
	TABLA Y GRÁFICO N° 03: .....	52
	TABLA Y GRÁFICO N° 04: .....	53
	TABLA Y GRÁFICO N° 05: .....	54
	TABLA Y GRÁFICO N° 06: .....	55
	TABLA Y GRÁFICO N° 07: .....	56
	TABLA Y GRÁFICO N° 08: .....	57
	TABLA Y GRÁFICO N° 09: .....	58
	TABLA Y GRÁFICO N° 10: .....	59
	TABLA Y GRÁFICO N° 11: .....	60
	TABLA Y GRÁFICO N° 12: .....	61
	TABLA Y GRÁFICO N° 13: .....	62
	TABLA Y GRÁFICO N° 14: .....	63
	TABLA Y GRÁFICO N° 15: .....	64
	TABLA Y GRÁFICO N° 16: .....	65
5.2	CONTRASTACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS: .....	66
5.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS: .....	67
5.4	APORTE DE LA INVESTIGACIÓN: .....	71
	CONCLUSIONES: .....	72
	SUGERENCIAS: .....	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76

ANEXOS.....

ANEXO 01.....

ANEXO 02.....

ANEXO 03.....

ANEXO 04.....

NOTA BIOGRAFICA.....

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO.

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRONICA DE POSGRADO.

## INTRODUCCIÓN

Sin duda en el marco de la política de modernización de la gestión pública existe una preocupación por mejorar la eficiencia del aparato estatal con mejor orientación al servicio de la ciudadanía, no obstante, no es tarea fácil por lo que es necesario identificar en que sectores y secciones es necesario incidir con la aplicación de mejores paradigmas de atención al público usuario con servicio de calidad en un estado moderno.

En la actualidad, la calidad en el servicio al usuario es una parte vital para el buen desempeño de cualquier empresa o institución pública, es necesario ofrecer un buen trato o servicio al usuario para poder destacar y sobresalir en un mercado globalizado como es ahora, donde la competencia es ardua sin importar el giro donde se labore. Es importante mencionar que se debe tener una comunicación interna buena dentro de la institución pública y saber de la necesidad del usuario para brindarle una atención adecuada que cumpla sus expectativas.

Que en virtud a lo expresado la presente investigación se desarrolla en la Unidad de tesorería de la Unheval que involucra a sus sub unidades de ingresos y egresos, así como a su jefatura.

Para fines metodológicos la presente tesis, en concordancia con el reglamento de grados de la Escuela de posgrado de la Unheval, se distribuye del modo siguiente:

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS

ANEXOS.

EL AUTOR

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.**

Es necesario puntualizar que la gran diferencia entre el sector público y privado es que este último se desenvuelve en un escenario de mucha competencia comercial, por lo que es totalmente prioritario captar la preferencia de los consumidores y, por ende, ello motiva permanentemente a mejorar los servicios que ofrecen para destacar de la competencia y es que solo a través de ello lograra materializar su finalidad fundamental cual es maximizar sus utilidades o su rentabilidad empresarial. Contrario a ello el sector público no tiene como objetivo generar utilidades, pero si brindar una prestación de servicio de calidad.

La calidad de servicio en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano - usuario. Representa al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio, se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva, y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano- usuario, ante la acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública. Pues “él no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio”. Carlos Colunga Dávila (1995),

La calidad del servicio como tal resulta complicado de definir ya que se trata de un aspecto que varía de significado según la cultura; así, por ejemplo, en una Entidad Pública la buena atención en el servicio que prestan al ciudadano - usuario las diversas dependencias de la administración pública puede considerarse calidad, mientras que en otra puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos.

En si la calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí establece que para tener calidad se requiere ante todo calidad en los individuos. Es decir, una persona de calidad es aquella que posee y acepta el

deseo de cambiar; que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos.

Muchas veces cuando un usuario acude a una entidad pública lo primero que experimenta es una atención deficiente, la UNHEVAL, en especial la Unidad de Tesorería no es ajena a este problema, ya que los estudiantes que acuden a realizar sus trámites de pagos diversos se van insatisfechos por falta de calidad en la atención de servicio que se ofrece. Este efecto de insatisfacción que tienen los usuarios puede ser por diferentes factores causales como, por ejemplo: Baja calidad de atención en el pago de las tasas educacionales en los cajeros de la unidad de tesorería de la UNHEVAL: En el cajero central y de posgrado. Especialmente en épocas de matrícula en la que se observa grandes colas y escaso personal. La que origina mayor tiempo de espera para la realización de otros trámites.

Baja calidad de atención en la Sub Unidad de Ingresos de la unidad de tesorería de la UNHEVAL: En los centros recaudadores de pregrado, procap, procecli e idiomas.

Asimismo, baja calidad de atención en la jefatura de la Unidad de tesorería de la UNHEVAL. Como la ineficiencia y falta de celeridad en la resolución de problemas como en la devolución del pago indebido o en exceso.

Así como ambientes inadecuados para la atención en el cobro a los estudiantes de la UNHEVAL, que la infraestructura no cuente con una señalización adecuada para los estudiantes, faltan de uniformes distintivos del personal administrativo, constantes cambios en el personal administrativo de la Unidad de Ingresos.

No obstante, al parecer la Unheval como institución de estudios superiores no es la única en brindar atención deficiente en sus servicios administrativos, pues en la investigación realizada por Quichca.G.(2012) sobre "relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al V ciclo 2010-I del instituto superior particular "la pontificie" del distrito Carmen alto, provincia de Huamanga, Ayacucho- Perú. Demostró que la proporción de estudiantes en los ciclos indicados en la institución educativa en referencia, solo el 16. 13% califican como muy buena la gestión administrativa.

Además, solo el 47.97% de los estudiantes encuestados califican como regular la gestión administrativa de la institución y el 37.9% la califican como muy baja.

Esta realidad fáctica al parecer, también es una constante en otras universidades de Latinoamérica, Moreira. r. (2013) en su investigación sobre “necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio propuesta de un módulo práctico. Ecuador” señala:” La comunidad universitaria están de acuerdo a que se efectúen evaluaciones semestrales al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario. El 88% del personal administrativo manifiestan que no cuentan con la suficiente experiencia requerida para brindar atención al cliente. El 90% del personal administrativo reconocen que el servicio de atención que ofrecen no es de excelencia. El 91% del personal administrativo manifiestan que el recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente, sería un factor importante para mejorar la calidad del servicio. El 100% de docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles dado que la universidad no ha brindado la capacitación permanente al personal administrativo. La comunidad universitaria con un 97% están de acuerdo que (el personal administrativo) reciban talleres de capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente”.

En la actualidad, la calidad en el servicio al usuario es una parte vital para el buen desempeño de cualquier empresa o institución pública, es necesario ofrecer un buen trato o servicio al usuario para poder destacar y sobresalir en un mercado globalizado como es ahora, donde la competencia es ardua sin importar el giro donde se labore. Es importante mencionar que se debe tener una comunicación interna buena dentro de la institución pública y saber de la necesidad del usuario para brindarle una atención adecuada que cumpla sus expectativas, es decir buscando “privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones la satisfacción de las necesidades del ciudadano” art. 11 de la Ley de modernización de la Gestión del Estado, ley N° 27658. De allí la importancia del presente trabajo de investigación para ser utilizado como un documento para facilitar el proceso administrativo, de tal manera esta investigación podrá constituir una herramienta para el desempeño de una mejor calidad de servicio a los estudiantes de la UNHEVAL.



De allí la importancia que tiene la calidad de servicio que ofrece la Unidad de Tesorería para el logro de los objetivos trazados, en cuanto a crecimiento y posicionamiento a nivel regional y nacional. El presente trabajo de investigación se desarrollará para saber cuáles son nuestras debilidades como Institución Pública en cuanto a la calidad de servicio que se ofrece para poder mejorar dicha calidad de servicio en la Unidad de Tesorería - UNHEVAL.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.1 JUSTIFICACIÓN**

“Es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué y/o el porqué del estudio). La mayoría de las investigaciones se realizan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por el capricho de una persona y, ese propósito debe de ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar porque es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella”. Sampieri, R. (2006).

En base a la descripción del problema planteado, existen los siguientes motivos para justificar que este estudio deba efectuarse:

El presente trabajo de investigación sobre la calidad de servicio administrativo en la unidad de tesorería y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL, permitirá realizar un análisis basado en resultados que a la vez nos permitirán encontrar soluciones estratégicas y concretas al problema principal, para mejorar la calidad de servicio administrativo hacia los alumnos de la UNHEVAL.

## **1.2.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

“La investigación es el proceso por el cual buscamos la solución a un problema o la respuesta a algo que desconocemos de forma sistemática. La importancia de la investigación radica en que este ha sido instrumento clave para el progreso de la humanidad.” Zita, A. (2012).

La importancia del presente trabajo de investigación sobre calidad de servicio administrativo en la unidad de tesorería y su influencia en los estudiantes de la UNHEVAL, radica en la necesidad de brindar el mejor servicio administrativo a los estudiantes ya que ellos son la razón de ser de vuestra universidad, por ende se logre un mejor posicionamiento de la UNHEVAL, a nivel local, regional y nacional, además los resultados obtenidos servirán para otras instituciones como marco de referencia sobre la calidad se servicio administrativo.

## **1.3 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

Considerando que el investigador es profesional de las ciencias administrativas y trabajador administrativo de la UHEVAL, será viable la presente investigación por cuanto tendré acceso a información necesaria para desarrollar la tesis.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.4.1. Problema**

#### **general.**

¿Cuáles son los efectos de la calidad de atención en la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL - año 2019?

### **1.4.2. Problemas específicos.**

¿Cuáles son los efectos de la calidad de atención en el cajero central de la Sub unidad de ingresos de la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales UNHEVAL- año 2019?

¿Cuáles son los efectos de la calidad de atención en el cajero de posgrado de la sub Unidad de ingresos de la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales UNHEVAL 2019?

¿Cuáles son los efectos de la calidad de atención en la jefatura de la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL 2019?

## **1.5 FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS.**

### **1.5.1. Objetivo**

#### **General.**

Determinar cuáles son los efectos de la calidad de atención en la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL - año 2019.

### **1.5.2. Objetivos**

#### **Específicos.**

Determinar cuáles son los efectos de la calidad de atención en el cajero central de la Sub unidad de ingresos de la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales UNHEVAL- año 2019?

Determinar cuáles son los efectos de la calidad de atención en el cajero de posgrado de la sub Unidad de ingresos de la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales UNHEVAL 2019?

¿Determinar cuáles son los efectos de la calidad de atención en la jefatura de la Unidad de tesorería en el bajo nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL 2019?

## **CAPITULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS.**

### **2.1 FORMULACION DE LAS HIPÓTESIS.**

#### **2.1.1 Hipótesis General.**

**HG:** Los efectos de la calidad de atención en la unidad de tesorería influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL – Año 2019.

#### **2.1.2 Hipótesis Específicas.**

**HE1:** Los efectos de la calidad atención en el cajero central de la sub Unidad de ingresos de la Unidad de tesorería influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales en la UNHEVAL año 2019.

**HE2:** Los efectos de la calidad de atención en el cajero de posgrado de la Sub Unidad de Ingresos de la unidad de tesorería influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales en la UNHEVAL año 2019.

**HE3:** Los efectos de la calidad de atención en la jefatura de la Unidad de tesorería, influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL 2019.

## 2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION OPERATIVA
<p>La calidad de atención en la Unidad de tesorería.</p>	<p>Listado de tasas educacionales, comprobantes de pago, en el cajero central y posgrado. Y en las entidades bancarias.</p> <p><b>DEFINICION CONCEPTUAL</b> Es la atención administrativa, personalizada que se brinda en las dos (02) sub unidades de tesorería: Ingresos y Egresos</p>
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION OPERATIVA
<p>Nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>	<p>Encuestas para medir nivel de Satisfacción de estudiantes.</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b> Se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio.</p>

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Calidad de atención en la Unidad de tesorería.</p>	<p>Atención en cajero central de la Sub Unidad de ingresos en pago de tasas educacionales</p>	Pregrado, Procap, Procecli, idiomas.
		Centros recaudadores y de producción: (Kotosh, Canchan, Huerto.)
	<p>Atención en cajero Posgrado de la sub unidad de ingresos en pago de tasas educacionales</p>	<p>Pago de Tasas educacionales en cajero de Posgrado.</p> <p>Disconformidad en uso de tarjeta visa.</p>
	<p>Atención en la jefatura de la unidad de tesorería.</p>	<p>Ineficiencia en la devolución del pago indebido o en exceso.</p>
		<p>Ineficiencia en la devolución de pago erróneo.</p>
<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Unheval.</p>	<p>Resultados por servicio recibido.</p>	<p>Insatisfacción por servicio recibido.</p>
		<p>Satisfacción por servicio recibido.</p>
		<p>Complacencia por servicio recibido.</p>
		<p>Relación entre lo pagado y el servicio recibido.</p>

## **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES:**

2.4.1 Calidad de atención en la Unidad de tesorería: encuesta para medir nivel de satisfacción de estudiantes por la atención en cajeros: Central y de posgrado de la sub Unidad de ingresos y la jefatura de la Unidad de tesorería.

2.4.2 Nivel de satisfacción de estudiantes de la Unheval: encuesta para medir insatisfacción, satisfacción o complacencia de los estudiantes de la Unheval por el servicio administrativo recibido en la Unidad de tesorería de la Unheval.

## **CAPITULO III: MARCO TEÓRICO**

### **3.1.**

#### **Antecedentes.**

De la revisión bibliográfica, revistas especializadas y las internet relacionadas a la presente investigación, se ha llegado a establecer el siguiente marco teórico.

#### **3.1.1. A nivel internacional**

**Álvarez (2012).** En la tesis de maestría titulada:” Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales.” Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

En conclusiones indica: Se utilizó un estudio de investigación evaluativa de nivel descriptivo, no experimental y transeccional. La población conformada por 2950 beneficiarios y una muestra de 839 clientes. Se utilizó una encuesta adaptada del modelo SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario. Finalmente se logró determinar que: El desarrollo de una red de supermercados que brinden una mayor cantidad de 15 productos repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, en muchos casos aspectos referidos a la localización de los mismos, a su accesibilidad, a su limpieza y a sus precios, muchas veces genera incomodidad, por lo cual los diversos supermercados pertenecientes a esta red deben de mejorar dichas condiciones a fin de generar mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

**Reyes (2014).** En la tesis titulada: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango.” Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El objetivo del presente estudio consiste en la verificación de la calidad del servicio incrementa la satisfacción del usuario en la asociación SHARE, sede Huehuetenango. Asumiendo una investigación de tipo experimental. Se utilizó como instrumentos una boleta de opinión direccionando al personal y usuarios; y una entrevista aplicada al coordinador. Los resultados reflejados indican que la organización no cuenta con constantes capacitaciones a los colaboradores (Trabajadores), lo cual se ve reflejado al momento en que interactúan con los clientes, produciendo incomodidad y disconformidad con el bien o servicio ofrecido, también se evidencia la falta de protocolos y la pésima gestión administrativa en dicho ambiente.

**Rocca (2016).** En la tesis de maestría titulada:” Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso.”. Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

En conclusiones señala: El presente trabajo se caracterizó por ser exploratoria, cuantitativa con una muestra total de 249 usuarios. Se obtuvo información a través de preguntas estandarizadas en el modelo SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario. La Capacidad de respuesta resulto ser la dimensión más importante para los usuarios seguidos de confiabilidad, seguridad ocupó el tercer lugar y empatía el cuarto lugar, consideraron que elementos tangibles era la dimensión menos importante.

### **3.1.2. A nivel nacional**

**Canela (2017).** Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2013 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Se realizó un estudio descriptivo con un enfoque transversal, la muestra fue representada por 120 usuarios que acuden a la oficina de normalización previsional de Ica, como instrumento se utilizó el modelo SERVQUAL modificada, se obtuvo como resultado que el 91.5% de usuarios indica que se siente satisfecho con el grado de fiabilidad, el 63.3% con la empatía del personal, 59.4% con la atención



recibida, el 52.8% con los aspectos tangibles, el 50.7% con el grado de seguridad y el 33.33% con la capacidad de respuesta, a partir de estos resultado concluye que la calidad de servicio global se encuentra en proceso de mejora; en su dimensión de fiabilidad y empatía en nivel aceptable, en la dimensión seguridad y aspectos tangibles en proceso de mejora. En la dimensión capacidad de respuesta en nivel por mejorar.

**Yenny del pilar Castañeda Malca (2015)**, Realizo en su trabajo de investigación titulado: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional pedro Ruiz Gallo-2015.”, Tesis realizada en la universidad Señor de Sipán, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública. De la cual se concluye las principales conclusiones:

En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangibles, 2, 19 la fiabilidad, 2, 18 la capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2, 11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad.

En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. ya que, si bien da como resultado el 2,84 con 71% de satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad.

**Junchaya (2017)**. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital regional de Ica, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Se realizó una investigación descriptiva de tipo experimental, la muestra estuvo constituida por 291 personas, la encuesta se realizó durante 6 meses a los usuarios y a los prestadores de los servicios de emergencia del hospital regional de Ica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 52.58% de los usuarios considera que deben de esperar mucho tiempo para poder acceder al servicio de emergencia, el 54.30% considera que la atención del servicio médico es regular, sobre el trato de los trabajadores de admisión del servicio de emergencia del hospital regional el 25.09% respondieron que es descortés, el 34.71% que es indiferente, y el 40.21% que es cortes.

### 3.1.3. A nivel local

**Basualdo García, (2018)** en su tesis titulada “Calidad del Servicio y satisfacción del usuario de la empresa SEDA HUANUCO S.A. en el distrito de Pillkomarca 2017” presentada a la Universidad de Huánuco el 2018, concluye:

- La investigación Muestra la opinión de los clientes respecto a los elementos tangibles en la empresa SEDA HUANUCO – PILLKOMARCA, el cual hace referencia que la infraestructura no es un aspecto que llame la atención a usuarios 56.9%, o sea una preocupación al momento de ir a cancelar su servicio. 38% de acuerdo con la tecnología que se ve en la empresa.

- La investigación muestra aspectos de fiabilidad de la empresa SEDA HUANUCO PILLKOMARCA, lo que podemos observar que los usuarios no perciben que la empresa sea flexible, o que algunas demandas de servicios sean concluidas a tiempo, no se precisa una opinión certera respecto al nivel de fiabilidad de los trabajadores. 42% no define una opinión 28% está de acuerdo con el tiempo de atención.

- Los resultados manifiestan que el 44% está de acuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa, sin embargo, con la respuesta en sí misma no, de igual forma. - Los resultados sostienen que los usuarios sostienen que no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la seguridad que brindan los trabajadores de SEDA HUANUCO PILLKOMARCA, 32% considera que los trabajadores transmiten confianza.

- Los resultados muestran la opinión de los clientes respecto a un indicador de la empatía, en el que se precisa que 28.3% siente que la atención es personalizada en SEDA HUANUCO – Pillko Marca. Un porcentaje similar considera que comprenden los trabajadores las necesidades de los clientes.

**Ochoa Romero, A (2014)** tesis titulada “La Calidad en el Servicio Administrativo y la Satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL, Huánuco – 2014”, cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL”, cuyo metodología utilizado fue descriptivo – correlacional, cuya muestra para el trabajo de investigación fue 373 usuarios de la UNHEVAL, a quienes se encuestaron respecto a la satisfacción percibido llegando a las siguientes conclusiones: Se ha

determinado que las expectativas de los usuarios en la calidad de los servicios administrativos nos señalan que el nivel es “igual a lo que me esperaba o medianamente importante”. Las subdirecciones que más puntuación arrojaron en el cuestionario aplicado a los usuarios fueron: la factibilidad con 3,12 puntos, la empatía con 3,08 puntos.

**Asca Mautino, Mariela Dency; Brioso Cotrina, Yemima y Flores Flores, Hardy Harien (2011)** en la tesis titulada Relación de la calidad en el servicio con la satisfacción del cliente de la Municipalidad Provincial de Ambo periodo 2011. Por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Los mencionados autores llegan a las siguientes conclusiones:

- La Municipalidad Provincial de Ambo tiene elementos tangibles visualmente atractivos: porque las instalaciones físicas están limpias, tienen ventilación adecuada, el nivel de ruido es apto para el óptimo desempeño laboral y los servidores públicos tienen apariencia pulcra lo que constituye a la satisfacción de los clientes.

- A pesar de que la fiabilidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes, vemos que en la Municipalidad Provincial de Ambo la mayoría de los servidores públicos no orientar su accionar diario al lograr que los clientes reciban el servicio correcto y en el momento preciso, para demostrar así que los servidores públicos de este Municipio cumplan con sus promesas; lo que contribuye a la insatisfacción de los clientes.

- A pesar de que la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la presentación de servicios se relaciona directamente con la satisfacción al cliente, vemos que la mayoría de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo no tienen esa disposición y voluntad para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido. Lo que contribuye en gran magnitud a la insatisfacción de los clientes.

- A pesar de que la seguridad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción a los clientes, vemos que el comportamiento de la mayoría de los servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo no transmite confianza por no tener conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, lo que genera duda e inseguridad en las diferentes transacciones que realizan los clientes de este municipio. Lo que contribuye a la insatisfacción de los clientes.

- A pesar de que la empatía de los Servidores Públicos en la prestación del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes, vemos que la mayoría de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo no comprenden las verdaderas necesidades de los clientes, es decir, no tienen la capacidad de ponerse en el lugar de los clientes, por ende, no proporcionan atención individualizada porque no conocen sus demandas. Situación que contribuye en gran magnitud a la insatisfacción de los clientes.

## **3.2 BASES TEORICAS.**

### **3.2.1 Satisfacción del usuario. Conceptualizaciones:**

Gutiérrez, J. (2017) expresa: “es el resultado de que tan bien se ha relacionado el cliente con el consumidor, esto se ve reflejado cuando el cliente habla sobre tu empresa y si cumples con lo ofrecido. En si esto debe ser el objetivo fundamental de toda organización, trabajando mucho en lograr altos niveles de satisfacción en sus clientes y posteriormente fidelizando nuevos provenientes de la competencia”.

Según Andía et. al. (citado en Huiza, 2006), “la satisfacción del usuario se basa en las diferentes experiencias racionales, originadas de comparar lo esperado con el comportamiento real del servicio o producto; también es posible señalar que se encuentra relacionadas a muchos factores presentes en el entorno del individuo, como los son la cultura, los valores y principios éticos, la organización familiar, etc.

Sintetizando ambos conceptos podemos afirmar que la satisfacción del usuario es básicamente comparar la experiencia del servicio recibido con las expectativas que se tenía del mismo, en la que si los resultados son inferiores a las expectativas el usuario queda insatisfecho en cambio si los resultados están a la altura de las expectativas tendríamos un usuario satisfecho.

### **3.2.2. Enfoque teórico de la satisfacción del usuario:**

Para Urbina (2014) se sustenta en la Teoría de las Necesidades de Maslow, que desarrolla una pirámide en la cual se presentan diversas necesidades que experimentan las personas, las cuales tienen una jerarquía entre ellas, es decir, algunas son más necesarias de satisfacer que otras, pero a su vez, al satisfacer determinada necesidad inmediatamente surge otra. Según el autor las

necesidades fisiológicas son las principales a satisfacer ya que ellas aseguran la supervivencia de la persona, al satisfacer estas necesidades se hacen presentes las necesidades vinculadas al desarrollo personal, al afectivo y personal, es decir, la persona busca diversos métodos para mejorar su nivel de vida. De tal manera, las instituciones de servicio público se orientan a mejorar el bienestar de todos los pobladores, de ahí que sea tan importante su desempeño en la atención al usuario.

En el caso la Unheval como institución pública de enseñanza superior universitaria es fundamental para los estudiantes los servicios administrativos que presta por cuanto no solo se circunscriben a mejorar su bienestar, sino que dichos servicios son elementales para su realización profesional y consecuentemente su desarrollo económico.

### **3.2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario:**

Las dimensiones de la satisfacción del usuario según Mejías y Manrique (2011) son:

- Calidad funcional-Técnica percibida: abarca la forma en que se desarrolla el servicio para ofrecerlo a las personas, buscando gestionar adecuadamente peculiaridades del servicio de modo que genere un mayor impacto en el usuario.
- Valor percibido: Es la adecuada relación entre el valor monetario pedido por el servicio y la percepción de la calidad que se produce al hacer uso del mismo, lo cual debe de buscarse desarrollar un adecuado equilibrio.
- Confianza y expectativas: Consiste en medir si con el servicio se logra satisfacer necesidades y medir funciones de lo logrado, cuando el usuario logre establecer cómo va a desarrollarse la entidad hasta un tiempo próximo, siempre en cuando el grado de atención será mejor o no, este puede determinar si va a seguir siendo cliente y recomendarla o no.

Además, es preciso indicar que las instituciones públicas, en la que se incluye la Unheval, no deben generar utilidad alguna por la prestación de sus servicios públicos, el pago que realizan los usuarios solamente debe financiar el costo real de la prestación del servicio. Cabe expresar que, a menos que sean entidades del Estado a través del cual el fisco desarrolla actividad empresarial en virtud a la FONAFE las entidades públicas en el cumplimiento de sus fines no deben generar lucro y/o rentabilidad alguna.

### **3.2.4 Importancia de la satisfacción del usuario**

Según Amalia (2015) conocer el nivel de satisfacción que experimenta el usuario es de suma significancia para la organización ya que eso establece la realidad de los servicios que brinda y como aquellos colaboran a complacer ya que ello determina la efectividad de los servicios que ofrece y como estos contribuyen a satisfacer las necesidades de los usuarios, quienes prefieren hacer uso de este servicio en relación a otros similares, lo cual también resulta beneficioso para la institución. Por lo tanto, es necesario que la institución desarrolle diversas actividades para medir el nivel de satisfacción que experimentan sus usuarios, a fin de detectar que factores les generan insatisfacción, puedan corregirlas y así lograr ofrecer un servicio de calidad que se renueve constantemente acorde a los cambios en las exigencias de los usuarios.

Que, a puertas del Bicentenario y en dentro de la política de modernización del estado es fundamental que el sector público debe competir con el sector privado en la prestación de los servicios públicos a los usuarios. Es muy loable que algunos organismos de la hacienda pública incluso se están sometiendo a la rigurosidad de las normas ISO para certificar la calidad en la prestación de sus servicios públicos; comportamiento que definitivamente deben de ser imitados por las entidades públicas también de nuestra región a efectos de satisfacer las expectativas del usuario.

### **3.2.5 Características de la satisfacción del usuario:**

Según Aguirre (2015) presenta las siguientes características:

- Es propia del usuario del servicio y se vincula directamente en relación a como satisface sus necesidades y expectativas.
- Es influenciada por las características y propiedades propias del servicio, las cuales son percibidas por el usuario al momento de hacer uso del mismo.
- Es resultado de un juicio valorativo entre lo que ofrece el servicio y lo que el usuario espera del mismo.
- Varia la relación a cada usuario, donde para uno puede ser más satisfactorio a que para otros, ya que en cada usuario varía el nivel de expectativas que tiene sobre el servicio.

### **3.2.6 Elementos que conforman la satisfacción del usuario:**

Kotler & Armstrong (2004, citado en Quispe, 2015), clasifican los elementos que conforman la satisfacción del usuario en los siguientes:

-Rendimiento Percibido; Se basa en el nivel de desempeño que se presenta durante la actividad de brindar el servicio o producto, logrando evidenciar por parte del cliente el valor del producto.

-Las expectativas; Es la esperanza del usuario para lograr alcanzar un determinado objetivo y que ve incrementadas las moviidades al usar dicho servicio. En muchas ocasiones estas expectativas se ven incrementadas debido a la propaganda que hacen las empresas de sus servicios, una experiencia previa, las recomendaciones de otras personas, etc.

-Los niveles de satisfacción; Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 principales niveles, indicándose que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios: Lo contrario de satisfacción, se origina al momento en que se utiliza el servicio no se consigue cumplir las perspectivas del usuario; para la satisfacción, es el instante donde se origina el desempeño percibido del producto al momento de relacionarse con las perspectivas que desea el usuario. Así mismo, la complacencia, tiene lugar cuando el usuario hace uso del servicio y este sobrepasa sus perspectivas.

Definitivamente los servicios que prestan las instituciones públicas en los tres niveles de gobierno y los organismos autónomos deben ir de la mano con la publicidad de la que hacen gala, pues es decepcionante para el usuario cuando en la praxis, a la hora de solicitar dicho servicio hay una inercia y/o mucha lentitud por sus funcionarios o empleados en brindar un servicio óptimo que de verdad satisfaga las expectativas del usuario.

### **3.2.7. Marco normativo en el que se sustenta la investigación:**

Existe la vasta base legal normativa que coadyuvan a mejorar el nivel de calidad y atención al usuario que se brinda a la ciudadanía, entre la que se pueden mencionar:

-Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, denominado Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, (Que modifica a la RM 158-2013 PCM) que es de cumplimiento obligatorio a todas entidades que están sujetas a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

Administrativo General, desarrollado con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía.

-Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, denominado Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, que tiene como finalidad principal servir de guía y orientación para todas las instituciones públicas en el proceso de modernización y simplificación de las estructuras y procesos institucionales para brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de lograr una mejor obtención de resultados en la satisfacción de sus necesidades.

- Política nacional de modernización de la Gestión pública aprobado por D.S 004-2013 PCM. A través del cual se busca promover reformas en toda la gestión pública y en todos los niveles de gobierno para que la prestación de los servicios públicos sea más eficiente y se satisfaga mejor las expectativas del usuario.

### **3.2.8. Calidad de servicio: Conceptualizaciones.**

Deming (citado en Redhead, 2015), “señala que es la forma en que un usuario percibe que el uso de un determinado servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.”

Además, Vergara et. al. (2011) lo define como “la conformidad entre las propiedades de un servicio, así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida en el usuario por la experiencia del servicio real en relación a como el servicio cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas.”

Para Gutiérrez (2017), “es en el nivel de satisfacción que se produce por el buen trato y relación entre el vendedor y consumidor, en ella se involucran mucho las capacidades de la institución y la aceptación del servicio por parte de los usuarios, todo ello produciendo un desarrollo significativo de la empresa y su fin a captar más clientes y posicionarse correctamente en el mercado. El desarrollo de capacidades de los trabajadores también interviene en la calidad del servicio.”

Según Pizzo (2013) “Son el conjunto de acciones que desarrolla un organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. Por ello al momento de brindar el servicio, este



debe de caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc. ocasionando sobre el cliente un sentimiento positivo, de comprensión y sorprendido; no olvidando que por medio de ello los ingresos para la organización serán también productivos y constantes.”

La competitividad en el mercado comercial en el afán de obtener mayor flujo de clientes y por ende mayores ingresos para su empresa es bastante alta, en esa orientación el sector empresarial se esfuerza permanentemente por ofrecer sus mejores servicios y/o productos de calidad a los mejores precios que sean atractivos a la clientela en general y: utilizan la publicidad y el marketing comercial como instrumentos eficaces para el cumplimiento de sus fines. En nuestro medio social nadie es ajeno a esta realidad, lo vemos a diario en el mercado comercial el mismo que se rige por las leyes naturales de la oferta y la demanda.

El Estado moderno debe sincronizar su actuación para con sus administrados en forma comparativa como lo hace el sector empresarial para con sus clientes; más aún cuando en el modelo económico que tiene el estado peruano, el aparato público sobrevive a expensas del sector privado ya que el fisco no desarrolla actividad empresarial relevante.

### **3.2.9. Enfoque teórico de la calidad de servicio**

Para Serrano y López (citado en Gutiérrez, 2017), se sustenta en el Modelo de la Imagen de Grönroos de 1982, que indica la búsqueda de la calidad en la institución. se deben analizar adecuadamente dos perspectivas, la primera correspondiente a lo que espera el usuario, es decir, cuáles son las necesidades que necesita satisfacer, que expectativas y necesidades tiene y que oportunidades de cambio y mejora le ofrecen estas necesidades y expectativas a la institución; por otro lado, un análisis de la forma en que ofrecen sus servicios en la actualidad, es decir, un autoexamen y autoanálisis que permita determinar cuáles son las características reales del servicio que ofrece y como distan de lo que realmente espera el usuario. A través de estas dos perspectivas se pueden emplear las acciones necesarias para buscar de forma constante la mejora de los servicios institucionales hasta alcanzar óptimos niveles de calidad.

### 3.2.10 Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones de la calidad del servicio según Parasuraman et al (1988) consideran a las siguientes:

- 1) Tangibilidad: Los espacios en donde se desarrolla y brinda el servicio, los materiales y equipos, la presencia de los colaboradores.
- 2) Fiabilidad: La capacidad de la institución y colaboradores que les permiten desarrollar y ofrecer un servicio con altos niveles de fiabilidad.
- 3) Capacidad de respuesta: lo predisposición para atender cualquier problema o duda de los usuarios, demostrando así la eficiencia y eficacia del servicio que brinda la organización.
- 4) Seguridad: Las acciones que desarrollan los colaboradores pertenecientes a la organización, demostrando cortesía y conocimientos necesarios para que el usuario atendido muestre confianza y se sienta seguro.
- 5) Empatía: El cuidado, la atención especializada a cada individuo que la institución brinda a sus usuarios en general.

En cuanto a la perspectiva que desarrollan los clientes o usuarios, lo hacen en base a lo siguiente:

1. Confiabilidad: Es el poder brindar el servicio de forma viable y correcta.
2. Recursos tangibles o tangibilidad: Es cómo el cliente percibe los recursos con que cuenta la organización, si están en buenas condiciones y pueden cumplir el rol asignado; por otro lado, la presencia física de los colaboradores y la misma organización constituyen aspectos de la tangibilidad.
3. Diligencia: es la disposición de la institución para desarrollar los procesos necesarios que permitan brindar un servicio en forma inmediata.
4. Garantía: Las capacidades y la muestra de amabilidad de los trabajadores y la manera idónea de comunicar seguridad.
5. Empatía: la forma apropiada de ofrecer atención especializada y segura a los usuarios.

*Pablo Emilio Rilyeros Silva (2014)*, define: La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “*empátheia*” que significa “emocionado”.

La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar.

La capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como el otro toma las decisiones.

**La persona empática** se caracteriza por tener afinidades e identificarse con otra persona. Es saber escuchar a los demás, entender sus problemas y emociones. Cuando alguien dice “hubo una empatía inmediata entre nosotros”, quiere decir que hubo una gran conexión, una identificación inmediata.

La empatía es lo opuesto de antipatía ya que el contacto con la otra persona genera placer, alegría y satisfacción. La empatía es una actitud positiva que permite establecer relaciones saludables, generando una mejor convivencia entre los individuos.

Es una realidad que si el usuario acude a un ente público y porque le urge satisfacer una necesidad de un servicio que solo le puede ser otorgado por esa institución; Entonces decimos que los servidores públicos deben de ser empáticos con el usuario, pero en la praxis nos damos cuenta muchas veces que poco o nada les importa la situación por la que atraviesa el usuario. Eso lo podemos percibir a diario en los trabajadores del sector salud, PNP, poder judicial, Ministerio Público por citar solo unos ejemplos.

### **3.2.11. Importancia de la calidad de servicio**

Según López (2013, p.7) manifiesta que los diversos servicios que se ofrecen al cliente ha ido mejorando y evolucionando de acuerdo al crecimiento de la competitividad y servicios o productos sustitutos originados en el mercado, esto ocasiona que el cliente tenga más opciones de elegir a que empresa o institución va a solicitar el cumplimiento de su necesidad; es así que en base a lo señalado es necesario el perfeccionamiento del servicio que se brinda, producir en el cliente satisfacción y el interés absoluto por cumplir con la satisfacción de sus necesidades, el centrarse y darle un valor grande al cliente es fundamental e influyente sobre su decisión, ya que él tiene la última palabra si nos compra o no. Entre los puntos que fundamentan la importancia de buscar la calidad del servicio se pueden mencionar: La competencia entre organizaciones y empresas crece cada vez más, hace que los usuarios tengan más opciones para adquirir determinados recursos y servicios con los cuales satisfacer sus necesidades, como también la presencia de valores agregados sobre los productos y servicios.

Los competidores se van actualizando en cuanto a tecnología y métodos de atención, también en el gestionamiento de precios y promociones, llegando a buscar ser único y diferenciados de la competencia. Es así que los clientes se vuelven más exigentes, buscan optimizar tiempo, precios cómodos y satisfacción total de sus necesidades. Otro aspecto importante es la fidelización y la recomendación positiva que se desarrolla sobre el cliente, puede haber la posibilidad de que un usuario mal atendido quede con esa experiencia y empiece a hablar mal de la empresa, por lo que los demás ya no tendrán el mismo interés de adquirir lo que se ofrece. Puede pasar lo contrario también llegando a tener nuevos clientes y el prestigio de la organización esté bien posicionada. Es importante tener en consideración los aspectos mencionados, ya que, si logran perfeccionarse y desarrollar obtendremos ventaja competitiva, un elemento importante en el crecimiento organizacional y empresarial.

### **3.2.12. Características de la calidad de servicio:** Según Anierte (2013)

un servicio de calidad se caracteriza por:

-Cumplir con lo que ofrece, es decir, las características del servicio deben ser acorde a la promoción hecha a la población.

-Debe tener un alto grado de utilidad, es decir, debe cumplir con una funcionalidad que satisfaga una necesidad específica del público al que va dirigido.

-Debe de ser fácil de emplear, donde las características del servicio no deben ser tan complejas que dificulten la movilización del usuario durante su uso, sino que debe de ser apto para todas las personas.

-Debe de ser efectivo, es decir, los usuarios deben de estar satisfechos con el servicio, tanto al momento de hacer uso del mismo, así como con los resultados obtenidos.

### **3.2.13 Calidad en la Gestión Pública**

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública- CLAD (2008), indica que la calidad en la gestión pública tiene dos propósitos importantes, la primera referida a la satisfacción del ciudadano; y la segunda orientada a los resultados. Se debe satisfacer las demandas de la población, en base a principios de equidad, de justicia y de efectividad en la utilización de los recursos públicos. En el capítulo segundo del CLAD (2008), se consideran 14 principios:

- Principio de servicio público. - Se debe dar prioridad a satisfacer las demandas de los ciudadanos, desarrollando servicios que respondan a sus necesidades y expectativas.

-Principio de legitimidad democrática.

Todo servicio que se desarrolla para satisfacer las necesidades de los ciudadanos se debe de realizar cumpliendo estrictamente los diversos principios democráticos.

-Transparencia y participación ciudadana. - Los servicios y actividades que se desarrollan para satisfacer las demandas de los ciudadanos deben de ser completamente transparentes, brindándose la información que permita conocer a los ciudadanos como se van desarrollando estas acciones, estando prestos a recibir opiniones, sugerencias, etc.

-Principio de legalidad: la Administración Pública debe de estar sometida al Estado de Derecho.

-Principio de coordinación y cooperación: Todas las entidades públicas de una determinada localidad y región deben de articular acciones conjuntas y coordinadas para brindar un mayor número de servicios a los ciudadanos.

-Principio de ética pública. - Los valores éticos deben orientar la vocación de servicio público, dentro de los cuales tenemos honradez, confianza, solidaridad, transparencia, respeto a las personas y otros.

-Principio de acceso universal. - Los ciudadanos deben tener acceso fácil a todos los servicios públicos brindados.

-Principio de continuidad en la prestación de servicios. - Los servicios que se brindan a los ciudadanos deben de desarrollarse de forma constante, ininterrumpida, trabajando perenemente a satisfacer las necesidades de lo población.

-Principio de imparcialidad. - No se debe discriminar a los ciudadanos cuando se les atiende, debe ser tratados con igualdad e imparcialidad.

-Principio de eficacia. - Se refiere al logro de objetivos y metas que se proponen con la finalidad de atender las demandas de los ciudadanos, por lo cual deben de cumplirse a cabalidad.

-Principio de eficiencia. - Los recursos disponibles deben ser optimizados.

- Principio de economía. - Los recursos públicos deben ser utilizados de manera racional para tener un funcionamiento adecuado de la administración pública.

-Principio de responsabilización. - Las autoridades, directivos y funcionarios públicos deben rendir cuentas por su desempeño ante los ciudadanos.

- Principio de evaluación permanente y mejora continua. - Señala que la sociedad va cambiando, por lo que las necesidades y expectativas de los ciudadanos también lo hacen, por lo cual la estructura y forma en que se desarrollan los servicios para satisfacer las demandas de los ciudadanos debe de modificarse, a fin de adaptarse a las nuevas necesidades y demandas.

Por otro lado en el contexto de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N°186-2015 –PCM, aprobó el “manual para mejorar la atención a la ciudadanía” en las entidades de la administración Pública. Este manual contiene los criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que los servidores públicos mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos. Asimismo, por Resolución Ministerial N°048-2013 –PCM, se aprobó el plan nacional de simplificación administrativa 2013-2016, donde se considera como objetivo general mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

### **3.3 BASES CONCEPTUALES.**

**Administración pública:** Conjunto de instituciones, funcionarios y empleados públicos que desarrollan actividades relacionadas con el manejo coordinación de las funciones públicas que garantizan el interés de la colectividad. Generalmente se considera que forman parte de ella el Órgano Ejecutivo y las áreas administrativas de los Órganos Judicial y Legislativo.

#### **Amabilidad**

La amabilidad es la cualidad de amable. Este adjetivo se refiere a aquel o aquello que es afable, afectuoso o digno de ser amado. Por extensión, se conoce como amabilidad a la acción amable: “Tenga la amabilidad de pasar a mi despacho”, “Mirta se caracteriza por su amabilidad con los invitados”.

#### **Atención personalizada**

Es un proceso de entrenamiento donde el profesional está exclusivamente al servicio del cliente, que planifica respetando los gustos y preferencias del mismo y que controla, tanto durante la ejecución del programa como así también a través de la evaluación de la aptitud física, teniendo criterio propio,

adaptándose a cada situación y sacando el máximo partido a los recursos de los que dispone.

### **Abonar**

Anotar en las cuentas las diferentes partidas que corresponden al haber. Una cuenta se abona cuando aumenta el pasivo, cuando aumenta el capital o cuando disminuye el activo. Hacer pagos parciales a cuenta de un adeudo. Registrar los ingresos percibidos como una utilidad diferida o postergada, sin computarla entre los beneficios realizados, hasta el momento en que el servicio se presta.

### **Actividad económica**

Conjunto de acciones que tienen por objeto la producción, distribución y consumo de bienes y servicios generados para satisfacer las necesidades materiales y sociales.

### **Acuerdo programático**

Concertación de acciones entre dos o más sectores y/o entidades, adoptadas para la realización de un programa determinado, en las cuales se especifican las actividades que coordinadamente deben darse entre las áreas involucradas para la realización de los planes y programas.

### **Claridad en la información**

La claridad en el contexto de la comunicación interpersonal muestra ausencia de confusión en la comunicación del mensaje y en el entendimiento que el receptor tiene por parte de este. La claridad también puede estar vinculada con el conocimiento de uno mismo. En concreto, una persona puede poner en claro cuáles son sus sentimientos y sus ideas tras atravesar un periodo de confusión.

### **Comprensión de las necesidades**

Conocer las necesidades de cliente es el primer paso para lograr satisfacerlas. Es por eso que el vendedor debe tratar de estar bien informado sobre estas necesidades. La preocupación permanente del vendedor durante esta fase preliminar de la venta debe ser conocer y descubrir las necesidades del cliente y sus razones para comprar.

**Confianza**

La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo”.

**Celeridad**

El concepto de celeridad deriva del vocablo latino *celeritas*. Se trata de un término que hace referencia a la velocidad, la premura, la rapidez o la prisa, es la relación entre la distancia recorrida y el tiempo empleado en completarla.

**Capacidad de Respuesta**

La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida

en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

**Celeridad en la información de pagos**

La finalidad del proceso es resolver un conflicto de intereses o eliminar una incertidumbre jurídica y lograr la paz social que será alcanzada en tanto que el método sea eficaz. El problema fundamental de la eficacia en la actuación se centra en el factor humano: el desbordamiento de los órganos jurisdiccionales que, ante la masificación, optan por una actitud de abandono y delegación.

**Fuente de financiamiento:** Constituyen las transacciones financieras que efectúan las instituciones del sector público, en las cuales deberán incluir un código que identifique el origen de los fondos en el presupuesto.

**Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

**Infraestructura**



Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

### **Interés por cumplir lo prometido**

Prometer o cumplir. Estamos ante uno de los grandes debates de la Comunicación y la imagen pública. No solo política sino también empresarial. Si prometemos mucho, tenemos más posibilidades de vencer en el corto plazo, pero será difícil salir airoso cuando la cruda realidad demuestre que nada o muy poco de lo prometido era posible. Comunicar promesas deseadas por el receptor sirve sin duda para ganar unas elecciones, para lanzar un nuevo producto o para lograr el acuerdo ante una oferta de compra o asociación.

**Nivel de Satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

**Procedimientos administrativos:** conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

**Recursos:** Es el total de los bienes y derechos que administran las Instituciones del Sector Público.

### **Recursos Digitales**

Un recurso digital es cualquier tipo de información que se encuentra almacenada en formato digital. De acuerdo con una definición formal del ISBD (ER) (1997), entendemos por recurso digital todo material codificado para ser manipulado por una computadora y consultado de manera directa o por acceso electrónico remoto

Los recursos digitales facilitan el almacenamiento, la organización y la recuperación de enormes cantidades de datos.

### **Rapidez**

Rapidez es la cualidad de aquel o aquello que es rápido (y que, por lo tanto, se desplaza a mucha velocidad). Puede decirse, por lo tanto, que la rapidez refleja el vínculo entre un cierto trayecto recorrido y el tiempo que llevó atravesar la distancia en cuestión.

### **Respeto**

La palabra Respeto procede etimológicamente del latín *respectus*, que significa “acción de mirar atrás”, “consideración, atención”; sugiere entonces como una mirada atenta, tomar algo en consideración. El respeto es un valor basado en la ética y en la moral. Una persona cuando es respetuosa acepta y comprende las maneras de pensar y actuar distintas a las de ella, también trata con sumo cuidado todo aquello que lo rodea.

### **Seguimiento a los documentos**

Cada uno de los sistemas operativos que admite el seguimiento de documentos tiene implementaciones similares. Es un conjunto de propiedades que representan los metadatos, un nuevo parámetro agregado a los métodos de creación de directiva de usuario y un método para registrar la directiva que se va a seguir con el servicio de seguimiento de documentos.

### **Trato adecuado**

El trato adecuado es la situación que se logra cuando las interacciones entre el usuario y el sistema de salud se efectúan tomando en cuenta y satisfaciendo las legítimas expectativas del usuario en los aspectos no médicos de dicha interacción.

**Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

## **CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO.**

### **4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO.**

El presente estudio de investigación se desarrollará en el Distrito de Pillcomarca, provincia de Huánuco - Región Huánuco, específicamente en la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.

### **4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

#### **4.2.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básicamente **aplicada**. Ya que utilizando el marco teórico existente sobre la variable de investigación y juntamente con el trabajo de campo con la aplicación de los instrumentos de investigación se tratará de explicar el problema de investigación, es decir explicar cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en la atención de la unidad de tesorería en la UNHEVAL.

#### **4.2.2 Nivel de investigación**

El Nivel de investigación: Es Explicativo, porque explica la relación causa – efecto de la variable independiente y el dependiente. Es decir, explicará cómo la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los alumnos de la UNHEVAL 2019 en la atención en la Unidad de tesorería.

### **4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **4.3.1 Descripción de la población,**

Tamayo y Tamayo (1997): “La población se define como la totalidad del Fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una Característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la Investigación”.

La población en el presente trabajo de investigación estará constituida por el total 10,575 estudiantes de la UNHEVAL del año académico 2019.

#### 4.3.2 Muestra y método de muestreo

Hernández Sampieri (2014): subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta.

##### Los métodos de muestreo son:

El muestreo no probabilístico: La elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la Investigación o los propósitos del investigador.

El muestreo probabilístico: subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

Para efectos de la muestra en la presente investigación usaremos el tipo de muestreo probabilístico para cuya determinación de la misma aplicaremos la siguiente fórmula:

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

##### **Dónde:**

n = Muestra

N = Población

p = Proporción de la población que tiene la característica de interés que nos conduce a medir = 0.5

q = Proporción de la población que no tiene la característica de  
interés = 0.5

$e^2 = (N-1)e^2 =$  Máximo de error permisible =  
0.05 z = Nivel de confianza 95% (1.96)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1084)}{(1084-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

La muestra del presente trabajo de investigación estuvo constituida por 512 alumnos de la UNHEVAL del Año 2019.

### 4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.

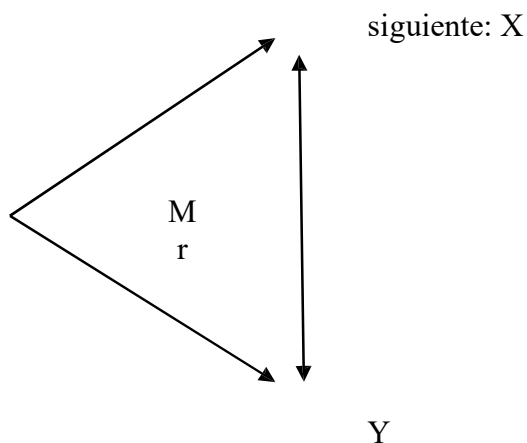
**Criterio de inclusión:** para efectos de determinar la población y la Muestra se incluyen a todos los estudiantes de la Unheval matriculados en el año académico 2019.

**Criterio de exclusión:** Para efectos de determinar la población y la Muestra no se excluye a ningún estudiante de la Unheval matriculados en el año académico 2019.

### 4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se ha aplicado el diseño de Investigación no experimental, ex post facto transeccional, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, el trabajo de investigación se realizará en un determinado tiempo. observando el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y explicar la ocurrencia del hecho.

Esquema de la investigación es el



Donde:

M = Muestra

X = Variable Independiente

Y = Variable Dependiente

$r$  = Relación Entre las Variables

Por lo que este esquema explica la relación causal entre la variable independiente y la variable dependiente

## 4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Para medir en qué medida la calidad de servicio administrativo en la unidad de tesorería influye en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL, se hará uso de las siguientes técnicas e instrumentos:

### 4.5.1 Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará la siguiente Técnica:

A. Encuesta:

Esta esta técnica se utiliza para llevar a cabo el recojo de información

Haciendo uso de un cuestionario.

Además, considerando de que se está trabajando con una población normal y no en base a parámetros estimados para el CONTRASTE DE HIPOTESIS se utilizara la técnica estadística: TEST

ESTADISTICO CHI CUADRADO PARA LA VARIANZA.

### 4.5.2 Instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se validará el siguiente instrumento de investigación:

**Cuestionario:** A fin de obtener respuesta respecto al tema investigado, se utilizarán cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas dirigidas a los estudiantes que buscan orientación y/o respuesta frente a un trámite documentario y/o pago en los cajeros de la Unidad de tesorería.

#### **4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos:**

Los instrumentos de investigación antes de su aplicación serán validados por juicio de expertos la misma que se efectuará con 05 docentes de forma independiente y de la especialidad con grado académico de Magister o Doctor.

#### **4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos:**

Para este efecto se aplicará el alfa de Cronbach, en la que el coeficiente tiene que ser superior a 0.8 para considerar que el instrumento es confiable. Esta prueba señala el nivel de confiabilidad y consistencia del instrumento.

### **4.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.**

Luego de la validación de los instrumentos de investigación por los jueces expertos, habiéndose establecido la coherencia de las variables con las dimensiones e indicadores y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica; Esta será aplicada a la muestra representativa. Luego para el procesamiento de la información obtenida y la tabulación del mismo primero se ingresará a una hoja de cálculo de Microsoft Excel y luego través del programa estadístico SPSS para la validación y organización de datos y herramientas estadísticas.

**Plan de tabulación:** Este es un proceso posterior a la recolección de datos. Consiste en determinar qué resultados de variables se presentarán y que relaciones entre las variables se necesitan, a fin de dar respuesta al problema y objetivos planteados.

**Análisis de datos:** Luego de aplicado el instrumento del cuestionario a través de la encuesta, el encuestador ingresa la información obtenida en cada uno de ellos a una hoja de cálculo de Microsoft Excel, con el fin de organizarla en una tabla que permita ver los resultados de una manera más clara y entendible.

Luego los datos son transportados al software SPSS para la validación de herramientas estadísticas y la validación de los datos obtenidos, así también para la tabulación correspondiente.



Luego, los datos serán presentados en tablas, cuadro, figuras y gráficos, luego serán analizados con la aplicación de la estadística descriptiva, en sus siguientes técnicas:

- Ordenamiento y Clasificación de la Información.
- Codificación de la Información.
- Graficas Estadísticas.
- Procesamiento Computarizado con Excel.
- Procesamiento Computarizado con SPSS.

#### **4.7 ASPECTOS ÉTICOS:**

Previamente a la aplicación de la técnica de la encuesta para recojo de información relevante de la muestra seleccionada se informará a los participantes de los alcances y contenido de la aplicación de este instrumento a efectos de que éste preste su consentimiento, manteniendo en estricto anonimato la identificación de los usuarios participantes.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

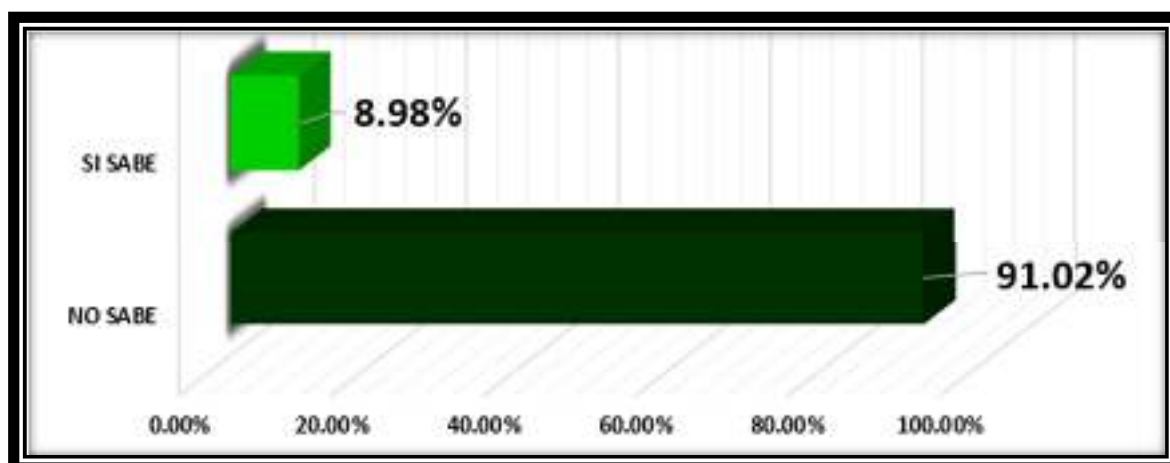
### 5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON APLICACIÓN ESTADÍSTICA Y GRAFICOS.

1. ¿SABE UD. ¿CUÁL ES EL MONTO ESPECIFICO A PAGAR POR UNA TASA EDUCACIONAL, EJEM MATRICULA EXTEMPORÁNEA?

TABLA N° 01

SI SABE	NO SABE	TOTAL ENCUESTADOS
46	466	512
08.98%	91.02%	100%

GRÁFICO N° 01



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

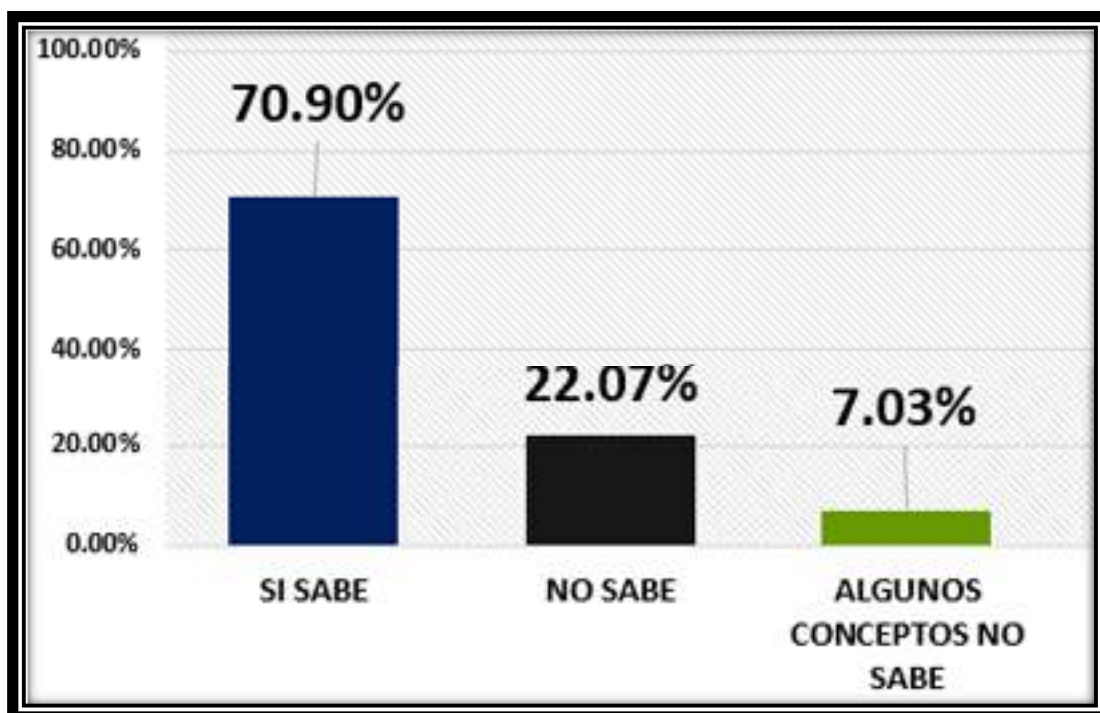
Del total de encuestados podemos observar que un solo un pequeño grupo de 08.98% de estudiantes si saben cuál es el monto especifico a pagar por una tasa educacional, mientras que un amplio 91.02% no saben el monto específico.

**2. ¿CUÁNDO UD. SE ACERCA AL CAJERO CENTRAL DE LA UNHEVAL PARA EL PAGO DE UNA TASA EDUCACIONAL, EL ENCARGADO SIEMPRE SABE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE EL MONTO A PAGAR?**

**TABLA N° 02**

<b>SI SABE</b>	<b>NO SABE</b>	<b>ALGUNOS CONCEPTOS NO SABE</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
363	113	36	512
70.90%	22.07%	7.03%	100%

**GRÁFICO N° 02**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

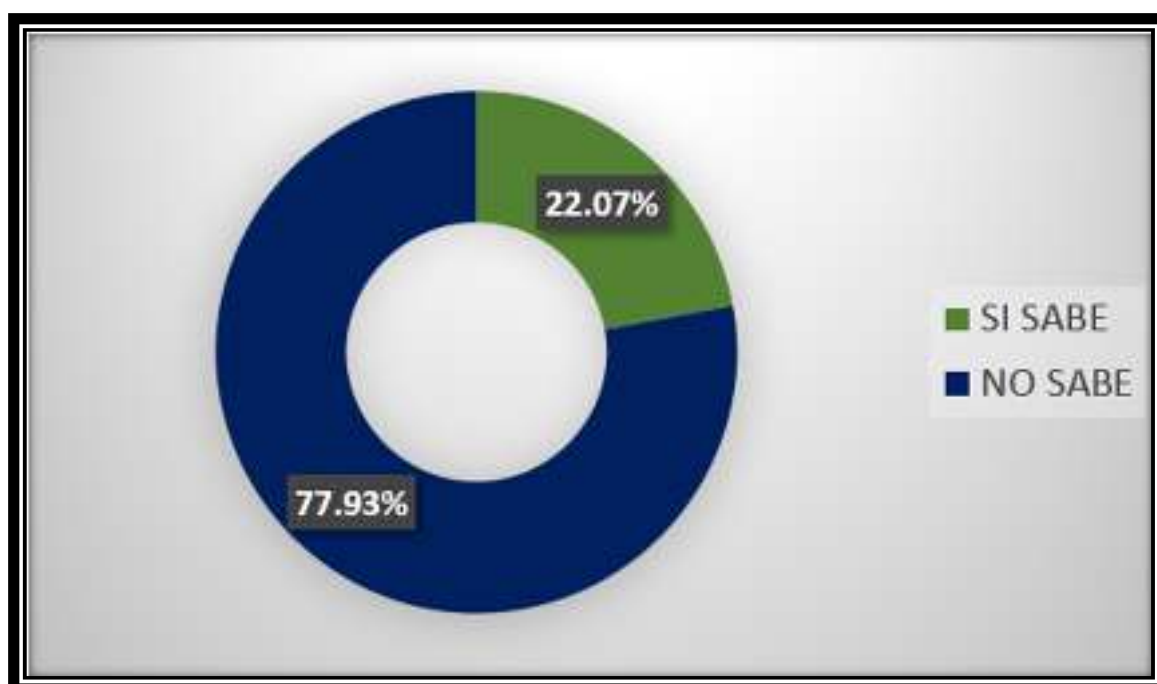
Del total de encuestados un 70.90% de estudiantes respondieron que el encargado en la atención si sabe la información específica sobre el monto a pagar, un 22.07% manifestaron que no sabe mientras que un 7.03% afirmaron que algunos conceptos no sabe.

**3. ¿CUÁNDO UD. COMO ESTUDIANTE DE POSGRADO PAGA UNA TASA EDUCACIONAL EN EL CAJERO DE LA ESCUELA DE POSGRADO, SABE SI ESTÁ PAGANDO A LA CUENTA DE LA FACULTAD O DE POSGRADO?**

**TABLA N° 03**

<b>SI SABE</b>	113	22.07%
<b>NO SABE</b>	399	77.93%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	512	100%

**GRÁFICO N° 03**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

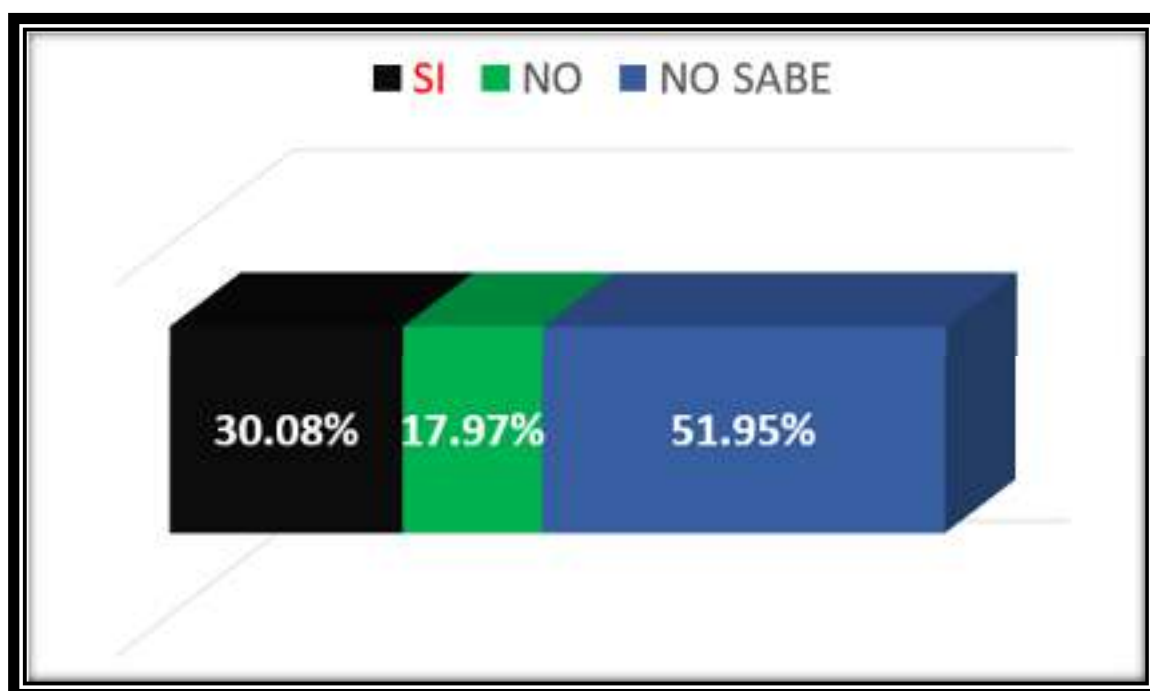
Podemos observar que del total de encuestados solo un pequeño grupo del 22.07% saben si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado y un mayoritario grupo del 77.93% no saben a qué cuenta están pagando.

#### 4. ¿PUEDE UD. PAGAR LAS TASAS EDUCACIONALES EN EL CAJERO DE LA ESCUELA DE POSGRADO CON TARJETA VISA?

TABLA N° 04

SI	NO	NO SABE	TOTAL ENCUESTADOS
154	92	266	512
30.08%	17.97%	51.95%	100%

GRÁFICO N° 04



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

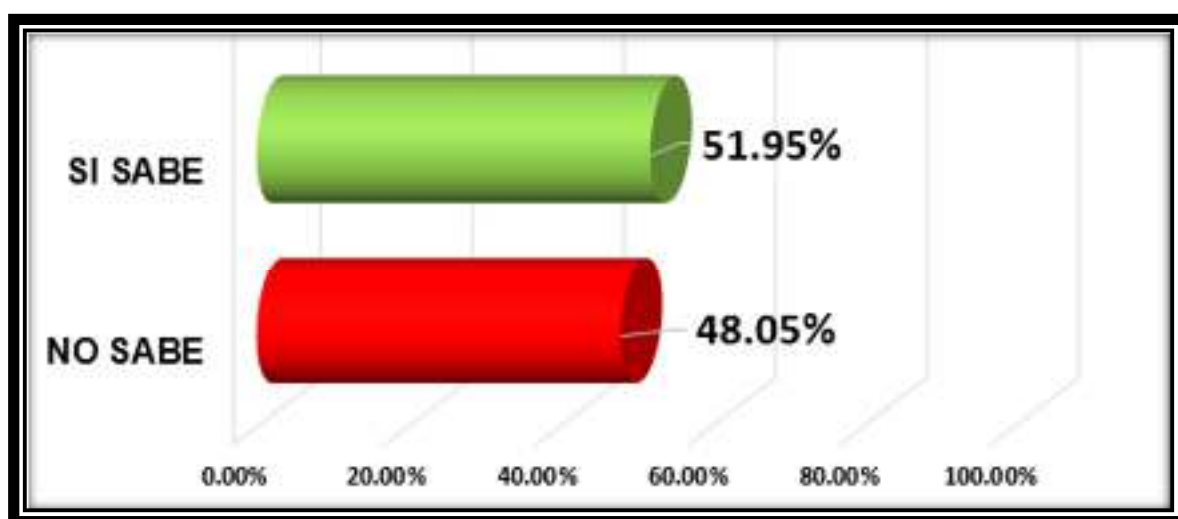
Del total de encuestados a la muestra seleccionada un 30.08% si saben que pueden pagar las tasas educativas en el cajero de la escuela de Posgrado con tarjeta visa, un 17.97% dicen que no se puede pagar con tarjeta visa y un mayoritario 51.95% de los encuestados no saben si se puede o no se puede pagar con tarjeta visa.

**5. ¿CUÁNDO EN CAJERO DE LA UNHEVAL NO TIENEN LA INFORMACIÓN SOBRE EL MONTO DE LA TASA EDUCACIONAL QUE DESEA PAGAR, SABE UD. CUÁL ES LA OFICINA ENCARGADA DE BRINDARLE TAL INFORMACIÓN?**

**TABLA N° 05**

<b>SI SABE</b>	<b>NO SABE</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
266	246	512
51.95%	48.05%	100%

**GRÁFICO N° 05**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

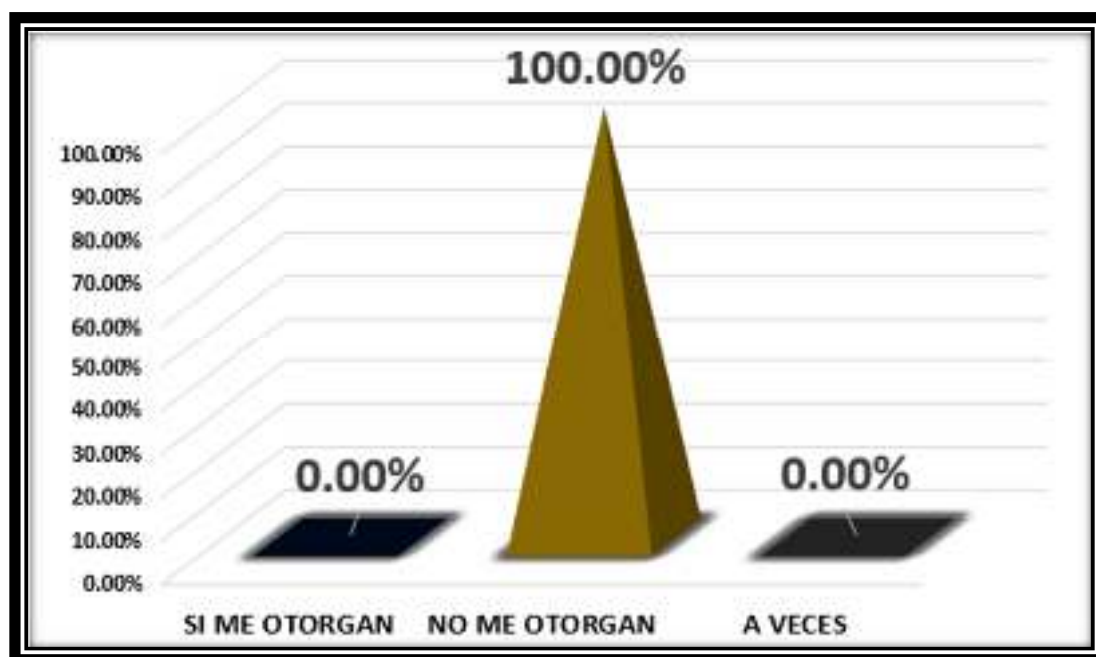
En el gráfico N° 05 Podemos observar que del total de encuestados un 51.95% saben cuál es la oficina encargada de brindarle la información sobre el monto de la tasa educacional que desea pagar y un 48.05% indicaron no saber cuál es esa oficina.

**6. ¿CUÁNDO UD. COMO ESTUDIANTE DE PREGRADO, POSGRADO, PROCAP, PROCECLI O IDIOMAS, ADQUIERE UNA FUT O FICHAS DE MATRÍCULA EN EL CAJERO CENTRAL, ¿O CAJERO DE POSGRADO LE OTORGAN EL COMPROBANTE DE PAGO RESPECTIVO?**

**TABLA N° 06**

<b>SI ME OTORGAN</b>	<b>NO ME OTORGAN</b>	<b>A VECES</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
0	512	0	512
0%	100.00%	0%	100%

**GRÁFICO N° 06**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

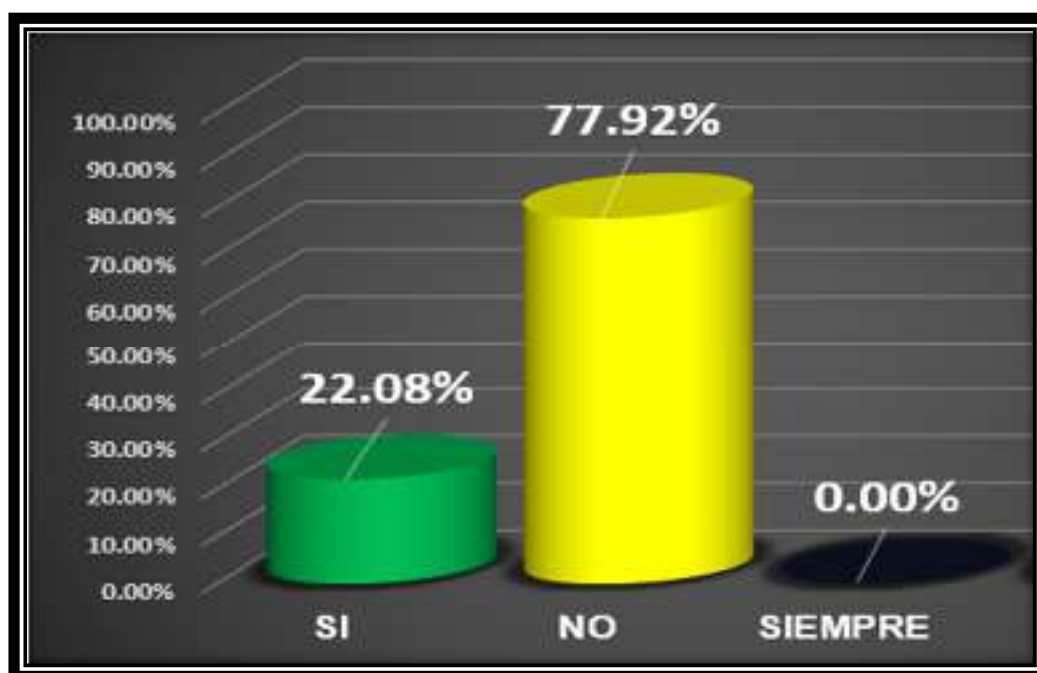
Se observa en el gráfico N° 06 que, del total de encuestados, el 100% de la muestra representativa manifestaron que no le otorgan el comprobante de pago respectivo en el cajero central ni en el cajero del Posgrado ante la adquisición de una FUT o fichas de matrícula.

**7. ¿CUÁNDO UD. COMO ESTUDIANTE DE PREGRADO, POSGRADO, PROCAP, PROCECLI O IDIOMAS SE ACERCA A UNA ENTIDAD FINANCIERA PARA EL PAGO DE SUS TASAS EDUCACIONALES, ¿EL ENCARGADO EN ATENDERLO TIENE INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE EL MONTO ESPECIFICO A PAGAR?**

**TABLA N° 07**

SI	NO	SIEMPRE	TOTAL ENCUESTADOS
113	399	0	512
22.07%	77.92%	0%	100%

**GRÁFICO N° 07**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la encuesta aplicada del total de estudiantes que forman parte de la muestra podemos observar que un 22.08% de los encuestados afirmaron que el encargado en atenderlo en la entidad financiera tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar mientras que un amplio 77.92% de los encuestados respondieron que el funcionario del banco no tiene información actualizada.



**8.- ¿CUÁNDO UD. COMO ESTUDIANTE DE PREGRADO, POSGRADO PROCAP, PROCECLI O IDIOMAS HACE PAGOS VARIOS POR TASAS EDUCACIONALES EN EL CAJERO CENTRAL, ¿O CAJERO DE POSGRADO CUANTOS COMPROBANTES DE PAGO LE OTORGAN?**

**TABLA N° 08**

<b>UN COMPROBANTE</b>	<b>VARIOS COMPROBANTES</b>	<b>NO RECUERDO</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
0	502	10	512
0%	98.05%	1.95%	100%

**GRÁFICO N° 08**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

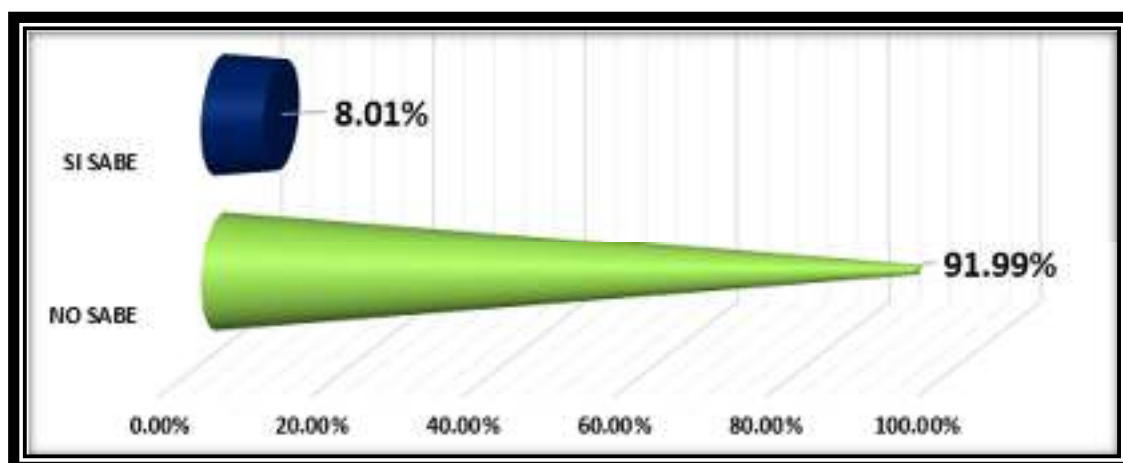
Del total de encuestados un abrumador 98.05% respondieron que recibieron varios comprobantes de pago por el pago de tasas educacionales varios en el cajero central y sólo un 01.95% indicaron no recordar si se les entrega uno o varios comprobantes por el pago varios.

**9.- ¿SABE UD. CUÁL ES LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ENCARGADA DE CORREGIR UN ERROR, PAGO INDEBIDO O UN EXCESO DE UNA TASA EDUCACIONAL?**

**TABLA N° 09**

<b>SI SABE</b>	<b>NO SABE</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
41	471	512
08.01%	91.99%	100%

**GRÁFICO N° 09**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

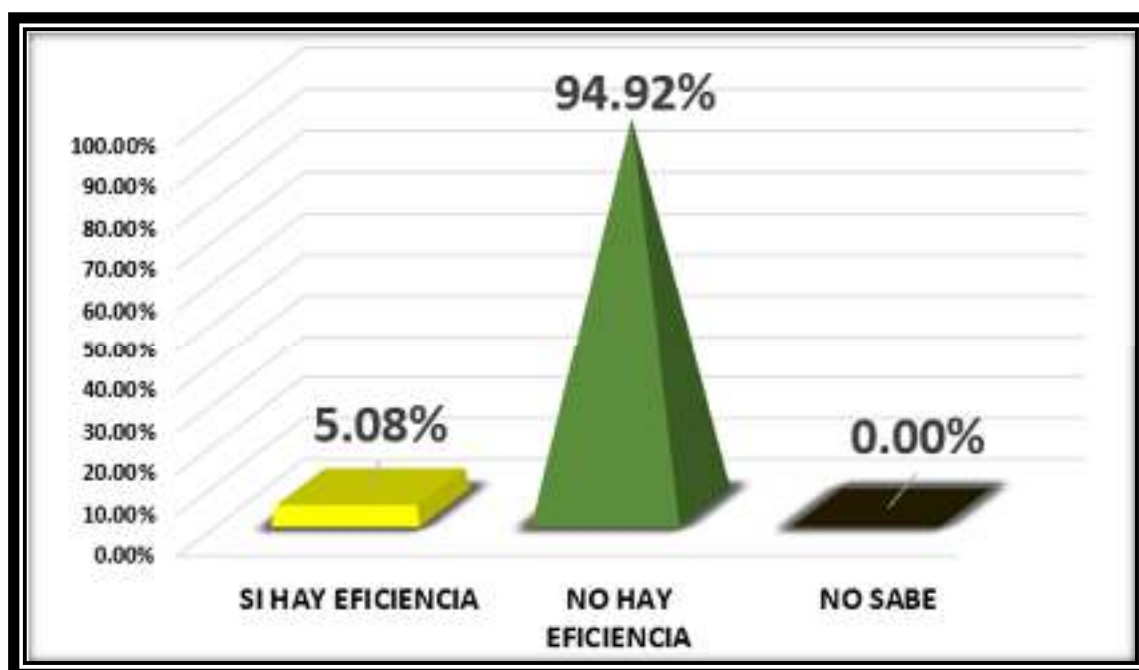
En el gráfico N° 09 se observa que del total de encuestados un 8.01% respondieron que si saben cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o un exceso de una tasa educacional y otros 91.99% de los encuestados no saben cuál es la unidad administrativa encargada de corregir dichos errores.

**10.- ¿CREE UD. QUE HAY EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE TESORERÍA EN LA DEVOLUCIÓN DE UN PAGO ERRÓNEO, INDEBIDO O EN EXCESO?**

**TABLA N° 10**

<b>SI HAY EFICIENCIA</b>	<b>NO HAY EFICIENCIA</b>	<b>NO SABE</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
26	486	0	512
5.08%	94.92%	0%	100%

**GRÁFICO N° 10**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

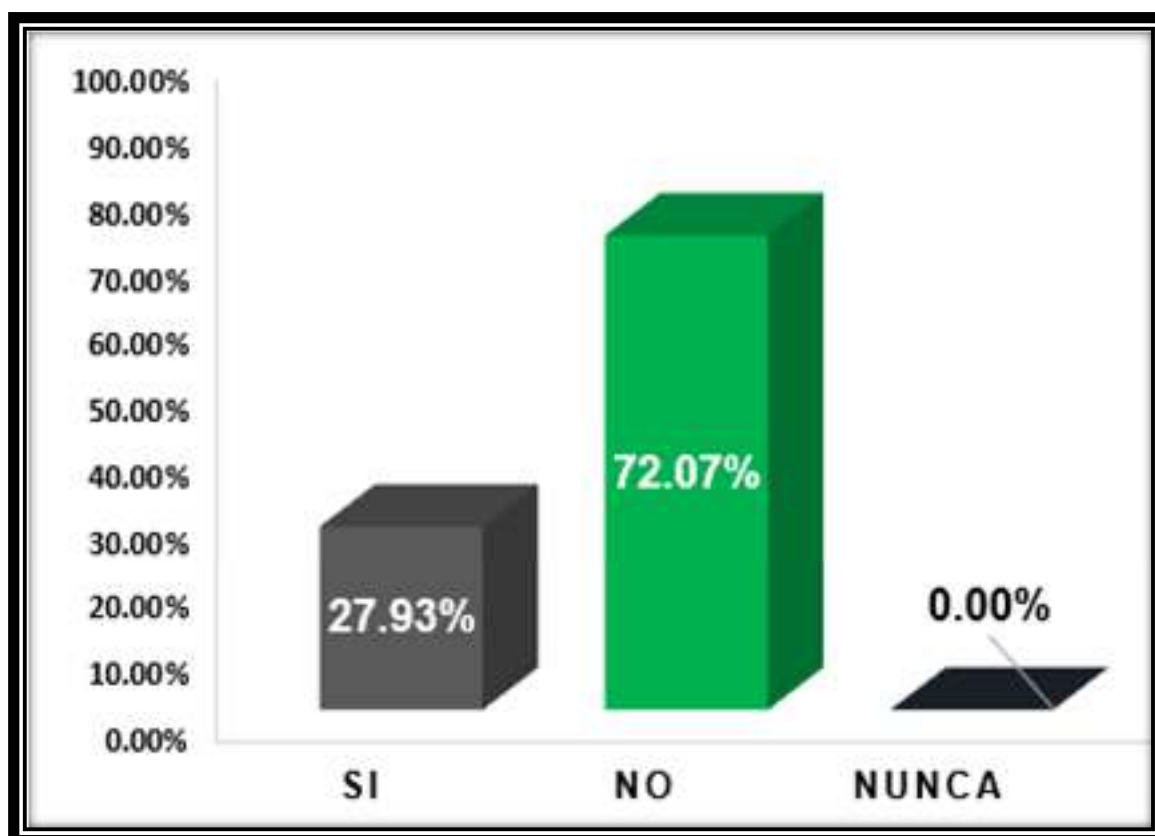
En el gráfico N°10 podemos observar que sólo un reducido grupo del 5.08% de los encuestados creen que hay eficiencia administrativa en los servicios que brinda la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago indebido, erróneo o en exceso mientras que un elevado porcentaje del 94.92% creen que no hay eficiencia administrativa en los servicios que brinda.

**11.- ¿COMO ESTUDIANTE DE PREGRADO, PROCAP, PROCECLI, IDIOMAS Y/O POSGRADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD HA TRAMITADO ANTE LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE TESORERÍA LA DEVOLUCIÓN DE UN PAGO ERRÓNEO, INDEBIDO O EN EXCESO?**

**TABLA N° 11**

<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NUNCA</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
143	369	0	512
27.93%	72.07%	0%	100%

**GRÁFICO N° 11**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

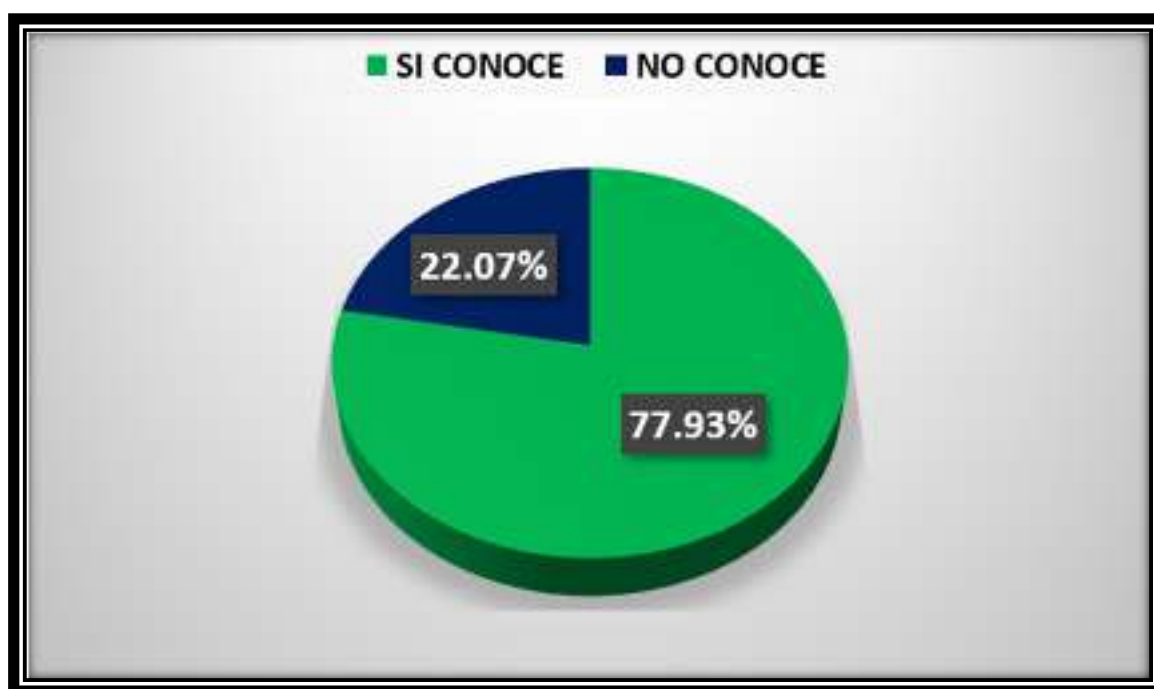
Del total de encuestados un 27.93% respondieron que han tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso, en tanto que un 72.07% no hicieron esos trámites por los conceptos que se indica.

**12.- ¿CONOCE UD. DONDE QUEDA EN LA UNHEVAL LA OFICINA DE JEFATURA DE LA UNIDAD DE TESORERÍA?**

**TABLA N° 12**

<b>SI CONOCE</b>	<b>NO CONOCE</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>
399	113	512
77.92%	22.07%	100%

**GRÁFICO N° 12**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

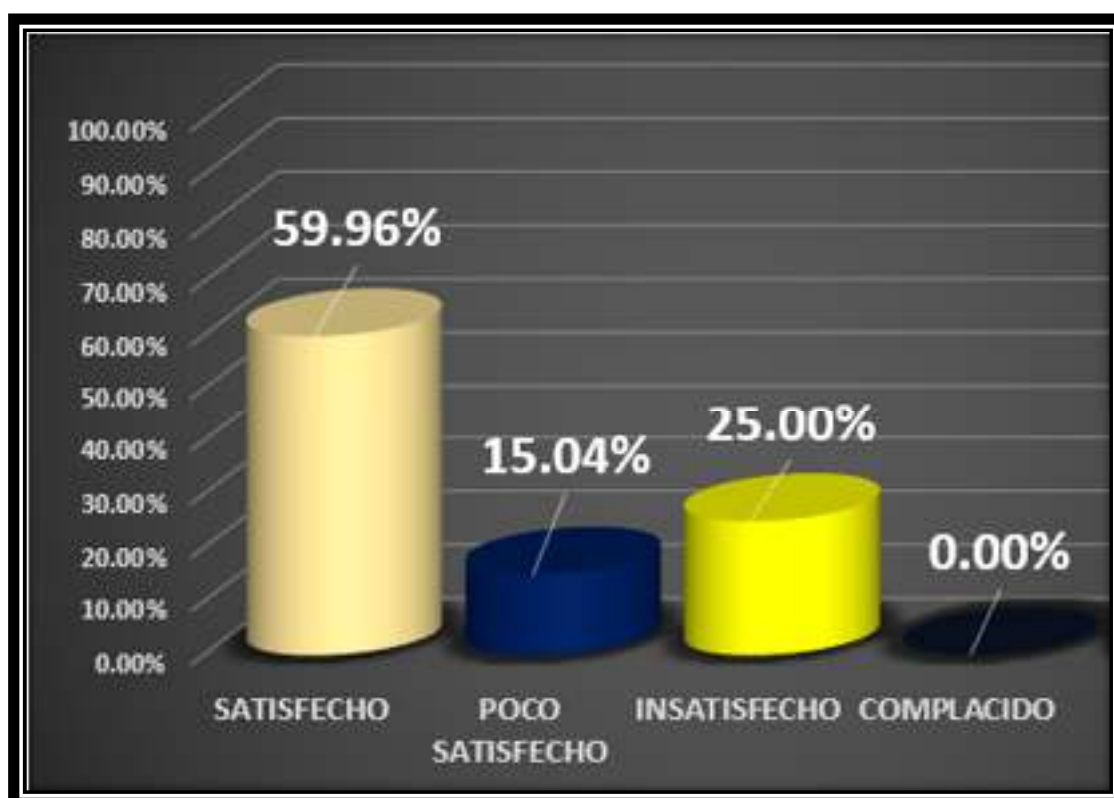
De acuerdo a los resultados de las encuestas contenidas en el gráfico N° 12 Un 22.07 % de encuestados no conocen donde queda en la UNHEVAL la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería, en tanto que un 77.93% si conocen donde se encuentra ubicada esta Unidad administrativa.

### 13.- ¿POR EL SERVICIO RECIBIDO EN EL CAJERO CENTRAL DE LA UNHEVAL, SE SIENTE UD.?

TABLA N° 13

SATISFEC HO	POCO SATISFEC HO	INSATISFEC HO	COMPLACI DO	TOTAL ENCUESTA DOS
307	77	128	0	512
59.96%	15.04%	25.00%	0%	100%

GRÁFICO N° 13



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

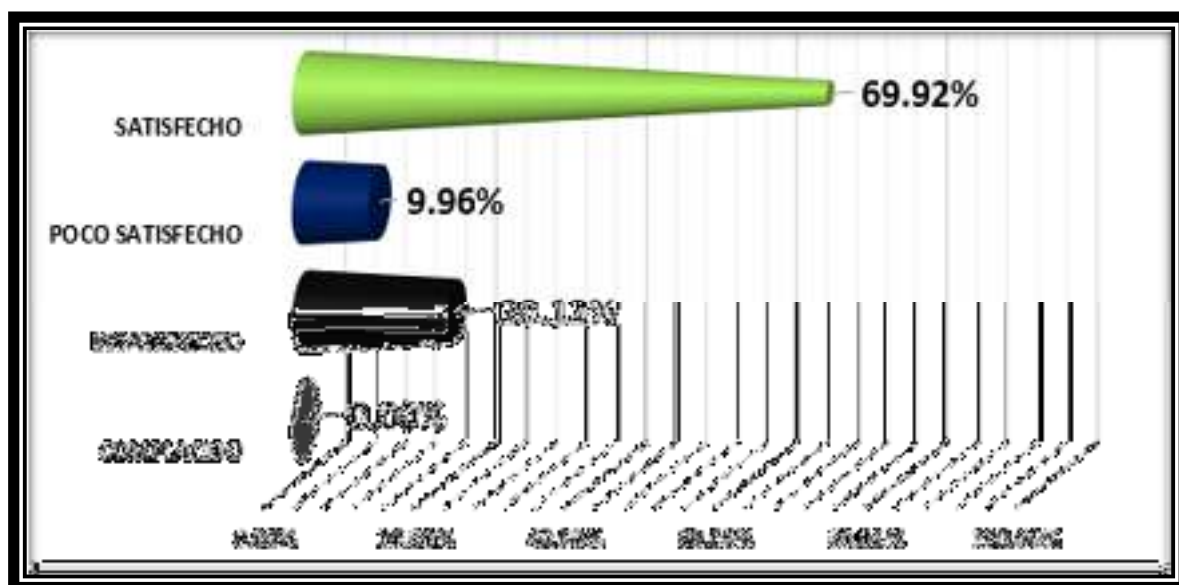
Un total del 59.96% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos por el servicio recibido en el cajero central, un 15.04% de encuestados se sienten poco satisfecho y un 25% se encuentran insatisfechos.

## 14.- POR EL SERVICIO RECIBIDO EN EL CAJERO POSGRADO DE LA SUB UNIDAD DE INGRESOS SE SIENTE UD?

TABLA N° 14

SATISFEC HO	POCO SATISFEC HO	INSATISFEC HO	COMPLACI DO	TOTAL ENCUESTAD OS
358	51	103	0	512
69.92%	9.96%	20.12%	0%	100%

GRÁFICO N° 14



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

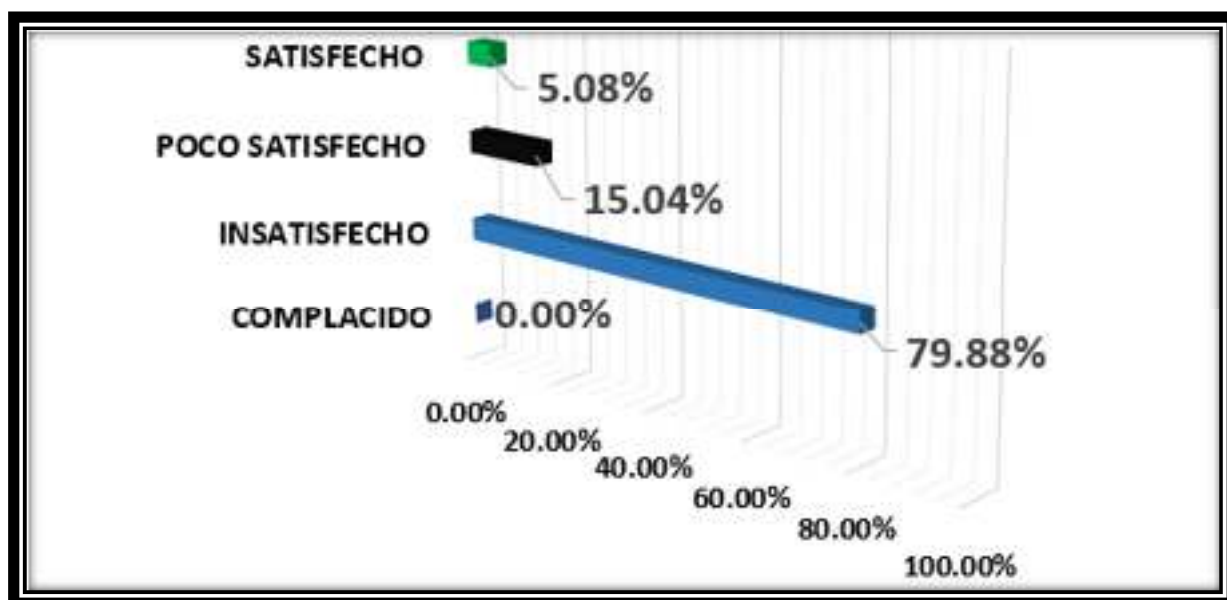
Un total del 69.92% de los encuestados dijeron sentirse satisfechos por el servicio recibido en el cajero posgrado, un 9.96% poco satisfechos y un importante grupo del 20.12% indicaron encontrarse insatisfechos.

## 15.- ¿POR EL SERVICIO RECIBIDO EN LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE TESORERÍA, SE SIENTE UD?

TABLA N° 15

SATISFEC HO	POCO SATISFEC HO	INSATISFEC HO	COMPLACI DO	TOTAL ENCUESTAD OS
26	77	409	0	512
5.08%	15.04%	79.88%	0%	100%

GRÁFICO N° 15



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Sobre la interrogante formulada a los encuestados sólo un total de 5.08% de manifestaron sentirse satisfechos por el servicio recibido en la Jefatura de la Unidad de tesorería, un 15.04% de encuestados se sienten poco satisfecho y un abrumador 79.88% de encuestados se encuentran insatisfechos por el servicio brindado.

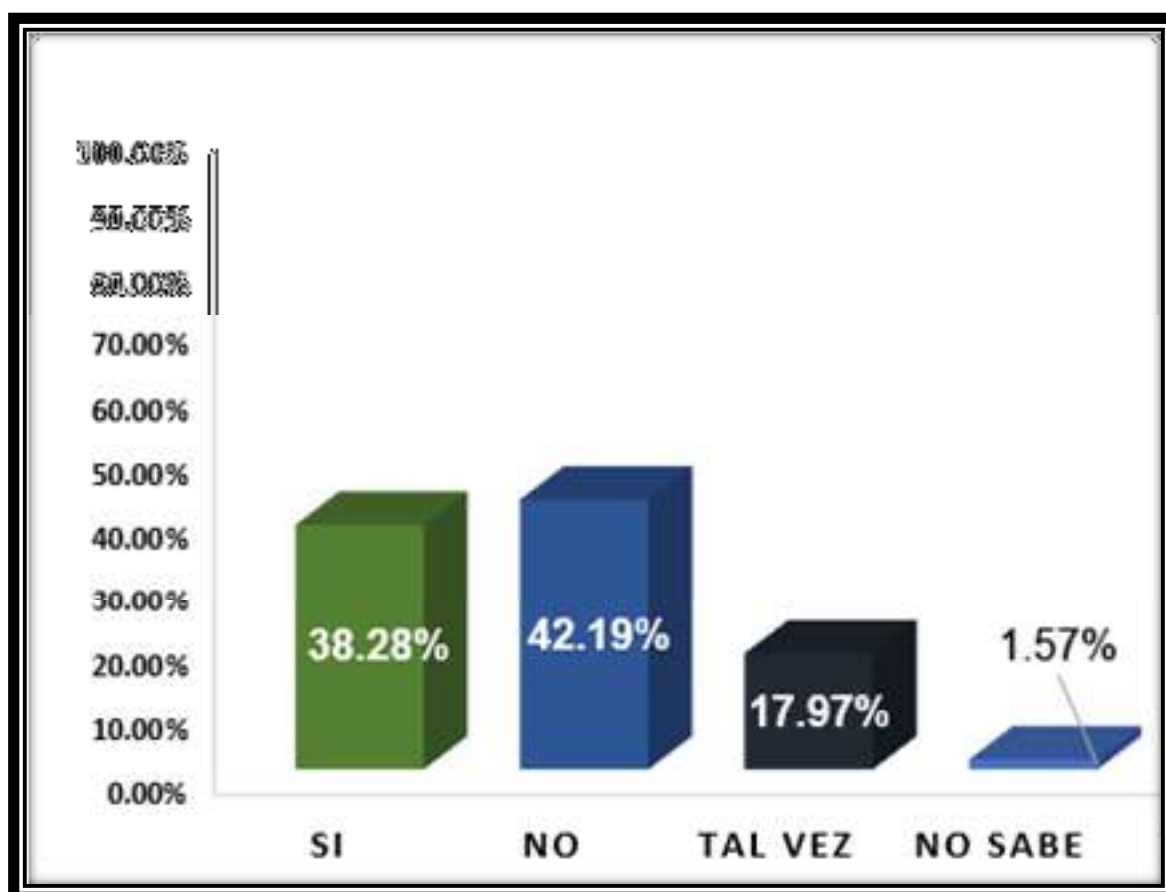


**16.- ¿CREE UD. QUE EXISTE UNA ADECUADA RELACIÓN ENTRE EL PAGO DINERARIO EFECTUADO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO?**

**TABLA N° 16**

SI	NO	TAL VEZ	NO SABE	TOTAL ENCUESTADOS
196	216	92	8	512
38.28%	42.19%	17.97%	1.57%	100%

**GRÁFICO N° 16**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Un total de 38.28% de los encuestados creen que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido, un 42.19% de encuestados respondieron que no existe una adecuada relación y un 17.97% de encuestados creen que tal vez exista un equilibrio entre el monto pagado y el servicio recibido en tanto que un 1.57% no sabe si existe tal equilibrio de costos.

## **5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.**

Como bien se ha podido evidenciar en el trabajo de campo desplegado a quedado plenamente contrastado las  $H_a$  y las  $H_{e1}$   $H_{e2}$  y ello se supo desde la formulación misma del problema de investigación ya que ante la alta evidencia de la insatisfacción de los estudiantes por la atención brindada en la Unidad de tesorería en la Unheval, quedaba plenamente descartada la posibilidad siquiera de una predominación de la hipótesis nula  $H_0$ , la misma que ha sido plenamente corroborada conforme es de apreciarse de los resultados del trabajo de campo presentados con representaciones estadísticas en el capítulo V de la presente investigación, resultados que también se puntualizan en el rubro de conclusiones de esta tesis.

## **5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

Según Aniorte (2013) citado en las bases teóricas de la presente tesis, un servicio de calidad se caracteriza por:

- Cumplir con lo que ofrece, es decir, las características del servicio deben ser acorde a la promoción hecha a la población.
- Debe de ser efectivo, es decir, los usuarios deben de estar satisfechos con el servicio, tanto al momento de hacer uso del mismo, así como con los resultados obtenidos.

Al respecto cabe precisar que la Unheval como institución líder en la educación superior universitaria en nuestra región se publicita en los diferentes medios de comunicación social los servicios de calidad que brinda a la comunidad universitaria, no obstante conforme se puede percibir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo hay unidades administrativas en la que necesita mejorar la calidad del servicio que se brinda como por ejemplo en la Unidad de tesorería, ya que se pudo comprobar con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra representativa que hay un alto grado de insatisfacción por el servicio que se presta en la sub Unidad de ingresos (cajero central y posgrado) y en la jefatura de esta Unidad de tesorería. Insatisfacciones por cierto que abarcan desde el 25% en el caso del cajero central hasta el orden del 79.88% en el caso del servicio que se presta en la jefatura de la Unidad de tesorería. Por lo que a efectos de cumplir con lo que se ofrece, tal cual señala el autor citado, a través de la publicidad que se despliega en los medios periodísticos la primera casa

superior de estudios de nuestra región deberá de mejorar la calidad de servicio que se brinda al público usuario.

Serrano y López (citado en Gutiérrez, 2017), el enfoque teórico de la calidad del servicio se sustenta en el Modelo de la Imagen de Grönroos de 1982, que indica la búsqueda de la calidad en la institución. se deben analizar adecuadamente dos perspectivas, la primera correspondiente a lo que espera el usuario, es decir, cuáles son las necesidades que necesita satisfacer, que expectativas y necesidades tiene y que oportunidades de cambio y mejora le ofrecen estas necesidades y expectativas a la institución; por otro lado, un análisis de la forma en que ofrecen sus servicios en la actualidad, es decir, un autoexamen y autoanálisis que permita determinar cuáles son las características reales del servicio que ofrece y como distan de lo que realmente espera el usuario.

Sobre lo indicado por el autor y en virtud a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación a la muestra seleccionada, pues la Institución formadora a través de sus autoridades administrativas realmente deben hacerse un análisis de la forma en la que ofrecen sus servicios en la actualidad, un autoexamen y autoanálisis que permita determinar cuáles son las características reales del servicio que ofrece sobre todo en las áreas y unidades administrativas como es el caso de la Unidad de tesorería, y como distan estos de lo que realmente espera el usuario. Púes en las conclusiones 2,3,4 y 5 de la presente investigación se exponen los resultados finales a las que arriba el suscrito en calidad de tesista en la que se puede apreciar realmente los altos niveles de insatisfacción que incluso llegan hasta un 79.88% de los encuestados por el servicio que brinda la Jefatura de la Unidad de tesorería. Situación que urgentemente debe cambiar a efectos de mejorar la calidad de atención a la comunidad universitaria, ya que los usuarios que en su gran mayoría están conformados por estudiantes de pre- posgrado, procecli, idiomas, procap son personas cuyas metas y objetivos están orientados al desarrollo académico profesional por lo que un buen servicio en las Unidades administrativas de la Unheval definitivamente coadyuva al logro de sus aspiraciones y anhelos profesionales.

Según Parasuraman et al (1988) también citado en las bases teóricas de la investigación, en las dimensiones de la calidad del servicio consideran a las siguientes:

Fiabilidad: La capacidad de la institución y colaboradores que les permiten desarrollar y ofrecer un servicio con altos niveles de fiabilidad.

Capacidad de respuesta: lo predisposición para atender cualquier problema o duda de los usuarios, demostrando así la eficiencia y eficacia del servicio que brinda la organización.

Seguridad: Las acciones que desarrollan los colaboradores pertenecientes a la organización, demostrando cortesía y conocimientos necesarios para que el usuario atendido muestre confianza y se sienta seguro.

Que la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad a la que se refiere el citado autor pues es necesario inculcar permanentemente en los servidores públicos encargados de la atención en la Unidad y sub unidades de tesorería y en todas las oficinas administrativas de la institución formadora en virtud a los resultados que se exponen en la sección de conclusiones de la presente tesis el mismo que constituye fiel reflejo de los resultados del trabajo de campo y, con ese objeto valgan verdades, es necesario capacitar al personal administrativo que laboran en estas áreas administrativas y fundamentalmente también es necesario invitar a la toma de conciencia al personal nombrado, ya que al no estar sujetos a evaluación permanente como si lo están el personal contratado, pues para nadie es un secreto que aportan menos al logro de mejorar la calidad del servicio en la Unheval.

Según Mejías y Manrique (2011) sobre las dimensiones de la satisfacción del usuario son:

- Calidad funcional-Técnica percibida: abarca la forma en que se desarrolla el servicio para ofrecerlo a las personas, buscando gestionar adecuadamente peculiaridades del servicio de modo que genere un mayor impacto en el usuario.
- Valor percibido: Es la adecuada relación entre el valor monetario pedido por el servicio y la percepción de la calidad que se produce al hacer uso del mismo, lo cual debe de buscarse desarrollar un adecuado equilibrio.

Sobre lo señalado por los autores citados, un 42.19% de la muestra encuestada creen que no existe una adecuada relación entre el servicio

recibido y el pago efectuado por la misma, creen que el costo de los diferentes conceptos de las tasas educacionales se encuentra sobrevaloradas (Contenidas en la tabla y gráfico N°16). Sobre ello consideramos que el costo del servicio por los diferentes conceptos de las tasas educacionales debe de analizarse minuciosamente ya que siendo el servicio prestado por una entidad del estado y dado el carácter de tasas educacionales estas no deben generar rentabilidad alguna para la entidad prestadora por lo que solo debe reflejar el costo real del servicio que se brinda.

#### **5.4 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Como aporte científico de la investigación se precisa que en la encuesta aplicada a la muestra seleccionada en la pregunta N°06 se formula la siguiente interrogante:

6.- ¿Cuándo Ud., como estudiante de pregrado, posgrado, procap, procecli o idiomas, adquiere una FUT y/o fichas de matrícula en el cajero central, le otorgan el comprobante de pago respectivo?

Obteniendo como respuesta lo contenido en la tabla y grafico N° 06 en ella el 100% de los encuestados manifestaron que ante el pago por una FUT o fichas de matrícula no le otorgan comprobante de pago.

Situación que podría configurarse como falta administrativa e incluso responsabilidad penal ya que ninguna entidad más si es pública, puede cobrar concepto alguno sin otorgar el comprobante de pago respectivo. A ello se suma que estos cobros para su legalidad deben estar contenidos en el TUPA de la entidad, en este caso de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

## CONCLUSIONES

1.- Los efectos de la calidad de atención en la unidad de tesorería definitivamente influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL – Año 2019. Ya que se pudo comprobar con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra representativa que hay un alto grado de insatisfacción por el servicio que se presta en la sub Unidad de ingresos (cajero central y posgrado) y en la jefatura de esta Unidad de tesorería.

2.- Los efectos de la calidad atención en el cajero central de la sub unidad de ingresos de la Unidad de tesorería definitivamente influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales en la UNHEVAL año 2019. Ya que se pudo constatar luego del instrumento de investigación aplicado a la muestra seleccionada, que un considerable 25% manifestaron encontrarse insatisfechos por el servicio recibido, aunado a ello un 15.04% más indicaron también encontrarse poco satisfechos por el servicio recibido (Contenida en la tabla y grafico N° 13). De hecho, que tal porcentaje de insatisfacción guarda coherencia con la respuesta a otras interrogantes formuladas en la encuesta como la contenida en la tabla y grafico N° 02 en la que un 22.07% indicaron que el encargado de caja no siempre sabe la información específica del monto a pagar por la tasa educacional. Así como la contenida en la tabla y grafico N° 06 en ella el 100% de los encuestados manifestaron que ante el pago por una FUT o fichas de matrícula no le otorgan ningún comprobante de pago.

3.- Los efectos de la calidad de atención en el cajero de posgrado de la Sub Unidad de Ingresos de la unidad de tesorería definitivamente influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en el pago de las tasas educacionales en la UNHEVAL año 2019. Ya que se pudo comprobar que un notable 20.12% de la muestra encuestada manifestaron estar insatisfecho con el servicio recibido, además de un 9.96% adicional que indicaron estar poco satisfecho con el servicio recibido en el cajero de posgrado (Contenida en la tabla y grafico N° 14).

4.- Los efectos de la calidad de atención en la jefatura de la Unidad de tesorería, sin duda influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL 2019. Ya que se pudo comprobar de los

resultados de la encuesta aplicada a la muestra que un abrumador 79.88% indicaron estar insatisfechos por el servicio recibido en esta jefatura, además un 15.04% más indicaron estar poco satisfechos con el servicio recibido mientras que sólo un reducido 5.08% manifestaron estar satisfechos por el servicio recibido (Contenida en la tabla y gráfico N° 15). De hecho, que tal porcentaje de insatisfacción guarda coherencia con la respuesta a otras interrogantes formuladas en la encuesta como la contenida en la tabla y Grafico N° 10 en la que manifestaron un 94.92% no haber eficiencia administrativa por parte de la jefatura de la Unidad de tesorería ante la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso.

5.- Asimismo cabe puntualizar que un 42.19% de la muestra encuestada creen que no existe una adecuada relación entre el servicio recibido y el pago efectuado por la misma, creen que el costo de los diferentes conceptos de las tasas educacionales se encuentra sobrevaloradas (Contenidas en la tabla y gráfico N°16).

## **SUGERENCIAS**

1.- Que dado un alto grado de insatisfacción por el servicio que se presta en la sub Unidad de ingresos (cajero central y posgrado) y en la jefatura de esta Unidad de tesorería, es necesario que la alta Dirección de la Universidad tome las medidas pertinentes a efectos de mejorarse la calidad del servicio que se brinda para el bienestar de la población estudiantil que diariamente efectúan pagos en esta Unidad por diferentes conceptos de tasas educacionales.

2.- Que dado el considerable porcentaje de insatisfacción del usuario estudiantil por el servicio brindado en el cajero central de la Unheval, que constituye la Subunidad de ingresos de la Unidad de tesorería ya que se pudo constatar luego del instrumento de investigación aplicado a la muestra seleccionada, que un considerable 25% manifestaron encontrarse insatisfechos por el servicio recibido, aunado a ello un 15.04 % más indicaron también encontrarse poco satisfechos por el servicio recibido; A efectos de revertirse esta situación fáctica es necesario que la Unidad de tesorería capacite al personal que labora en el cajero central con temas relacionados a la calidad de atención al cliente u usuario. Asimismo,

instruirles que deben emitir el comprobante de pago respectivo por el pago de todo concepto de tasa educacional en las que se incluye las FUT y las fichas de matrícula.

3.- Que dado el considerable porcentaje de insatisfacción del usuario estudiantil por el servicio brindado en el cajero de posgrado que constituye la Sub Unidad de Ingresos de la unidad de tesorería de la Unheval año 2019. Ya que se pudo comprobar que un notable 20.12% de la muestra encuestada manifestaron estar insatisfecho con el servicio recibido, además de un 9.96% adicional que indicaron estar poco satisfecho con el servicio recibido en el cajero de posgrado. Que a efectos de revertirse esta situación fáctica es necesario que la Unidad de tesorería capacite al personal que labora en el de posgrado con temas relacionados a la atención al cliente u usuario.

4.- Considerando que un abrumador 79.88% de la muestra encuestada indicaron estar insatisfechos por el servicio recibido en la jefatura de la Unidad de tesorería, además un 15.04% más indicaron estar poco satisfechos con el servicio recibido mientras que sólo un reducido 5.08% manifestaron estar satisfechos por el servicio recibido. Definitivamente se hace urgente y necesario revertir esta realidad fáctica brindando un mejor servicio de calidad en el marco de la política de modernización del estado para lo cual la alta dirección de la Unheval debe de capacitar al personal que labora en la Unidad de tesorería a efectos de lograrse los fines propuestos.

5.- Considerando que un 42.19% de la muestra encuestada creen que no existe una adecuada relación entre el servicio recibido en la unidad de tesorería y el pago efectuado por la misma, creemos de que el costo del servicio por los diferentes conceptos de las tasas educacionales deben de analizarse minuciosamente ya que siendo el servicio prestado por una entidad del estado y dado el carácter de tasas educacionales estas no deben generar rentabilidad alguna para la entidad prestadora por lo que solo debe reflejar el costo real del servicio que se brinda.



## REFERENCIAS

Asca. M, Brioso. C y Flores. F, (2011). Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la Municipalidad Provincial de Ambo 2011. Tesis para la obtención del título profesional. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú.

Ávila Acosta, R (2001) Guía para elaborar la tesis: Metodología de la investigación, como elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseño de tesis y/o investigación. Lima, ediciones R.A

Álvarez, G. (2012) Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Amalia, N. (2015). Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad. Tesis de la Universidad de la República; Montevideo.

Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)

Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación. Canela, J. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2013 (Tesis de maestría).

Barrueta Salazar, Luis Henry (2015), tesis “Influencia de la Banca Móvil en la Satisfacción de Clientes del BBVA Continental - Huánuco, tesis para optar el grado de Magister en Banca y Finanzas.

Basualdo, D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa SEDA HUANUCO S.A. en el distrito de Pillkomarca 2017. Tesis para la obtención del título profesional. Universidad de Huánuco, Perú.

Colunga Dávila, Carlos (1995): La calidad en el servicio, panorama editorial, México 1995.

Castañeda Malca, Yeny (2015), Tesis: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional pedro Ruiz Gallo-2015.”, universidad Señor de Sipán, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública.

Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos.

González, H. (2011). Diseños de investigación. Disponible en: <http://es.slideshare.net/juandi335/diseos-de-investigacion-2011>

Gutiérrez, J. (2017), Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.

Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. Tesis para optar el grado de Magíster de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.

Junchaya, F. (2017). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital regional de Ica, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Kotler, P., & Armstrong. (2004). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11).

Lobos, J. (1995). Cautivando al cliente. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Dolmen. López, M. (2018). Importancia de la Calidad del servicio del cliente. Editorial: Ebba Isabela Escareño Álvarez. Año XIII | Número 82. 65

Mego, O. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011 (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo.

Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Vol. 32, N°.1

Ochoa Romero, Alejandro (2015) tesis “La Calidad en el Servicio Administrativo y la Satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL, Huánuco - 2014” tesis para optar el grado de Magister en Gestión y negocios Mención: Gestión de Proyectos UNHEVAL, Huánuco.

Parasuraman (1985) “Lascurrain Gutiérrez, Isabel. Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Tesis para obtener el grado de Maestra en ingeniera de Calidad. Universidad Iberoamericana. México D.F.2012”.

Parasuraman, A; Zeithaml, V. & berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, in: Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/.html>

Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Tesis de grado. Universidad Nacional José María Arguedas.

RAE (2001). Diccionario: Libro Ilustrado de la Lengua Española Madrid. Colección Diccionarios Espasa.

Redhead, R. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Serrano, A. y López, M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. (En línea). (Consultado el 05 de setiembre del 2017). Recuperado en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>

Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo;

Trujillo. Vergara, J. et. al. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13. (En línea). (Consultado el 05 de septiembre del 2017). Recuperado en: <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.

Tamayo y Tamayo, Mario (1997): El proceso de la investigación científica, Editorial Limusa S.A. México 1997.

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública- CLAD (2008), Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

Sampieri Hernández, Roberto (2014), Metodología de la investigación, 6ta Edición Mc Graw-Hill. Education México.

Zita, Ana (2012): Importancia de la investigación. Recuperado de [www.todamateria.com](http://www.todamateria.com)

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

**EFFECTOS DE LA CALIDAD DE ATENCION DE LA UNIDAD DE TESORERIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL - 2019.**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>
<p><b>Problema Principal.</b> ¿Cuáles son los efectos de la calidad de atención en la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL - año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General.</b> Determinar cuáles son los efectos de la calidad de atención en la Unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL - año 2019.</p>	<p><b>H. General:</b> Los efectos de la calidad de atención en la unidad de tesorería influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL - Año 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Calidad de atención en la Unidad de tesorería.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Unheval.</p>	<p>Atención en cajero central de la Sub Unidad de ingresos en pago de tasas educacionales.</p> <p>Atención en cajero Posgrado de la sub unidad de ingresos en pago de tasas educacionales.</p> <p>Atención en la jefatura de la unidad de tesorería.</p> <p>Resultados por servicio recibido.</p>	<p>pregrado, procap, procecli, idiomas. Centros recaudadores productivos (Kotosh, Canchan, Huerto)</p> <p>Pago de tasas educacionales en el cajero de posgrado. Disconformidad en el uso de la tarjeta visa.</p> <p>Ineficiencia en la devolución del pago indebido o en exceso Ineficiencia en la devolución de pago erróneo. Insatisfacción, satisfacción y complacencia por servicio recibido.</p> <p>Relación entre lo pagado y el servicio recibido.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION.</b> El tipo de investigación es básicamente aplicada. Ya que utilizando el marco teórico existente sobre la variable de investigación y juntamente con el trabajo de campo con la aplicación de los instrumentos de investigación se tratara de explicar el problema de investigación, es decir explicar cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en la atención de la unidad de tesorería en la UNHEVAL.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.</b> En la presente investigación se ha aplicado el diseño de Investigación no experimental, ex post facto transeccional, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, el trabajo de investigación se realizará en un determinado tiempo. observando el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y explicar la ocurrencia del hecho.</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b> <b>POBLACIÓN</b> La población en el presente trabajo de investigación estuvo constituida por el total 10,575 estudiantes de la UNHEVAL del año 2019.</p> <p><b>MUESTRA.</b> La muestra del presente trabajo de investigación estará constituida por 512 alumnos de la UNHEVAL del Año 2019.</p>



## ANEXO 02



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** “EFECTOS DE LA CALIDAD DE ATENCION DE LA UNIDAD DE TESORERIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL- 2019”.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la Calidad de Servicio Administrativo en la unidad de tesorería en la satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL – 2019.

**INVESTIGADOR. Lic. Adm. ABRAHAM ÁNGEL, VICENTE ROJAS**

#### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio. He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Considero voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención, sin que me afecte de ninguna manera.

#### **Firmas del participante o responsable legal**

Firma del participante

Firma del investigador responsable \_\_\_\_\_

Huánuco, 2019

## ANEXO 03

### **INSTRUMENTOS: ENCUESTA A LA MUESTRA EN ESTUDIO.**

Marque con una X la alternativa que considere correcta.

1.- ¿Sabe Ud., cual es el monto específico a pagar por una tasa educacional, ejem, matrícula extemporánea?

a) Si sabe

b) No sabe

2.- ¿Cuándo Ud., se acerca al cajero central de la Unheval para el pago de una tasa educacional, el encargado siempre sabe la información específica sobre el monto a pagar?

a). - Si sabe

b). - No sabe.

c). - Algunos conceptos no sabe

3.- ¿Cuándo Ud, como estudiante de posgrado paga una tasa educacional en el cajero de la escuela de posgrado, sabe si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado?

a). - Si sabe

b). - No sabe

4.- ¿puede Ud., pagar las tasas educacionales en el cajero de la escuela de posgrado con tarjeta visa?

a). - Si puede.

b). - No puede

5.- ¿Cuándo en caja de la Unheval no tienen la información sobre el monto de la tasa educacional que desea pagar, sabe Ud, cual es la oficina encargada de brindarle tal información?

a). -Si sabe



b). -No sabe

6.- ¿Cuándo Ud., como estudiante de pregrado, procap, procecli o idiomas, adquiere una FUT y/o fichas de matrícula en el cajero central, le otorgan el comprobante de pago respectivo?

a). - Si me otorgan el comprobante de pago

b). - No me otorgan el comprobante de pago.

c). - A veces.

7.- ¿Cuándo Ud., como estudiante de pregrado, procap, procecli o idiomas se acerca a una entidad financiera para el pago de sus tasas educacionales, el encargado en atenderlo tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar?

a). - Si.

b). - No.

C). - Siempre

8.- ¿Cuándo Ud., como estudiante de pregrado, procap, procecli o idiomas hace pagos varios por tasas educacionales en el cajero central, cuantos comprobantes de pago le otorgan?

a). - Un comprobante de pago por cada concepto.

b). - Un solo comprobante por todos los conceptos.

C). - No recuerda

9.- ¿Sabe Ud. ¿Cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o en exceso de una tasa educacional?

a). -Si sabe

b). - No sabe

10.- ¿Cree Ud. que hay eficiencia administrativa en la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?

a). - Si hay eficiencia administrativa

b). - No hay eficiencia administrativa

C). - No sabe

11.- ¿Cómo estudiante de pregrado, procap, procecli, idiomas y/o posgrado en alguna oportunidad ha tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?

a). - Si

b). - No

C). - Nunca

12.- ¿Conoce Ud., donde queda en la Unheval la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería?

a). - Si conoce

b). -No conoce.

13.- Por el servicio recibido en el cajero central, se siente Ud.:

a). -Satisfecho sus expectativas

b). -Poco satisfecho

c). - Insatisfecho

d). - complacido

14.- Por el servicio recibido en el cajero de posgrado, se siente Ud.:

a). -Satisfecho sus expectativas

b). -Poco satisfecho

c). - Insatisfecho

d). - complacido

15.- Por el servicio recibido en la Jefatura de la Unidad de tesorería, se siente Ud.:

a). -Satisfecho sus expectativas

b). -Poco satisfecho

c). - Insatisfecho

d). - complacido

16.- ¿cree Ud. ¿Que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido?

a). - Existe una adecuada relación

b). - No existe una adecuada relación.

## ANEXO 04

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUECES.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN  
HUÁNUCO - PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Nombre de experto: Dr. ELMER JAIMES OMONTE

Especialidad: Dr. EN CONTABILIDAD

*"Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atención en cajero en el pago de tasas educativas	¿Sabe Ud. Cuál es el monto específico a pagar por una tasa educativa ejem? ¿Matrícula extemporánea?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. se acerca a la Unidad de caja de la Unheval para el pago de una tasa educativa, el encargado siempre sabe la información específica sobre el monto a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. como estudiante de posgrado paga una tasa educativa en el cajero de la Escuela de posgrado, sabe si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado?	4	4	4	4
	¿Puede Ud. Pagar las tasas educativas en el cajero de la escuela de Posgrado con tarjeta visa?	4	4	4	4
Atención en la subunidad de ingresos	¿Cuándo en la Unidad de caja no tienen la información sobre el monto de la tasa educativa que desea pagar, sabe Ud. cual es la oficina encargada de brindarle tal información?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, procap o idiomas adquiere un FUT en la unidad de caja, ¿le otorgan el comprobante de caja respectivo?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de pregrado, procap, procap o idiomas se acerca a una entidad financiera para el pago de sus tasas educativas,	4	4	4	4

	¿el encargado en atenderlo tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, procap, procecli o idiomas hace pagos varios por tasas educacionales en la unidad de caja, ¿cuántos comprobantes de pago le otorgan?	4	4	4	4
Atención en la jefatura de la Unidad de tesorería.	¿Sabe Ud. ¿Cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o en exceso de una tasa educacional?	4	4	4	4
	¿Cree Ud. ¿Qué hay eficiencia administrativa en la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Cómo estudiante de pre y/o posgrado en alguna oportunidad ha tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Conoce Ud., donde queda en la Unheval la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
Resultados por servicio solicitado	¿Se siente Ud. Satisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Poco satisfecho o Insatisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja o en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Complacido por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería al grado en que se sentiría en la capacidad de recomendarla?	4	4	4	4
	¿cree Ud. ¿Que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
 Elmer Jaime Monte  
 Firma y sello del experto  
 DNI 22 412223



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Nombre de experto: Dr. JULIO AUGUSTO NACIÓN MOYA

Especialidad: DR. EN CONTABILIDAD

*"Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atención en cajero en el pago de tasas educacionales	¿Sabe Ud., Cuál es el monto específico a pagar por una tasa educacional ejem? ¿Matrícula extemporánea?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud., se acerca a la Unidad de caja de la Unheval para el pago de una tasa educacional, el encargado siempre sabe la información específica sobre el monto a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud., como estudiante de posgrado paga una tasa educacional en el cajero de la Escuela de posgrado, sabe si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado?	4	4	4	4
	¿Puede Ud. Pagar las tasas educacionales en el cajero de la escuela de Posgrado con tarjeta visa?	4	4	4	4
Atención en la subunidad de ingresos.	¿Cuándo en la Unidad de caja no tienen la información sobre el monto de la tasa educacional que desea pagar, sabe Ud. cual es la oficina encargada de brindarle tal información?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, procecli o idiomas adquiere un FUT en la unidad de caja, ¿le otorgan el comprobante de caja respectivo?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de pregrado, procap, procecli o idiomas se acerca a una entidad financiera para el pago de sus tasas educacionales,	4	4	4	4

	¿el encargado en atenderlo tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, procap, proceci o idiomas hace pagos varios por tasas educacionales en la unidad de caja, ¿cuántos comprobantes de pago le otorgan?	4	4	4	4
Atención en la jefatura de la Unidad de tesorería.	¿Sabe Ud. ¿Cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o en exceso de una tasa educacional?	4	4	4	4
	¿Cree Ud. ¿Qué hay eficiencia administrativa en la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Cómo estudiante de pre y/o posgrado en alguna oportunidad ha tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Conoce Ud., donde queda en la Unheval la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
Resultados por servicio solicitado	¿Se siente Ud. Satisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Poco satisfecho o Insatisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja o en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Complacido por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería al grado en que se sentiría en la capacidad de recomendarla?	4	4	4	4
	¿cree Ud. ¿Que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (4) NO ( )



Firma y sello del experto

Dr. EN CONTABILIDAD

Julio A. Hacia Moya  
DNI 22464840



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DE INSTRUMENTOS



Nombre de experto: Dr. JORGE ERNESTO ROMERO VELA

Especialidad: Dr. EN ADMINISTRACION

*"Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atención en cajero en el pago de tasas educacionales	¿Sabe Ud. . Cuál es el monto específico a pagar por una tasa educacional ejem? ¿Matrícula extemporánea?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. se acerca a la Unidad de caja de la Unheval para el pago de una tasa educacional, el encargado siempre sabe la información específica sobre el monto a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. como estudiante de posgrado paga una tasa educacional en el cajero de la Escuela de posgrado, sabe si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado?	4	4	4	4
	¿Puede Ud. Pagar las tasas educacionales en el cajero de la escuela de Posgrado con tarjeta visa?	4	4	4	4
Atención en la subunidad de ingresos.	¿Cuándo en la Unidad de caja no tienen la información sobre el monto de la tasa educacional que desea pagar, sabe Ud. , cual es la oficina encargada de brindarle tal información?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, proceclí o idiomas adquiere un FUT en la unidad de caja, ¿le otorgan el comprobante de caja respectivo?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de pregrado, procap, proceclí o idiomas se acerca a una entidad financiera para el pago de sus tasas educacionales,	4	4	4	4



	¿el encargado en atenderlo tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, proceap, procedi o idiomas hace pagos varios por tasas educacionales en la unidad de caja. ¿cuántos comprobantes de pago le otorgan?	4	4	4	4
Atención en la jefatura de la Unidad de tesorería	¿Sabe Ud. ¿Cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o en exceso de una tasa educacional?	4	4	4	4
	¿Cree Ud. ¿Qué hay eficiencia administrativa en la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Cómo estudiante de pre y/o posgrado en alguna oportunidad ha tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Conoce Ud., donde queda en la Unheval la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
Resultados por servicio solicitado	¿Se siente Ud. Satisfecho por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Poco satisfecho o Insatisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja o en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Complacido por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería al grado en que se sentiría en la capacidad de recomendarla?	4	4	4	4
	¿Cree Ud. ¿Que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

  
Firma y sello del experto  
DUI 07327108  
 Jorge Ernesto Rivas Vela  
ABOGADO  
CAH 2224



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DE INSTRUMENTOS



Nombre de experto: Mg. CLAYTON ALVARADO CHÁVEZ

Especialidad ECONOMISTA

*"Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atención en cajero en el pago de tasas educativas	¿Sabe Ud., Cuál es el monto específico a pagar por una tasa educativa ejem? ¿Matrícula extemporánea?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud., se acerca a la Unidad de caja de la Unheval para el pago de una tasa educativa, el encargado siempre sabe la información específica sobre el monto a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud., como estudiante de posgrado paga una tasa educativa en el cajero de la Escuela de posgrado, sabe si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado?	4	4	4	4
	¿Puede Ud. Pagar las tasas educativas en el cajero de la escuela de Posgrado con tarjeta visa?	4	4	4	4
Atención en la subunidad de ingresos.	¿Cuándo en la Unidad de caja no tienen la información sobre el monto de la tasa educativa que desea pagar sabe Ud., cual es la oficina encargada de brindarle tal información?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, procecli o idiomas adquiere un FUT en la unidad de caja, ¿le otorgan el comprobante de caja respectivo?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de pregrado, procap, procecli o idiomas se acerca a una entidad financiera para el pago de sus tasas educativas,	4	4	4	4

	¿el encargado en atenderlo tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado pregrado, procap, procecli o idiomas hace pagos varios por lasas educacionales en la unidad de caja, ¿cuántos comprobantes de pago le otorgan?	4	4	4	4
Atención en la jefatura de la Unidad de tesorería.	¿Sabe Ud, ¿Cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o en exceso de una tasa educacional?	4	4	4	4
	¿Cree Ud. ¿Qué hay eficiencia administrativa en la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Cómo estudiante de pre y/o posgrado en alguna oportunidad ha tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Conoce Ud., donde queda en la Unheval la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
Resultados por servicio solicitado	¿Se siente Ud. Satisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Poco satisfecho o Insatisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja o en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Complacido por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería al grado en que se sentiría en la capacidad de recomendarla?	4	4	4	4
	¿cree Ud. ¿Que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

  
 Firma y sello del experto  
 Clayton Alvarado Ch.  
 DNI: 22463672



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Nombre de experto: Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY

Especialidad: Dr. EN ADMINISTRACION

*"Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Atención en cajero en el pago de tasas educacionales	¿Sabe Ud., Cuál es el monto específico a pagar por una tasa educacional ejem? ¿Matricula extemporánea?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud., se acerca a la Unidad de caja de la Unheval para el pago de una tasa educacional, el encargado siempre sabe la información específica sobre el monto a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud., como estudiante de posgrado paga una tasa educacional en el cajero de la Escuela de posgrado, sabe si está pagando a la cuenta de la facultad o de posgrado?	4	4	4	4
	¿Puede Ud. Pagar las tasas educacionales en el cajero de la escuela de Posgrado con tarjeta visa?	4	4	4	4
Atención en la subunidad de ingresos	¿Cuándo en la Unidad de caja no tienen la información sobre el monto de la tasa educacional que desea pagar, sabe Ud., cual es la oficina encargada de brindarle tal información?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, procecli o idiomas adquiere un FUT en la unidad de caja, ¿le otorgan el comprobante de caja respectivo?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de pregrado, procap, procecli o idiomas se acerca a una entidad financiera para el pago de sus tasas educacionales,	4	4	4	4

	¿el encargado en atenderlo tiene información actualizada sobre el monto específico a pagar?	4	4	4	4
	¿Cuándo Ud. Como estudiante de Posgrado, pregrado, procap, proceci o idiomas hace pagos varios por tasas educacionales en la unidad de caja, ¿cuántos comprobantes de pago le otorgan?	4	4	4	4
Atención en la jefatura de la Unidad de tesorería.	¿Sabe Ud. ¿Cuál es la Unidad administrativa encargada de corregir un error, pago indebido o en exceso de una tasa educacional?	4	4	4	4
	¿Cree Ud. ¿Qué hay eficiencia administrativa en la jefatura de la Unidad de tesorería en la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Cómo estudiante de pre y/o posgrado en alguna oportunidad ha tramitado ante la jefatura de la Unidad de tesorería la devolución de un pago erróneo, indebido o en exceso?	4	4	4	4
	¿Conoce Ud. , donde queda en la Unheval la oficina de jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
Resultados por servicio solicitado	¿Se siente Ud. Satisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Poco satisfecho o Insatisfecho sus expectativas por el servicio recibido en la Unidad de caja o en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería?	4	4	4	4
	¿Se siente Ud. Complacido por el servicio recibido en la Unidad de caja, en la sub unidad de ingresos y/o en la jefatura de la Unidad de tesorería al grado en que se sentiría en la capacidad de recomendarla?	4	4	4	4
	¿cree Ud. ¿Que existe una adecuada relación entre el pago dinerario efectuado por la prestación del servicio con la percepción de la calidad del servicio recibido?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI  NO ( )

  
 Firma y sello del experto  
 Edward L. Zavallos Choy  
 DOCENTE UNHEVAL

## NOTA BIOGRÁFICA



Mi Nombre es Abraham Angel Vicente Rojas, nací en Huánuco el 10 de febrero de 1970. Vivo actualmente gracias a Dios con mis padres, Abraham Vicente Matos y Saturnina Rojas Villar, mis hermanos son Yanet Luz, María Isabel, Juan Carlos, Lely Magdalena (QEPD), Jesús y Elías. Desde mi niñez viví en paralela Huánuco hasta los 8 años ahora en el Jr. Amazonas # 108 Paucarbambilla Zona “O” en la ciudad de Amarilis, estudié en la escuela primaria Juana Moreno 32232 Para Luego culminar mis estudios secundarios en el Colegio Nacional Mixto Illathupa, luego de haber culminado mis

estudios del colegio, estudié y terminé una Carrera técnica de “ELECTRICIDAD” en el Instituto Superior Tecnológico Aparicio Pomares, También postulo e ingreso a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Carrera de Ciencias Administrativas, lo cual culminé satisfactoriamente mis estudios universitarios, graduándome como Lic. En Administración. Bueno en una parte de mi Biografía En el Año 2008 contraigo matrimonio civil y religioso con la que hoy es mi esposa Cecilia Lily, fecha de la cual será recordado como el mejor momento de mi vida, con la que tengo 2 hermosos hijos Juan y Varinia, ya que son el motor, mi soporte, y mi fortaleza para salir adelante, Durante mi vida laboral en estos 24 años he trabajado en diferentes áreas dentro de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan UNHEVAL, en la actualidad vengo desempeñandome como secretario de la Dirección de la escuela profesional de ciencia administrativas. Bueno en este ir y venir de la vida ocurrieron momentos dolorosos como la partida de mi hermana menor Lely Magdalena, así también momentos de Felicidad, como la llegada de mis hijos, Adrián, Juan y Varinia por lo que Considero que dentro de los momentos dolorosos en la cual vivimos, siempre hay un motivo grande para vivir que es LA FAMILIA, tengo la suerte de tener una familia maravillosa, con una esposa e hijos que te motivan a pesar de las vicisitudes a ser una mejor persona, es por eso que sin ellos no hubiera podido alcanzar a conseguir mis metas u objetivos trazados.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **lunes 20 DE DICIEMBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA  
Dr. Werner PINCHI RAMIREZ  
Mg. Gustavo Oscar SOTO ALVARADO

Presidente  
Secretario  
Vocal

**Asesor de tesis:** Dr. Wilder Antonio DOMINGUEZ ESPIRITU (Resolución N° 0823-2021-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Abraham Angel VICENTE ROJAS.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EFECTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE TESORERÍA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL - 2019"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de dieciocho ( 18 )  
Equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:40 horas de 20 de diciembre de 2021.

  
.....  
**PRÉSIDENTE**  
DNI N° 84025628

  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° 72402436

  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° 80156372

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03579-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **EFFECTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE TESORERÍA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL - 2019**, realizado por el Maestría en Gerencia Pública **Abraham Angel VICENTE ROJAS**, cuenta con un **índice de similitud de 20%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máximo de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 03 de marzo de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Vicente Rojas Abraham Angel

DNI: 22505771 Correo electrónico: avicenteaunheval.edu.pe

Teléfono de casa: 062623221 Celular: 962987570 Oficina: 962500898

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
Maestría: Gerencia Pública
Mención:

Grado Obtenido:

MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

Título de la Tesis:

**EFFECTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE TESORERIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL - 2019.**

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año ( ) 2 años ( ) 3 años ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 25 de abril de 2022



Firma del autor