

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Calidad de servicio en el proceso de matrícula para los estudiantes del programa académico de administración de empresas de la universidad de Huánuco, modalidad presencial - sede Huánuco – 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: De La Cruz Lopez, Ruth Emelú

ASESOR: Anibal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72110981

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **12:30 horas del día 18 del mes de diciembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun
Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano

(Presidente)
(Secretario)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 2156-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO DE MATRÍCULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL – SEDE HUÁNUCO -2023”**, presentada por la Bachiller, **DE LA CRUZ LOPEZ, Ruth Emelu**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 13 Trece y cualitativo de Supiciente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **13.10 horas del día 18 del mes de diciembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraun

Nº DNI 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

PRESIDENTE



Mtra. Keli Agui Esteban

Nº DNI 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

SECRETARIA



Mtra. Diana Huerto Orizano

Nº DNI 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rafael Antonio Anibal Rivero, asesor del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N°1586-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH, de fecha 15 de setiembre de 2023 de la estudiante **RUTH EMELÚ DE LA CRUZ LOPEZ**, de la investigación titulada:

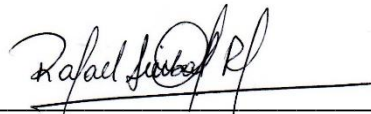
CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO DE MATRICULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **8%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 23 de febrero de 2024



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI N°41693326

Código Orcid N°0000-0003-1423-2737

INFORME DE TESIS - DE LA CRUZ LOPEZ (APROBADO) - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

2

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Norma Isabel Palta-Valladares, Marcelo Javier Sotaminga-Cinilin, Sandra Elizabeth Mena-Clerque. "Escape room como estrategia didáctica para el desarrollo del pensamiento crítico", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2022

Publicación

<1%

4

Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1%

5

Submitted to Universidad de Jaén

Trabajo del estudiante

<1%

6

gala.gre.ac.uk

Fuente de Internet

<1%

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera profesional, a mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para a hacer de mí una mejor persona, a mis hermanos y dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre por nunca soltar mi mano, ser mi motor y siempre creer en mí y a mi hermano menor por ser mi motivación e inspiración

AGRADECIMIENTO

A los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas, Modalidad Presencial de la Universidad de Huánuco por su apoyo cuanto a su aportación en la encuesta

A los trabajadores de la Oficina de Matrícula y Registros Académicos por la información brindada

A mi docente asesor, Rafael Antonio Anibal Rivero por apoyo en el desarrollo de la tesis

A los docentes de la Universidad de Huánuco por sus enseñanzas en el ámbito profesional y la asistencia constante para culminar los estudios

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. CALIDAD.....	26
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO.....	27

2.2.3. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	28
2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	35
2.4. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	36
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1. ENFOQUE	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	38
3.1.3. DISEÑO	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.2.1. POBLACIÓN	39
3.2.2. MUESTRA.....	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	42
CAPÍTULO IV.....	43
RESULTADOS.....	43
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	43
CAPÍTULO V.....	64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	64
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución por ciclos de estudio de alumnos matriculados en el Programa de Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco - 2023	39
Tabla 2 La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación	43
Tabla 3 La plataforma de matrícula en línea presenta un diseño moderno y actualizado.....	44
Tabla 4 La plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar	45
Tabla 5 La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula.....	46
Tabla 6 La plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes.....	46
Tabla 7 Ha enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula.....	47
Tabla 8 Ha experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema	48
Tabla 9 Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula	49
Tabla 10 El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto	50
Tabla 11 Los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos.....	51
Tabla 12 La plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas	52
Tabla 13 Las respuestas a mis consultas en el proceso de matrícula claras y útiles	53
Tabla 14 El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico, etc.) resuelve eficazmente mis problemas y dudas sobre el proceso de matrícula.....	54
Tabla 15 Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula	55

Tabla 16 En el proceso de matrícula se garantiza la protección de mis derechos como estudiante	56
Tabla 17 Siente que se protegen adecuadamente su información personal durante el proceso de matrícula.....	57
Tabla 18 En el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de mi información personal	58
Tabla 19 El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) es amable y cortés en sus interacciones conmigo	59
Tabla 20 Siempre me siento bienvenido y valorado cuando interactúo con el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.)	60
Tabla 21 El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula.....	61
Tabla 22 Siento que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación	43
Figura 2 La plataforma de matrícula en línea presenta un diseño moderno y actualizado.....	44
Figura 3 La plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar	45
Figura 4 La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula.....	46
Figura 5 La plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes.....	47
Figura 6 Ha enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula.....	48
Figura 7 Ha experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema	49
Figura 8 Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula	50
Figura 9 El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto.....	51
Figura 10 Los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos.....	52
Figura 11 La plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas	53
Figura 12 Las respuestas a mis consultas en el proceso de matrícula claras y útiles	54
Figura 13 El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) resuelve eficazmente mis problemas y dudas sobre el proceso de matrícula	55
Figura 14 Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula	56
Figura 15 En el proceso de matrícula se garantiza la protección de mis derechos como estudiante	57

Figura 16 Siente que se protegen adecuadamente su información personal durante el proceso de matrícula.....	58
Figura 17 En el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de mi información personal	59
Figura 18 El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) es amable y cortés en sus interacciones conmigo	60
Figura 19 Siempre me siento bienvenido y valorado cuando interactúo con el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.)	61
Figura 20 El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula.....	62
Figura 21 Siento que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento	63

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo principal analizar la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. En cuanto a la metodología, habiendo sido de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional ha considerado sus procedimientos para el recojo de información. Para ello se estudió a 267 estudiantes quienes expresaron a través de la técnica que fue la encuesta, con su instrumento, el cuestionario, según sus opiniones de las variables de estudio, permitiendo que la conclusión arribada sostiene. En consecuencia, los resultados y conclusiones muestran que la valoración de los estudiantes referente a la calidad de servicio no es óptima, ello se puede evidenciar en los resultados referidos a aspectos esenciales como la tangibilidad, donde de igual manera, en referencia a la fiabilidad, la respuesta de los estudiantes evidencia en promedio un 81.7% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en haber enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula (tabla 7). Asimismo, en referencia a la capacidad de respuesta, en promedio el 66.3% de los estudiantes señala estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en cuanto a si el tiempo de espera es corto para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula (tabla 10). Por otra parte, en referencia a la seguridad en el servicio, el 35.2% de encuestados señala estar en desacuerdo, en relación si se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula (tabla 16). Finalmente, en referencia a la empatía, en promedio el 81.20% de estudiantes señala estar entre totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si el personal involucrado en la atención es amable y cortés en sus interacciones (tabla 20).

Palabras claves: Calidad de servicio, proceso de matrícula, tangibilidad, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The main objective of the thesis was to analyze the quality of service in the enrollment process for students of the Academic Program of Business Administration of the University of Huánuco, In-Person Modality - Huánuco Campus - 2023. Regarding the methodology, having been applied, at a correlational descriptive level, has considered its procedures for collecting information. For this, 267 students were studied who expressed through the technique that was the survey, with its instrument, the questionnaire, according to their opinions of the study variables, allowing the conclusion reached to hold. Consequently, the results and conclusions show that the students' assessment of the quality of service is not optimal, this can be evidenced in the results referring to essential aspects such as tangibility, where in the same way, in reference to reliability, The students' response shows an average of 81.7% agreeing and totally agreeing that they have faced access problems to the online platform during the registration process (table 7). Likewise, in reference to response capacity, on average 66.3% of students indicate that they totally disagree and disagree as to whether the waiting time is short to receive attention or resolve problems in the enrollment process (table 10). On the other hand, in reference to security in the service, 35.2% of respondents indicate that they disagree, in relation to whether they feel safe regarding the protection of their rights as a student during the enrollment process (table 16). Finally, in reference to empathy, on average 81.20% of students indicate that they are between completely disagree and disagree in relation to whether the staff involved in care is kind and courteous in their interactions (table 20).

Keywords: Service quality, enrollment process, tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda la problemática referida al análisis de la calidad de servicio en el proceso de matrícula para los estudiantes del programa académico de administración de empresas de la Universidad de Huánuco, modalidad presencial – sede Huánuco durante el periodo 2023. En la actualidad, en el ámbito académico, el proceso de matrícula constituye un componente esencial para la experiencia estudiantil y para el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas. Considerando que el proceso de matrícula es el primer contacto tangible que los estudiantes tienen con la institución educativa, analizar la calidad de servicio en este proceso es esencial para proporcionar una experiencia positiva desde el principio, contribuyendo a la satisfacción estudiantil y al compromiso a largo plazo; asimismo, contribuye significativamente a la imagen general de la universidad, puesto que una experiencia eficiente y amigable crea una percepción positiva que puede impactar la reputación institucional tanto a nivel local como internacional.

La Universidad de Huánuco, en su modalidad presencial y específicamente en el programa académico de Administración de Empresas, enfrenta desafíos significativos en cuanto a la calidad de servicio en este proceso crucial; mejorar aspectos como la accesibilidad y funcionalidad en el uso de la plataforma en línea, para que la continuidad del servicio esté garantizada y los estudiantes puedan llevar a cabo su matrícula dentro de los plazos establecidos en el calendario académicos. Otra deficiencia observada es la referida a la capacidad de respuesta para atender las solicitudes y consultas de los estudiantes, así como brindar un servicio de calidad consistente en el tiempo de parte del personal de las áreas involucradas. Esta situación problemática observada ha motivado al desarrollo de la presente investigación, que se formula como problema central ¿Cómo es la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

El estudio se justifica en el análisis de los métodos existentes para la medición de la calidad de servicio, tomando como base teórica la metodología Servperf; del mismo modo, la aplicación del método científico y el diseño de un instrumento de investigación acorde con las dimensiones e indicadores establecidos para la medición de la variable.

El principal objetivo del estudio fue analizar la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023; objetivo que se ha cumplido desarrollando un proceso de investigación riguroso, que parió desde la planificación en el proyecto de tesis y finalizó con la presentación de resultados en el informe final que está estructurado de la siguiente manera.

Capítulo I: este capítulo abarco el planteamiento del problema, donde se describe cuáles han sido las causas que implican en cuanto a lo empresarial y la cadena de valor, fue el punto de partida para la generar el problema central y específico, y a la vez de los objetivos centrales y específicos.

Capítulo II: este capítulo abarcó las investigaciones como antecedentes respecto al ámbito internacional, nacional y local; los cuales sirvieron para la contratación en los siguientes capítulos. También se definió las bases teóricas de ambas variables identificando las dimensiones e indicadores; se planteó las hipótesis para su posterior discusión.

Capítulo III: Este capítulo abarcó la metodología de la investigación, donde se especificó el tipo, enfoque, alcance y diseño. También se definió la población y muestra de estudio sobre el cual se aplicó las encuestas para su posterior interpretación y discusión.

Capítulo IV: este capítulo abarcó la presentación de los resultados, como respuesta a las preguntas realizadas a la muestra de estudio, de acuerdo a los resultados obtenidos se realizaron la contratación de las hipótesis.

Capítulo V: este capítulo abarcó la discusión de los resultados, en el cual se comparan los resultados obtenidos con las investigaciones anteriores, también se discutió con las teorías de los autores y los objetivos de la investigación.

Por último, se realizó las recomendaciones y conclusiones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En un contexto internacional, la calidad del servicio de las instituciones de educación superior se ha convertido en un tema de creciente interés por las instituciones de educación superior. Las universidades de todo el mundo compiten para atraer estudiantes talentosos y mantener altas tasas de retención. Desde el proceso de admisión hasta la etapa de matrícula y más allá, las experiencias de los estudiantes juegan un papel fundamental en su satisfacción y éxito académico. En consecuencia, la calidad de los servicios de gestión de matrículas es una parte importante de esta experiencia.

Las instituciones deben comprender y valorar las percepciones, de igual manera las quejas, reclamos, opiniones, sugerencias de los clientes y/o usuarios como parte de la cultura de una evaluación constante de la calidad de servicio en la prestación de servicio que se brinda a sus clientes, ya que el valor que se les da a las percepciones de los usuarios determinara la calidad del servicio prestado. (Ibarra y Casas, 2015)

En el Perú, según Ceballos et al. (2021), concluyen que el análisis de la calidad del servicio en centros universitarios, los estudiantes evalúan considerablemente los aspectos físicos del centro de estudios, así como la infraestructura tecnológica y la modernización en los procesos.

Bajo ese escenario, es importante recalcar que, a nivel nacional, las universidades están trabajando activamente para mejorar la calidad de los servicios educativos. Tengamos presente que la enseñanza superior el mayor y principal requerimiento del desarrollo nacional y los estudiantes tienen expectativas cada vez mayores sobre la calidad y eficiencia de los servicios educativos. El proceso de registro y matrícula es una parte importante de esta experiencia educativa. La satisfacción y el éxito del estudiante están directamente relacionados con su experiencia en el

proceso. Los desafíos de inscripción pueden generar insatisfacción, estrés y motivación en los estudiantes.

A nivel local, se identifica un problema en el proceso de matrícula de estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco. A pesar de los esfuerzos de la institución por brindar servicios de calidad, los estudiantes continúan expresando inquietudes e insatisfacción con varios aspectos de las admisiones.

Precisamente, se observa que las deficiencias en el servicio, se enfocan en aspectos como la tangibilidad, en cuanto a la accesibilidad y facilidad de uso de la plataforma en línea durante las fechas de matrícula; la capacidad de respuesta resulta muy limitada para la demanda del servicio, pues el tiempo para dar respuesta a las consultas o reclamos es muy prologando y muchas veces excede la fecha límite para el registro de matrícula según el calendario académico; otros aspectos relevantes son los referidos a la seguridad y empatía en el servicio, puesto que se identifica la carencia y no cumplimiento de políticas orientadas a la protección de derechos de los estudiantes y muchas veces la actitud del personal encargado para orientar y resolver problemas de los estudiantes referidos al servicio no es la mejor.

Es precisamente bajo este contexto, que surge la necesidad de llevar a cabo la presente investigación, que se orientara en analizar la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco, con dichos resultados se busca proponer recomendaciones de mejora y brindar información relevante que pueda ser tomada en cuenta por las autoridades de la Universidad y aplicada para mejorar del servicio a toda la población estudiantil en general.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cómo es la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de

Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿Cómo es la tangibilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

PE₂: ¿Cómo es la fiabilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

PE₃: ¿Cómo es la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

PE₄: ¿Cómo es la seguridad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

PE₅: ¿Cómo es la empatía en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Analizar la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas

de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Describir la tangibilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.

OE₂: Describir la fiabilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.

OE₃: Describir la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.

OE₄: Describir la seguridad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.

OE₅: Describir la empatía en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico ya que, para iniciar el proceso de medición de la variable de investigación, se analizaron y compararon los distintos modelos para

medir la calidad de servicio, producto de ello se logró operacionalizar la variable de estudio en dimensiones e indicadores que permitieron el diseño del instrumento de investigación. Se analizaron las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para comprender mejor cómo estas afectan la experiencia de los estudiantes en el proceso de matrícula.

Una priorización, es la prestación del servicio en una buena calidad en el ámbito educativo, ya que influye directamente en la satisfacción de los educandos y, por consecuente, en su desempeño académico.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados del presente estudio tienen un aporte significativo para la Universidad de Huánuco como para otras instituciones de educación superior que requieran mejorar la calidad de servicio en sus procesos de matrícula.

Los hallazgos de este estudio proporcionan información detallada sobre los aspectos específicos que requieren mejoras, lo que permitirá a la universidad tomar medidas concretas para optimizar la experiencia de matrícula de sus estudiantes.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica de la investigación se fundamenta en la aplicación del enfoque cuantitativo para su desarrollo, lo cual incluye el diseño de un cuestionario tipo escala de Likert, aspecto que constituye el aporte metodológico del estudio.

Por otra parte, el proceso de operacionalización de la variable de investigación a través de la definición de una base teórica como es el modelo Servperf, permitió llevar a cabo la medición precisa de la variable, lo datos recopilados se analizaron haciendo uso de técnicas estadísticas para poder mostrar los resultados.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante las etapas de la realización de poder recabar los datos, la poca predisposición de los estudiantes en proporcionar una información veraz, esta limitante fue superada comunicando el objetivo y relevancia del estudio, y su aporte en establecer recomendaciones de mejora en el servicio de matrícula, además de garantizar el anonimato de la información brindada.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad en el desarrollo de la investigación se sustenta en los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de tiempo para cumplir con plazos establecidos en el cronograma de actividades.
- La accesibilidad a información bibliográfica y estudios previos sobre calidad de servicio en el ámbito de instituciones de educación superior.
- La disponibilidad de recursos que emana cada uno de los costos que incurre en el proceso de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ortiz (2019) en su investigación titulada “Análisis de la percepción de calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de comunicación social con respecto al proceso de matrícula académica en la Pontificia Universidad Javeriana”, tesis para optar el título de Comunicadora Social por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. La investigación tuvo como objetivo general analizar la percepción de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Javeriana con respecto al proceso de matrícula académica del horario de clases, se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, tuvo un alcance descriptivo, como instrumento para la recolección de datos se empleó el cuestionario, la población estuvo integrada por 1685 alumnos, muestra de estudio estuvo constituida por 182 estudiantes, siendo de tipo probabilístico estratificada. La investigadora llegó a la siguiente conclusión:

Como primera instancia, esta categoría ayudó a entender cómo se dan los procesos en la inscripción de asignaturas, desde la labor realizada por los funcionarios, las funciones que se desempeñan, bajo qué normativas están regidos, entre otras características, con esto, se pudo concluir que hay un trabajo en equipo en la facultad donde cada quien ejecuta sus tareas. Por otra parte, se evidenció en algunas ocasiones, ausencia de información detallada por parte de algunos funcionarios a la hora de brindar información sobre los procesos, quizás por confiabilidad y el tratamiento de los datos (p.92).

La comunicación, en términos generales dentro del órgano administrativo se maneja de una buena manera ya que tiene que haber una sinergia entre todas las partes, dado que unas tareas del

departamento se complementan con otras. Por otra parte, se encontró un problema de comunicación e información con el correo electrónico institucional, porque hay una saturación de emails que le llegan al estudiante día a día y que hacen que éste no presente interés en abrirlos. Ejemplo de esto, es que un porcentaje de los estudiantes no conoce quién es su consejero, por lo cual es importante reforzar una estrategia de comunicación que refuerce el conocimiento de los estudiantes del programa de consejería académica (p. 93).

Cervantes et al. (2018) en su investigación titulada “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”, artículo publicado en la Revista Científica Ciencias Administrativas de Argentina. La investigación tuvo como objetivo medir la calidad del servicio en base a la necesidades y requerimientos de los clientes externos en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla, fue de tipo descriptiva, la población de estudio estuvo constituida por los estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública en una institución educativa privada en la ciudad de Barranquilla, siendo la muestra estratificada y constituida por 80 estudiantes. Los investigadores concluyeron:

Fundamentados en los resultados obtenidos sobre la calidad de los servicios en una institución educativa a nivel superior, se puede inferir que los usuarios de estas entidades tienen unas expectativas con respecto al servicio que requieren de ella. Es por esto que estas instituciones no deben estar enfocadas solo en los productos y servicios que prestan, también deben atender las condiciones en que el usuario, en este caso los estudiantes, viene recibiendo del servicio. De ahí la importancia por parte de estas entidades de identificar las necesidades de sus clientes para que, con base en ellas, establezcan la logística de apoyo de servicio, la cual debe estar 100% orientada hacia sus clientes (p.36).

También se logra inferir cómo la utilización de los sistemas tecnológicos y de información ha tomado un auge en la prestación del servicio, más aún en este tipo de organizaciones, en las que los clientes directos son los estudiantes y en su mayoría son jóvenes con altas expectativas de comunicación, las cuales se traducen en ciclos de servicio a través de las plataformas tecnológicas. Por esta razón es que la tecnología se ha vuelto indispensable para brindarle al cliente la experiencia que desea. Esto naturalmente propicia la fidelidad de aquéllos a los servicios y productos que ofrece la organización (p.36).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Moquillaza (2020) en su investigación titulada “Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la calidad de servicio de la Oficina General de Matrícula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 – 2019”, tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica – Perú, el objetivo general de la investigación fue determinar la incidencia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, alcanzo un nivel explicativo, se empleó el diseño no experimental de tipo transversal, como técnica de investigación se empleó la encuesta, el instrumento de investigación empleado fue el cuestionario. La tesista llegó a las siguientes conclusiones:

La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación es un factor esencial para el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, motivo por el cual las autoridades deben tomar las medidas correspondientes para la mejora continua del caso (p.98).

En promedio el 52% de personas implicadas en el estudio establecen que la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación mejora la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, en la medida que se utilicen adecuadamente los recursos y conlleven a maximizar los servicios (p.98).

Narciso (2018) “Seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM” artículo publicado en la Revista Científica Gestión en el Tercer Milenio de Lima – Perú, el objetivo de la investigación fue proponer los procedimientos basados en valores en el seguimiento y evaluación de resultados en los procesos de matrícula del SUM, se empleó el método deductivo – inductivo, la población de estudio estuvo constituida por alumnos matriculados en las distintas facultades de la UNMSM en los periodos 2015 – I, 2015 – II y 2016 – II. El investigador llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo con las discusiones de la investigación y los resultados obtenidos, el SUM-UNMSM tiene alto valor de desempeño que debemos mantener y seguir fortaleciéndole. Sugerimos la implementación del enfoque de seguimiento y evaluación, basado en resultados en los procesos de matrícula del SUM (p.32).

Se identificó la falta de actualización del Sistema Único de Matricula referente a los cambios del entorno externo: Sugerimos actualizar sus normas y directivas internas acordes al Nuevo Estatuto de la UNMSM y a la Nueva Ley Universitaria (p.32).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Guerra (2022), “Percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022” tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Teniendo por objetivo

determinar el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por los ciudadanos que viven en el distrito de Huánuco comprendidos entre los 18 a 69 años de edad, la muestra determinada a través de un muestro probabilístico de 366 personas.

En cuanto la discusión sus hallazgos establecen una discusión con los resultados obtenidos en la tabla 27, donde el 96.7% percibe a la calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno, es decir los usuarios no se encuentran satisfechos en su totalidad con el servicio que reciben.

Llegando así a la conclusión siguiente:

Que el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 96.7% percibe a la calidad de servicio como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno.

Carhuamaca (2023), En su tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021 - 2022”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Con el objetivo determinar como la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021 – 2022. La población estuvo conformada por 434,840 usuarios, de los cuales la muestra fue de tipo intencional o selectiva, que estuvo conformada por 120 usuarios, el procesamiento de datos se realizó mediante el software SPSS V25, donde se realizó el análisis descriptivo y la correlación de hipótesis a través del coeficiente de correlación Rho Spearman.

La investigación concluye que existe relación significativa entre la dimensión confianza o empatía de los trabajadores con la satisfacción del usuario. Esto se demuestra en la tabla 6, 7 y 8, donde se evidencia que los usuarios manifestaron que la mayoría de las veces si, los trabajadores tienen un trato amable, le brindan una atención personalizada y siempre son respetuosos con los usuarios (p.94).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD

La calidad es considerada como una herramienta de vital importancia en las organizaciones, porque satisface las necesidades de los clientes, en donde se busca la excelencia y seguridad del consumidor. Al brindar una buena calidad por parte de una organización se tendrá mayor rentabilidad, durabilidad y funcionamiento, con el único fin de mantener a los clientes satisfechos y contentos.

Actualmente el cambio tecnológico, la globalización y los demás agentes que intervienen en el apresurado desarrollo de la civilización han exigido que las organizaciones se preocupen por conocer más respecto a la calidad y los mejores procedimientos para poder medirlas y cuantificarlas.

Vértices (2008), plantea que en cuanto a la calidad, abarca la conformación de cada uno de lo que incurre sobre los productos y los servicios con el objetivo de poder satisfacer cada una de las necesidades declaradas o potenciales de los usuarios.

La norma ISO 8402, incorporada a la norma UNE 66001 por AENOR, proporciona una definición formal de calidad de la siguiente manera: "Conjunto de características de un producto o un servicio que le confiere la capacidad de satisfacer una necesidad explícita o implícita".

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio prioriza las percepciones que cuentan y consideran los clientes acerca de un servicio prestado. Así mismo la calidad de servicio es definida por parte de los clientes, eso quiere decir que es la mención o afirmación por parte de los clientes, por otra parte, se puede precisar que la calidad de servicio es algo relativo porque las necesidades o deseos de los clientes son variantes.

Grönroos (1994), sostiene que la calidad del servicio está determinada por las evaluaciones que hacen los clientes de lo que esperan del servicio y de lo que realmente compran. De manera similar, Lewis (1993) afirma que la calidad del servicio manifiesta que hace la similitud en el estado de servicio experimentado según los estándares con el nivel de servicio esperado por los clientes.

Para evaluar la calidad de los servicios basta con evaluar la percepción de los clientes e ignorar sus expectativas. Por lo tanto, se creó una escala única que solo contenía una lista de indicadores de resultados percibidos. El modelo más popular es el llamado modelo Servperf propuesto por Cronin y Taylor (1992).

La calidad de los servicios acepta que la creciente competencia en el sector servicios obliga a crear elementos de diferenciación en los servicios ofrecidos por empresas que son capaces de prestar el mismo servicio, pero no de la misma calidad, y por tanto los consumidores juegan un papel importante en su evaluación. De hecho, la calidad del servicio se ha convertido en la ventaja competitiva más importante y sólida para las empresas en el ámbito del sector de los servicios. (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1985).

La percepción de la calidad del servicio refleja los juicios de los consumidores durante un período de tiempo. (Cronin y Taylor, 1994), creen que la calidad del servicio según el método Servperf se basa en la percepción que poseen los consumidores del servicio recibido; así es como los usuarios entienden el servicio en momentos críticos.

2.2.3. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

➤ El modelo Servqual

Es una herramienta de medición de la calidad que define niveles de calidad distinguiendo entre expectativas (expectativas de los clientes de que el servicio será prestado con un resultado satisfactorio) y percepciones (valoración del cliente sobre el servicio recibido) del servicio por parte de los clientes (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

La herramienta de medición la calidad, Servqual, considera cinco dimensiones con base en las cuales define el servicio de una organización, es decir: elementos tangibles, seguridad, velocidad de respuesta, confiabilidad y empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

➤ El modelo Servperf

Cronin y Taylor (1992) realizaron una escala para contar la calidad recibida basada únicamente en las percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados. El modelo utiliza 22 afirmaciones sobre percepciones de desempeño tomadas de manera directa del modelo Servqual. Como resultado, mide la mitad que Servqual, lo que lo hace más fácil de administrar y menos costoso de usar. Además, eleva las reservas de utilizar las expectativas para poder medir la calidad recibida. Este modelo es el que sirve de guía en esta investigación a fin de determinar la percepción de la calidad del proceso de matrícula mediante la evaluación de los estudiantes del programa académico de Administración de empresas de la Universidad de Huánuco, Sede Huánuco - 2023.

➤ El modelo del Desempeño Evaluado

Teas (1993), afirma que el modelo del Desempeño Evaluado (EP), surge trabajar para superar las limitaciones impuestas por las herramientas de Servqual. Los autores cuestionan el concepto de "expectativas" y cuestionan la estructura de medición P-E de la

herramienta Servqual porque un aumento en la brecha entre percepciones y expectativas no necesariamente refleja un aumento en el nivel de calidad percibido. Este modelo percibe la calidad del servicio como "el ajuste relativo entre el producto y las características deseadas por el consumidor".

➤ **El modelo de la Calidad Normalizada**

Teas (1993), además del modelo EP, también ofrece el modelo de Calidad Normalizada (NQ) como alternativa al modelo Servqual. El modelo compara las cualidades percibidas del objeto evaluado con las cualidades percibidas de otro objeto de referencia, lo que sirve como expectativa en el modelo de operacionalización P-E.

2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Cronin y Taylor (1994), consideran que las dimensiones de la calidad de servicio según el modelo Servperf son las siguientes:

- **Tangibilidad:** Instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal.
- **Fiabilidad:** Capacidad para realizar de manera confiable y precisa los servicios prometidos.
- **Capacidad de respuesta:** Dispuesto a ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad:** El aprendizaje y la cortesía del personal y la capacidad de generar confianza y seguridad.
- **Empatía:** La delicadeza y atención personalizada que la organización brinda a los usuarios.

Tomando de referencia las contribuciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), la cual menciona a las siguientes dimensiones de la calidad de servicio vinculado a cada uno de los conceptos de los servicios de la organización. En ese sentido, para el modelo Servperf propuesto por Cronin y Taylor en 1992, se consideran básicamente las mismas dimensiones establecidas en el modelo Servqual, con la

diferencia que estas están referidas a la medición sobre la experiencia final del cliente con el servicio. Además, es muy importante estar al tanto de los requerimientos de tus clientes, ya que en ocasiones ellos tienen algunos requerimientos específicos que tú no conoces.

➤ **Tangibilidad**

Según Parasuraman et al. (1992), aluden que la tangibilidad viene a ser la presencia física que los usuarios comprenden en la organización, asimismo cuestiones como limpieza y modernidad del sistema. Se considera los siguientes aspectos: infraestructura, apariencia del personal, software eficiente.

Indicador 1: Diseño de la plataforma.

Abarca la apariencia visual y estructura de la plataforma en línea que se utiliza para el proceso de matrícula. Evalúa si la plataforma es atractiva, moderna y fácil de navegar.

Indicador 2: Claridad y facilidad de uso de la plataforma en línea.

Se refiere a la facilidad con la que los estudiantes pueden acceder y utilizar plataformas en línea para el proceso de matrícula. Evaluar la claridad de las instrucciones, la navegación y las interfaces en línea, así como aspectos como:

- El soporte en base a la tecnología requerida, su dispersión y dificultad.
- Importes en el acceso y reparación.
- La altura de enseñanzas técnicas indispensable para utilizarlo.
- Simple navegación a través de su interfaz.
- Sistemas seguros de control de calidad y acceso a los pasos y utilidades.
- Eficacia de la gestión de los cursos de bajo coste.
- Versatilidad en el monitoreo de matriculaciones y bajas de estudiantes.
- Capacidad de mantener y actualizar la plataforma.

➤ **Fiabilidad**

Según Parasuraman et al. (1992), definen que la confiabilidad es la capacidad de la empresa proveedora de servicios para hacerlo de manera confiable, segura y discreta. De manera similar, la confiabilidad es la capacidad de una organización para brindar servicios de manera confiable y sin problemas. Este componente está directamente relacionado con la seguridad y la confiabilidad, ya que se debe demostrar una seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza. Es honesto y digno de confianza y no deber en hacer promesas ni mentir para brindar servicios.

Indicador 1: Accesibilidad ininterrumpida a la plataforma en línea.

La accesibilidad web consiste en proporcionar una mejor experiencia de usuario para todos, garantizando que el contenido digital sea más utilizable, entendible y adecuado para los clientes, independientemente de sus capacidades o circunstancias.

Este indicador se relaciona con la disponibilidad constante de la plataforma en línea para la matrícula. Evalúa si los estudiantes pueden acceder a la plataforma sin interrupciones o problemas técnicos frecuentes.

Indicador 2: Cumplimiento de plazos de matrícula.

Según el Reglamento General de Estudios de la UDH (2020), se menciona que en el Art. 30°. - La admisión y matrícula en las diversas materias se realiza según el calendario preestablecido. Una vez finalizada la fecha, los estudiantes podrán matricularse y/o matricularse por materia en el horario indicado en el calendario académico anual de la Universidad de Huánuco, si pagan una prima por este concepto en una fecha posterior.

En ese sentido, la fiabilidad se refiere a la consistencia y puntualidad con la que se cumplen los plazos de matrícula establecidos.

Evalúa si los estudiantes pueden confiar en que los plazos se respetarán de manera consistente.

➤ **Capacidad de respuesta**

Según Parasuraman et al. (1992), se dice que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud mostrada para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno, y la accesibilidad de la organización a los clientes, es decir, la capacidad de comunicarse con los clientes. Su posibilidad también se puede lograr.

Indicador 1: Tiempo de espera para ser atendido.

El tiempo de espera en atención al servicio al cliente es una medida de cuánto tiempo tiene que esperar al cliente para recibir el servicio. El tiempo medio de espera (TME) apoya a comprender la satisfacción del consumidor en base a la percepción al servicio de atención al cliente. En el ámbito de la investigación, este indicador se refiere al tiempo que los estudiantes deben esperar para recibir atención del personal de la Universidad. Califica en mención al proceso de atención es ágil y muy satisfecho.

Indicador 2: Eficiencia en la respuesta a las consultas y solicitudes.

Cuando pensamos de disminución de preguntas, hablamos de mejorar el tiempo de respuesta en un sistema de gestión de bases de datos relacionales, porque la optimización es el proceso de cambiar el sistema para aumentar su eficiencia o mejorar el uso de los recursos estables. Este indicador se relaciona con la eficacia y rapidez con la que se responden las consultas y preguntas de los estudiantes durante el proceso de matrícula.

➤ **Seguridad**

Según Parasuraman et al. (1992), la seguridad se refiere a la enseñanza y cordialidad de los trabajadores, así como la capacidad de

la empresa para generar accesibilidad y confiabilidad. Esta dimensión también significa servicios seguros para los usuarios y garantizar la seguridad de los usuarios en base a la percepción ante los servicios.

Indicador 1: Disponibilidad de políticas que protejan los derechos de los estudiantes.

Los derechos de los estudiantes se refieren a derechos civiles y constitucionales que rigen la libertad y el derecho de los estudiantes a beneficiarse de la contribución de todas las partes involucradas en su educación. Pueden ejercer libremente sus derechos, incluida la libertad de expresión y asociación, el derecho a la igualdad y la autonomía, el derecho a la seguridad y la privacidad, y el derecho al respeto de profesores y estudiantes.

La seguridad incluye la existencia de políticas y procedimientos que protejan los derechos y la integridad de los estudiantes durante el proceso de matrícula.

Indicador 2: Seguridad de la información personal.

La protección de la información, a la vez conocida como protección de la información o la protección en informática, es un aspecto importante de TI en empresas de todos los tamaños y tipos. Es un aspecto relacionado con la protección de la información contra el acceso no autorizado y la protección de la información contra posibles daños durante todo su ciclo de vida. En el ámbito de la investigación, la seguridad de la información personal se relaciona con las medidas implementadas para proteger los datos personales de los estudiantes durante la matrícula, evitando su acceso no autorizado o divulgación indebida.

➤ **Empatía**

Según Parasuraman et al. (1992), la empatía se conceptualiza como la atención personalizada detallada mediante la organización brinda a usuarios. La empatía se trata de comunicar que los usuarios

son únicos y especiales y de comprender sus necesidades a través de un servicio personalizado o adaptándose a sus gustos y se sentirá comprendido y valorado por el proveedor del servicio.

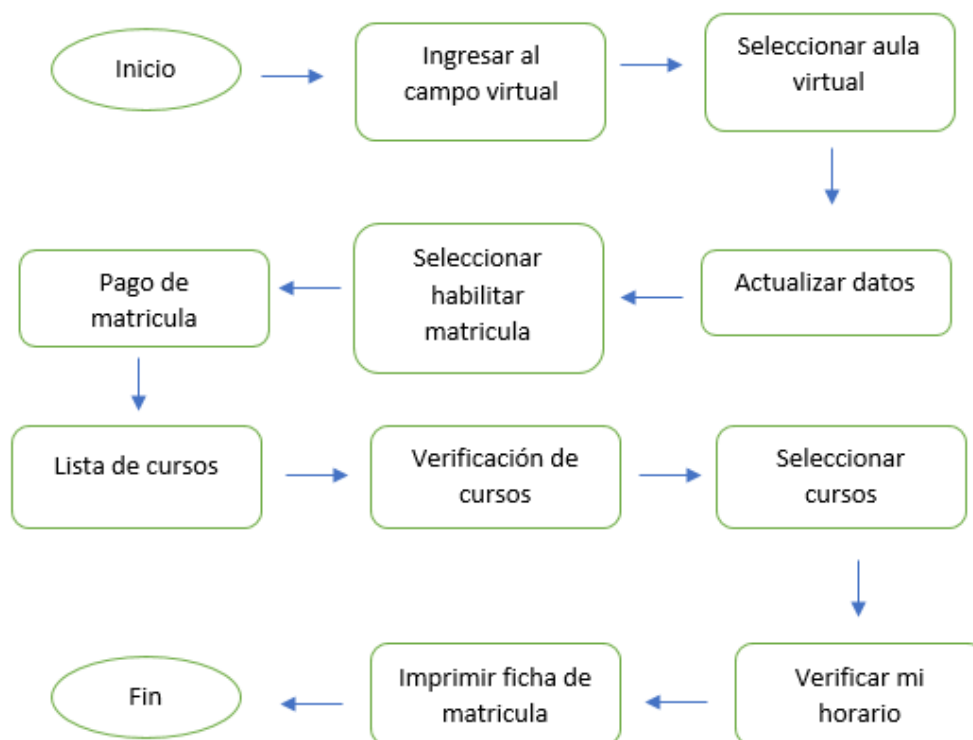
Indicador 1: Amabilidad y cortesía del personal.

La amabilidad y la cortesía implica educación, respeto, consideración y trato amable, incluidos los recepcionistas, porteros y telefonistas. La amabilidad se conceptualiza como la atención, respeto, consideración, y cortesía hacia aquellos con quienes entra en contacto. La empatía abarca la actitud del personal de la Universidad hacia los estudiantes, evaluando si son amables, cordiales y muestran cortesía en sus interacciones.

Indicador 2: Actitud proactiva para resolver problemas y brindar información.

Proactividad significa actuar rápidamente para evitar mayores complicaciones. Se trata también de "ser" uno mismo, aprender y desarrollar una actitud que permita anticiparse a los problemas e intervenir antes de que ocurran. Este indicador evalúa si se demuestra proactividad y proactividad durante el proceso de registro para identificar y resolver problemas o deficiencias que puedan surgir durante el proceso de registro.

➤ Flujoograma del Proceso de Matricula



2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Ciente: Un cliente es una persona que recibe servicios a cambio de una contraprestación de una persona que proporciona servicios con este fin. (Kotler y Keller, 2003).

Competitividad: La capacidad de operar con una ventaja comparativa sobre otras organizaciones que buscan los mismos recursos y mercados; Los consumidores tienen exigencias cada vez más altas en cuanto a calidad, precio, tiempo de respuesta y respeto por la ecología. Lambin (1997).

Consumidor: Es persona o conjunto de personas que satisfacen sus necesidades mediante el uso de bienes y servicios generados en el proceso productivo. según Vicentin (2008)

Credibilidad: La credibilidad se refiere a la confianza en el rigor, la veracidad y la exactitud de la información difundida por los medios. Flanagin y Metzger (2008).

Diferenciación: Dar a un producto una calidad o característica única que los compradores consideran importante y que lo diferencia de los productos de la competencia. (Lambin, 1997).

Expectativas: son las expectativas de los usuarios para lograr ciertos objetivos. Las expectativas del cliente son el resultado de la influencia de una o más de estas cuatro situaciones. (Lambin, 1997).

Factibilidad: Contiene los recursos que se utilizarán para lograr las metas y objetivos del proyecto propuesto. Además, puede guiar decisiones que beneficien al proyecto, aumentando las posibilidades de éxito general. (Sistema Impulsa, s.f.).

Globalización: Es una etapa muy compleja con muchas relaciones internas, dependencias e interdependencias entre entidades geográficas, culturales, políticas, y económicas. Giddens (2000).

Percepción: Es la "acción y efecto de la percepción". Además, se considera una sensación hacia las impresiones materiales de cada uno de los sentidos. Casares (1959).

2.4. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

Calidad de Servicio

DIMENSIONES

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
CALIDAD DE SERVICIO	Comprende la evaluación de la satisfacción del cliente en función de su experiencia real con el servicio al interactuar con la organización y se mide a través de las 5 dimensiones.	- Tangibilidad	- Diseño de la plataforma - Claridad y facilidad de uso de la plataforma en línea	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		- Fiabilidad	- Accesibilidad ininterrumpida a la plataforma en línea - Cumplimiento de plazos de matrícula.	
		- Capacidad de respuesta	- Tiempo de espera para ser atendido - Eficiencia en la respuesta a las consultas y solicitudes	
		- Seguridad	- Disponibilidad de políticas que protejan los derechos de los estudiantes - Seguridad de la información personal.	
		- Empatía	- Amabilidad y cortesía del personal - Actitud proactiva para resolver problemas y brindar información	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Ñaupas et al. (2014) sostiene que las investigaciones pueden ser planteadas como básicas o aplicadas. El primero de los citados, está en relación a propósitos que buscan enriquecer conocimientos respecto a variables, y el segundo aplicar conocimientos para resolver problemas planteados. En ese sentido, la tesis fue de tipo aplicada, en cuanto la pregunta planteada será resuelta a partir de conocimientos teóricos citados oportunamente. Por ende, en esta investigación se analizó la calidad de servicio en el proceso de matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023

3.1.1. ENFOQUE

(Hernández & Mendoza, 2018) El método propuesto en el estudio fue cuantitativo, ya que se basa en la revisión por parte del autor de conceptos y teorías relacionadas con variables para medir las características de la realidad social objetiva con métodos estadísticos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

De acuerdo con (Hernández & Mendoza, 2018) sostienen los estudios descriptivos se centran más en la amplitud y la precisión que en la profundidad. Se llevan a cabo en grandes poblaciones y cubren una gran cantidad de variables. Utilizan métodos y técnicas estadísticas para la recopilación y análisis de datos. Sus técnicas más populares son cuestionarios estructurados, escalas o test estandarizados.

En ese sentido, la presente investigación tuvo un alcance descriptivo, ya que en su desarrollo se analizaron la variable de estudio calidad de servicio en su contexto natural, tal y como viene dándose;

asimismo, el proceso de medición de dicha variable se llevó a cabo aplicando un cuestionario estructurado tipo Escala Likert.

3.1.3. DISEÑO

Según el autor (Hernández & Mendoza, 2018) el diseño de investigación realizado fue no experimental, por lo que el estudio se realizó sin manipulación deliberada de variables. Esto significa que la investigación realizada no cambio intencionalmente o conscientemente las variables en estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Para (Hernández & Mendoza, 2018) Indica que una población es un conjunto de todos los casos que cumplen un conjunto de especificaciones y cubren todo el fenómeno en estudio.

Para el desarrollo de la presente investigación, la población de estudio estuvo conformada por los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Sede Huánuco – Modalidad Presencial matriculados para el ciclo académico 2023 – 2, que asciende a un total de 870 alumnos, quienes están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución por ciclos de estudio de alumnos matriculados en el Programa de Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco - 2023

PROGRAMA ACADÉMICO	CICLO DE ESTUDIOS	ALUMNOS MATRICULADOS
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	I	73
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	II	132
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	III	90
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	IV	99
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	V	112

Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	VI	96
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	VII	78
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	VIII	47
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	IX	69
Administración de Empresas – Modalidad Presencial – Sede Huánuco	X	74
TOTAL		870

Nota: Oficina de Matricula y Registros Académicos

➤ **Criterio de Inclusión**

El criterio de inclusión para la presente investigación estuvo dado por estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Modalidad Presencial de la Sede Huánuco, matriculados en ciclo académico 2023-2.

➤ **Criterio de Exclusión**

Los criterios de exclusión para la presente investigación fueron:

Estudiantes matriculados al ciclo académico 2023-2 del Programa Académico de Administración de Empresas, modalidad presencial de la sede Tingo María.

Estudiantes matriculados al ciclo académico 2023-2 del Programa Académico de Administración de Empresas que estudian bajo la modalidad a distancia.

Estudiantes de matriculados en ciclo académico 2023-2 de otros Programas Académicos.

3.2.2. MUESTRA

Para Hernández & Mendoza (2018) una muestra es esencialmente un subgrupo de una población, es decir, son un conjunto de elementos que pertenecen a una población general definida por sus características específicas, a la que llamamos población.

Para detallar el cálculo de la muestra en el presente estudio se hizo uso de la fórmula estadística para población finita:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95% (1.96)

p = Probabilidad de éxito = 50% (0.50)

q = Probabilidad de fracaso = 50% (0.50)

N = Tamaño de la población = 870

e = error máximo permitido = 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50 \cdot 0.50) \cdot (870)}{(0.05)^2 \cdot (870 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.50 \cdot 0.50)}$$

$$n = 267$$

El tamaño de muestra para la presente investigación fue de 267 estudiantes.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta: Para Hernández (2018) define a la encuesta como la aplicación o implementación de procedimientos estandarizados para recopilar información (oral o escrita) de los sujetos. En otras palabras, la información utilizada en la muestra de investigación se recopiló para obtener información precisa sobre el problema en estudio.

Cuestionario: Para Hernández (2018) los cuestionarios se utilizan principalmente para recopilar datos; consiste en un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables mensurables. Para ello se utilizó un cuestionario con 18 preguntas diferentes utilizando Google Apps (Hojas de cálculo).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Programa SPSS: Es un programa informático estadístico muy utilizado en las ciencias sociales, capaz de manejar grandes bases de datos. Considerando que esta técnica es la más utilizada, en la presente investigación se aplicó a través de bases de datos, la calidad de servicio en el proceso de matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2

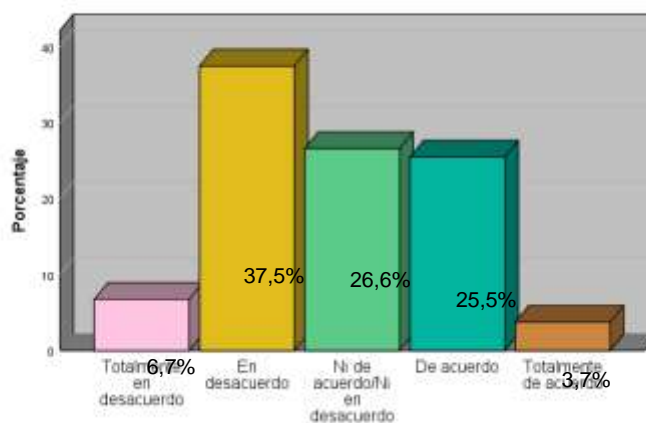
La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	100	37,5	37,5	44,2
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	71	26,6	26,6	70,8
De acuerdo	68	25,5	25,5	96,3
Totalmente de acuerdo	10	3,7	3,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 1

La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación

La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que si la plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación, mostrando el 44,2% en desacuerdo y totalmente desacuerdo con que tenga el diseño atractivo y de fácil navegación, así mismo contando con solo el 25,5% que si está de acuerdo en la plataforma de la matrícula, mencionando

así que en cuanto a la plataforma de la matrícula que realizan en los estudiantes que proceden a suscribirse en sus cursos en línea, en la mayoría de la encuesta no tienen un diseño atractivo y fácil de navegación.

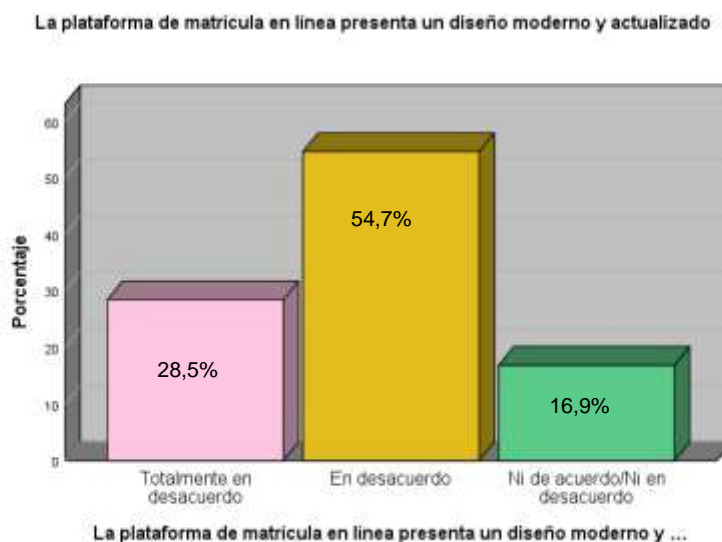
Tabla 3

La plataforma de matrícula en línea presenta un diseño moderno y actualizado

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	76	28,5	28,5	28,5
En desacuerdo	146	54,7	54,7	83,1
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	45	16,9	16,9	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 2

La plataforma de matrícula en línea presenta un diseño moderno y actualizado



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a la plataforma de matrícula en línea es un diseño moderno, mostrando que el 83,2% está en desacuerdo y en total desacuerdo, ya que no tiene un diseño actualizado ni mucho menos moderno, vemos los porcentajes que la mayoría de los estudiantes no están de acuerdo en cuanto a la plataforma de matrícula ya que no presenta el diseño moderno ni actualizado.

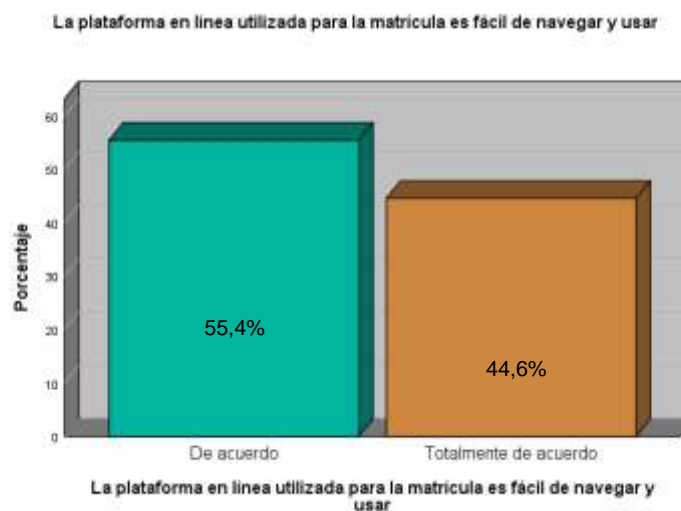
Tabla 4

La plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	148	55,4	55,4	55,4
Totalmente de acuerdo	119	44,6	44,6	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 3

La plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar



Análisis e interpretación

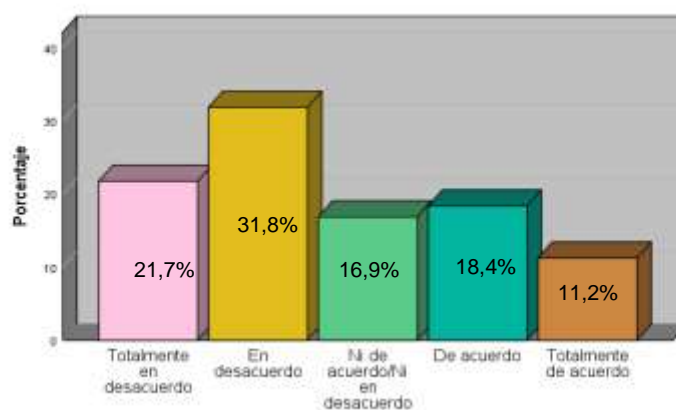
En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a la plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar, mostrando el 55,4% que está en de acuerdo a que la plataforma es fácil de navegar y de poder utilizarlo, contando así con la mayoría de los estudiantes al fácil manejo y navegación de su sistema en el proceso de la matrícula, quedando demostrado que la Universidad de Huánuco en el área de sistemas se basa en la facilidad del manejo de cada una de las plataformas de los estudiantes.

Tabla 5*La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	58	21,7	21,7	21,7
En desacuerdo	85	31,8	31,8	53,6
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	45	16,9	16,9	70,4
De acuerdo	49	18,4	18,4	88,8
Totalmente de acuerdo	30	11,2	11,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 4*La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula*

La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula



Análisis e interpretación

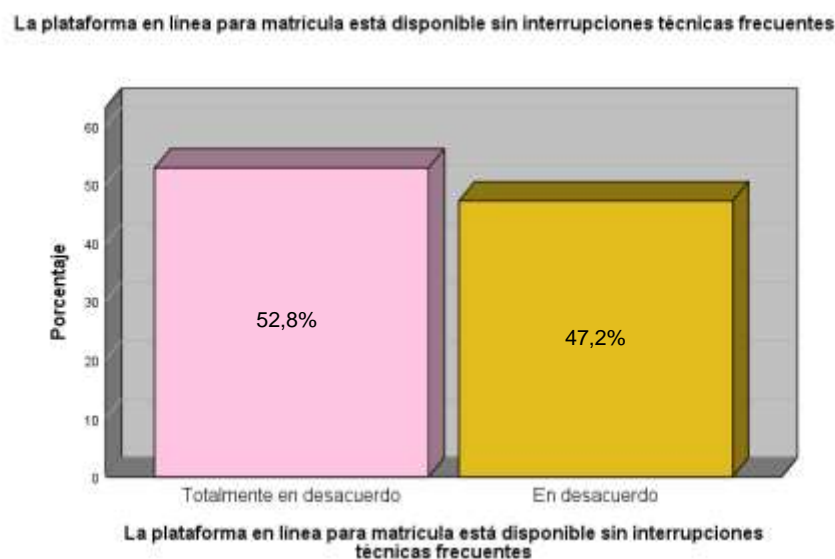
En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a la plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula, siendo un total de porcentaje del 31,8% en desacuerdo, porque siempre está la plataforma con problemas técnicos.

Tabla 6*La plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	141	52,8	52,8	52,8
En desacuerdo	126	47,2	47,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 5

La plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a la plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes, en un porcentaje del 52,8% totalmente en desacuerdo, porque siempre hay interrupciones técnicas.

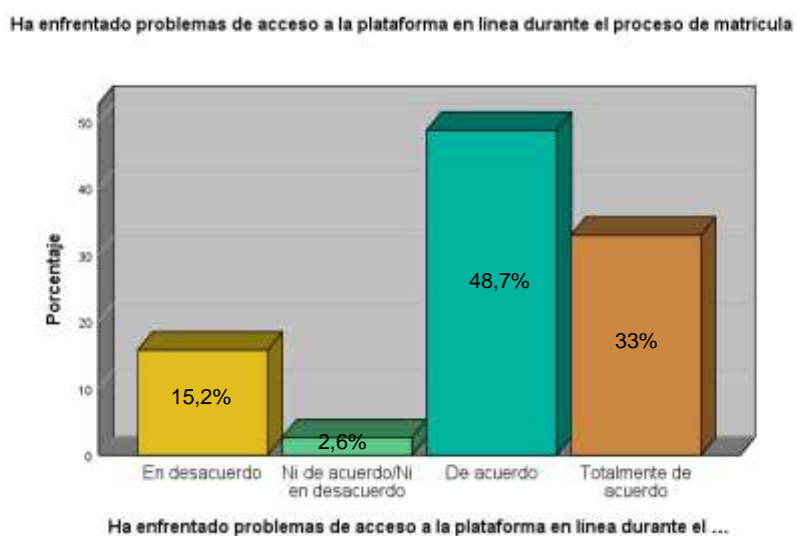
Tabla 7

Ha enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	42	15,7	15,7	15,7
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	2,6	2,6	18,4
De acuerdo	130	48,7	48,7	67,0
Totalmente de acuerdo	88	33,0	33,0	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 6

Ha enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula, mostrando el 81,7% que está de acuerdo y totalmente de acuerdo que si tuvieron problemas de acceso a la plataforma.

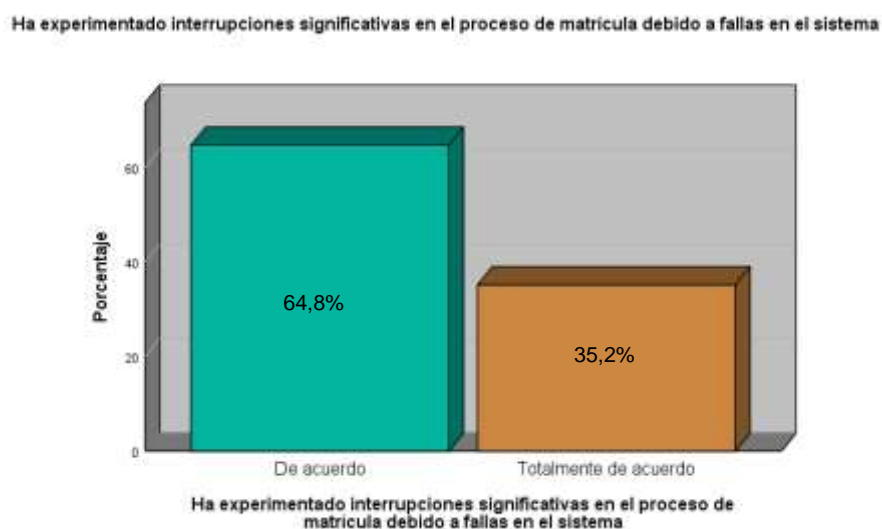
Tabla 8

Ha experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	173	64,8	64,8	64,8
Totalmente de acuerdo	94	35,2	35,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 7

Ha experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a las interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema, afirmando que el 100 % está de acuerdo y totalmente de acuerdo que si hay muchas interrupciones en el proceso.

Tabla 9

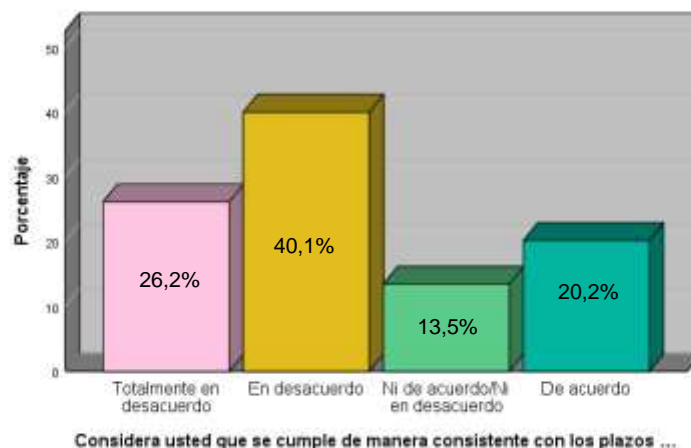
Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	70	26,2	26,2	26,2
En desacuerdo	107	40,1	40,1	66,3
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	36	13,5	13,5	79,8
De acuerdo	54	20,2	20,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 8

Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula

Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula



Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos ...

Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula, estando así el 40,1% en desacuerdo, ya que hay problemas en los plazos para la matrícula, son muy poco tiempo.

Tabla 10

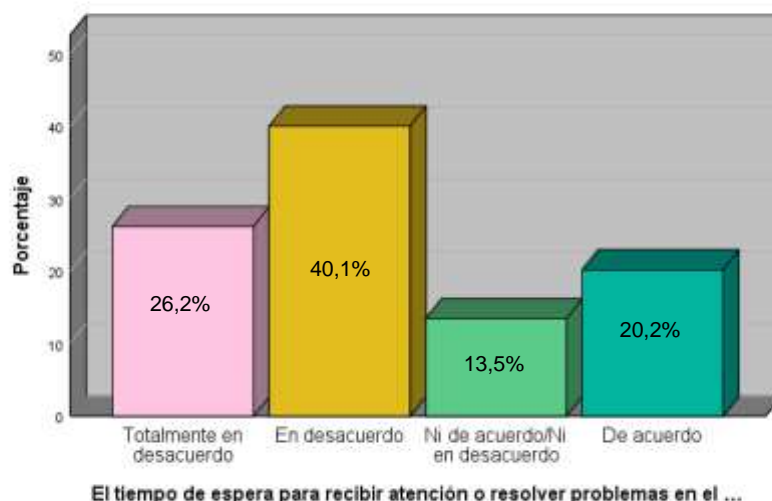
El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	70	26,2	26,2	26,2
En desacuerdo	107	40,1	40,1	66,3
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	36	13,5	13,5	79,8
De acuerdo	54	20,2	20,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 9

El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto

El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto.



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto al tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto, mostrando el 66,3% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al tiempo de espera prolongado.

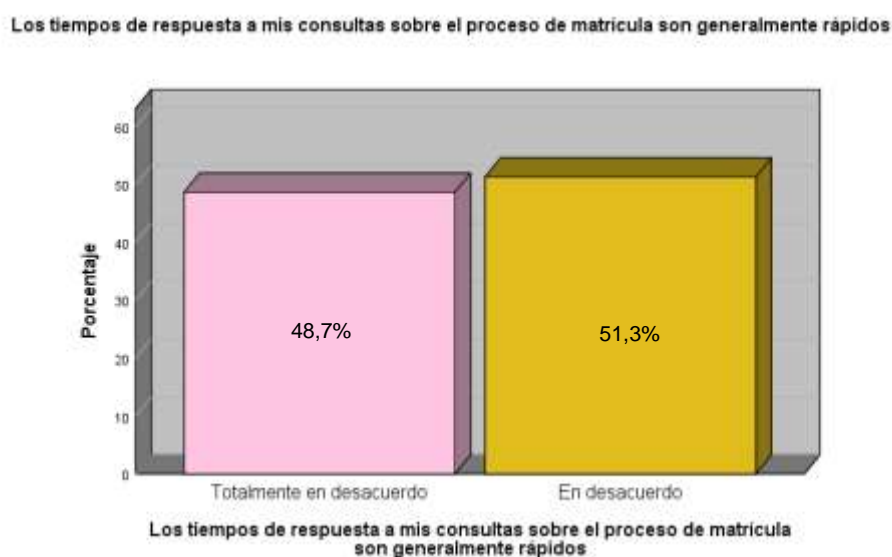
Tabla 11

Los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	130	48,7	48,7	48,7
En desacuerdo	137	51,3	51,3	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 10

Los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos, estando casi en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, mostrando el 100% de porcentaje en respecto a los tiempos de espera, mencionando así que están en total desacuerdo que la Universidad no tenga prioridad en las consultas ante el proceso de la matrícula.

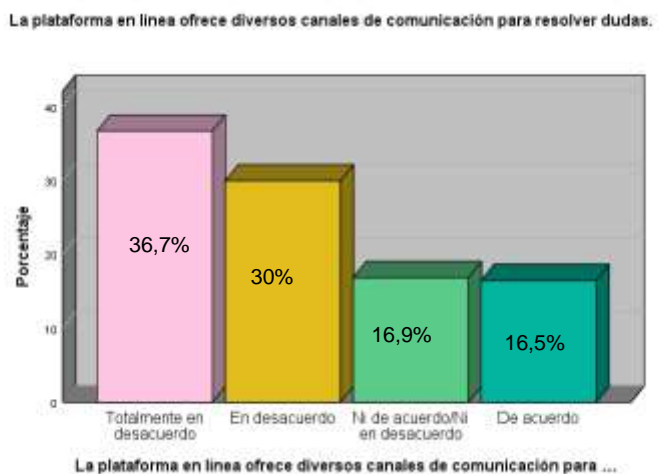
Tabla 12

La plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	98	36,7	36,7	36,7
En desacuerdo	80	30,0	30,0	66,7
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	45	16,9	16,9	83,5
De acuerdo	44	16,5	16,5	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 11

La plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a la plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas, ratificando con un 66,7% totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, debido a que no tienen los medios de poder resolver las dudas. La universidad de Huánuco está totalmente en deficiencia en cuanto a la plataforma que no contienen ningún canal de comunicación para resolver las dudas.

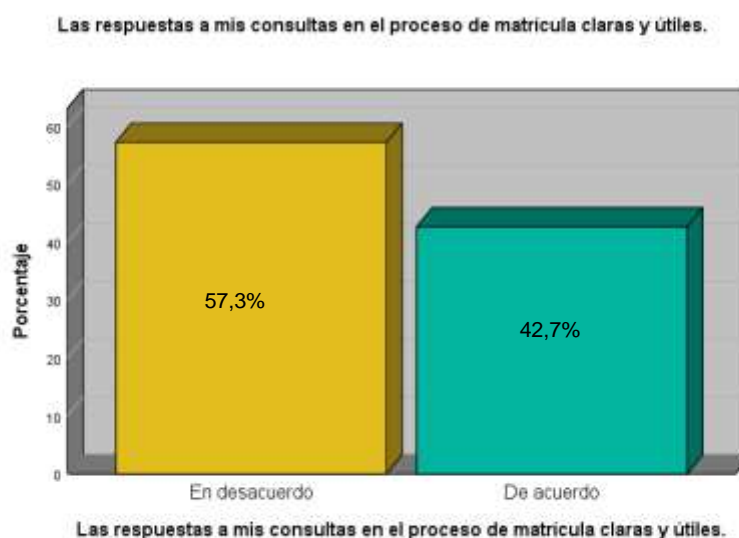
Tabla 13

Las respuestas a mis consultas en el proceso de matrícula claras y útiles

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	153	57,3	57,3	57,3
De acuerdo	114	42,7	42,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 12

Las respuestas a mis consultas en el proceso de matrícula claras y útiles



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a las respuestas de las consultas presentadas, teniendo como resultado que el 57,3% está en desacuerdo, ya que no todas las dudas están absueltas. Mencionando así que la Universidad de Huánuco no se enfoca en cada una de las respuestas de las consultas en el proceso de la matrícula.

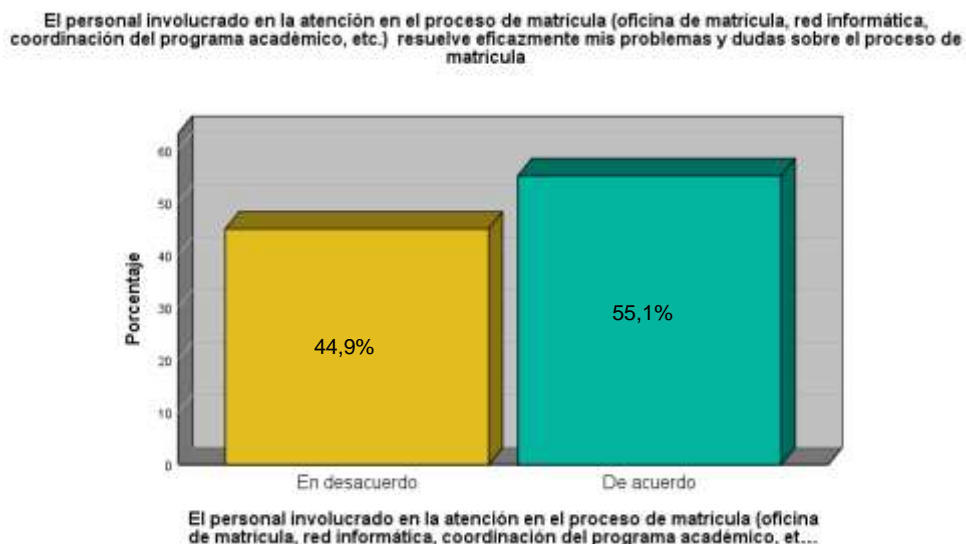
Tabla 14

El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico, etc.) resuelve eficazmente mis problemas y dudas sobre el proceso de matrícula

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	120	44,9	44,9	44,9
De acuerdo	147	55,1	55,1	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 13

El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) resuelve eficazmente mis problemas y dudas sobre el proceso de matrícula



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto al personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula, mostrando así que el 55,1% de acuerdo con la atención. La universidad de Huánuco resuelve eficientemente en cuanto a los problemas y dudas en base al proceso de la matrícula.

Tabla 15

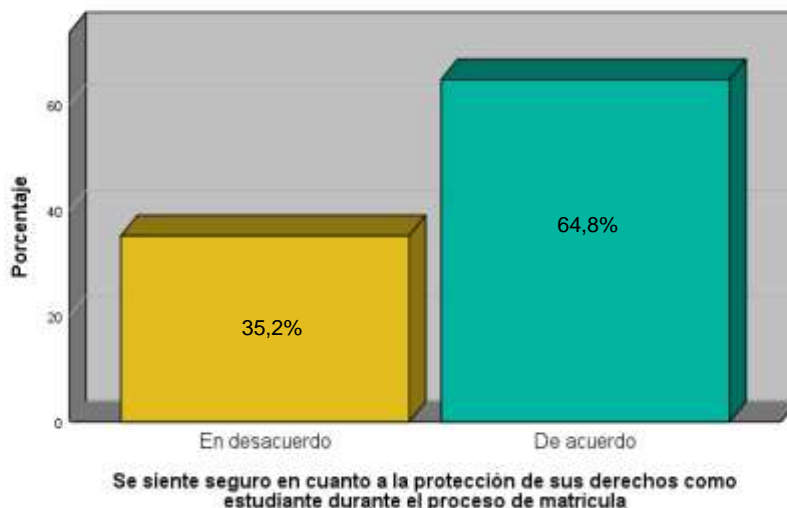
Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	94	35,2	35,2	35,2
De acuerdo	173	64,8	64,8	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 14

Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula

Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que, si se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula, mencionando así que el 64,8% está de acuerdo con que si está seguro en base a la protección de datos. La seguridad en base a sus derechos, mencionan que la universidad protege cada uno de los derechos.

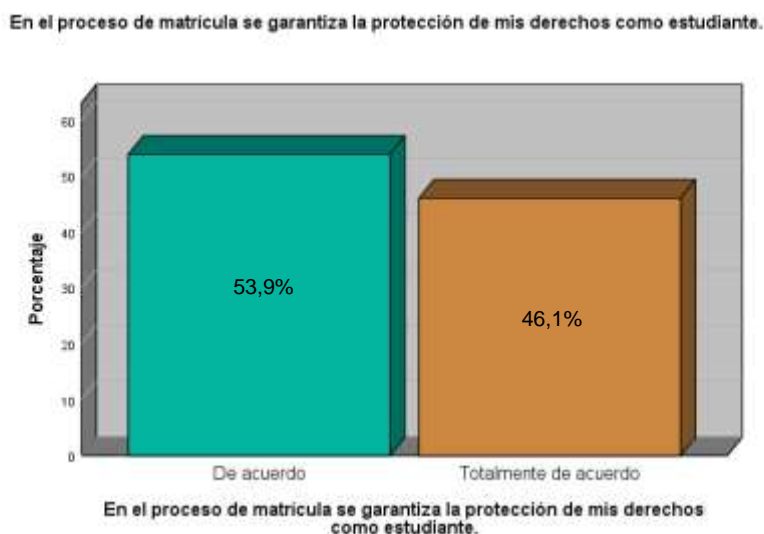
Tabla 16

En el proceso de matrícula se garantiza la protección de mis derechos como estudiante

Escala	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	144	53,9	53,9	53,9
Totalmente de acuerdo	123	46,1	46,1	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 15

En el proceso de matrícula se garantiza la protección de mis derechos como estudiante



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que en el proceso de matrícula se garantiza la protección de mis derechos como estudiante, afirmando así que el 53,9% está de acuerdo con la protección de sus datos. Mencionando así que la Universidad de Huánuco en cuanto al proceso de la matrícula si garantiza la protección de cada uno de los derechos como estudiante.

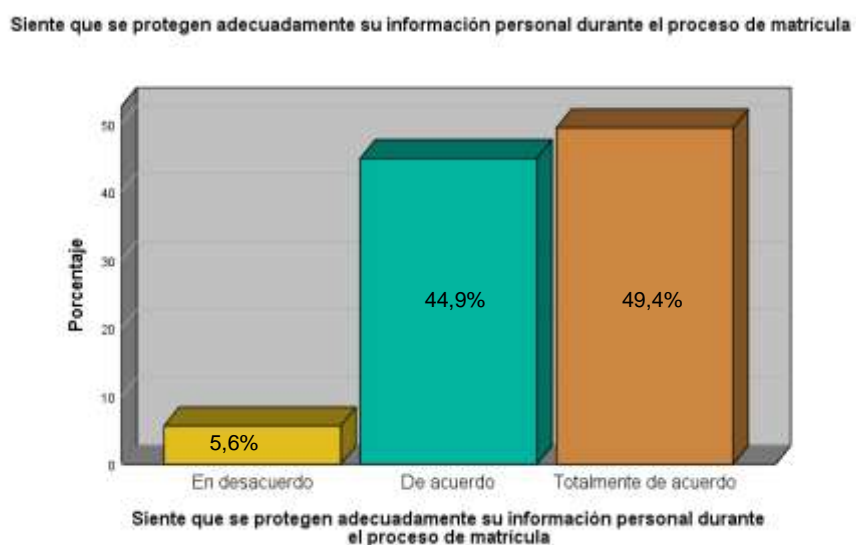
Tabla 17

Siente que se protegen adecuadamente su información personal durante el proceso de matrícula

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	5,6	5,6	5,6
De acuerdo	120	44,9	44,9	50,6
Totalmente de acuerdo	132	49,4	49,4	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 16

Siente que se protegen adecuadamente su información personal durante el proceso de matrícula



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que se protegen adecuadamente su información personal durante el proceso de matrícula, mencionando así que el porcentaje del 49,4% está totalmente de acuerdo. La universidad de Huánuco protege cada una de las informaciones proporcionadas por los estudiantes durante el proceso de matrícula.

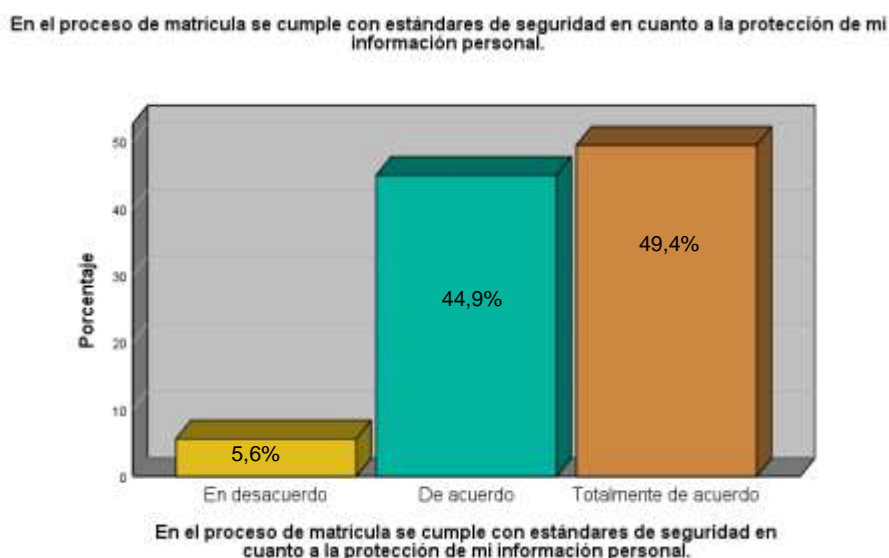
Tabla 18

En el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de mi información personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	15	5,6	5,6	5,6
De acuerdo	120	44,9	44,9	50,6
Totalmente de acuerdo	132	49,4	49,4	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 17

En el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de mi información personal



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto al proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de mi información personal, mencionando así que el 49,4% está totalmente de acuerdo. La Universidad de Huánuco cumple con los estándares de seguridad en cuanto a la protección de la información del sistema del proceso de matrícula.

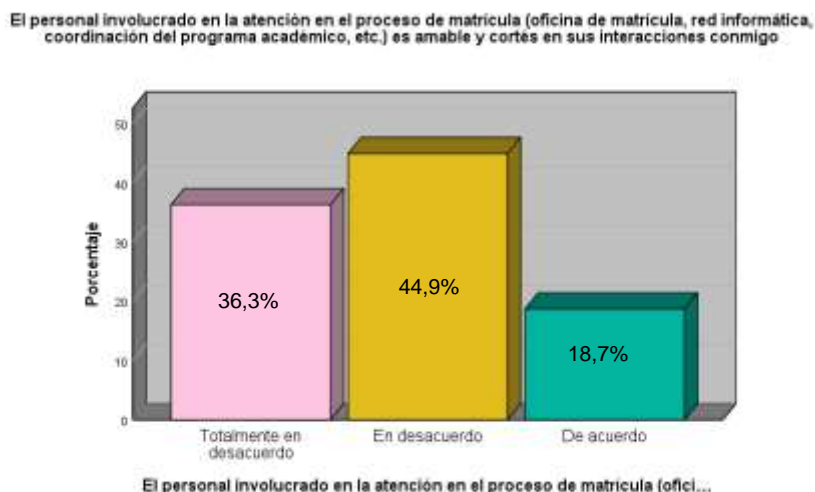
Tabla 19

El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) es amable y cortés en sus interacciones conmigo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	97	36,3	36,3	36,3
En desacuerdo	120	44,9	44,9	81,3
De acuerdo	50	18,7	18,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 18

El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) es amable y cortés en sus interacciones conmigo



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto al personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (Red informática y coordinación del programa académico) es amable y cortés en sus interacciones conmigo, mencionando que el 44,9% está en desacuerdo. Mencionando que el personal encargado del proceso de la matrícula en la Universidad de Huánuco está en desacuerdo ya que el personal no está involucrado en base a la atención ni mucho menos está en Coordinación del Programa Académico.

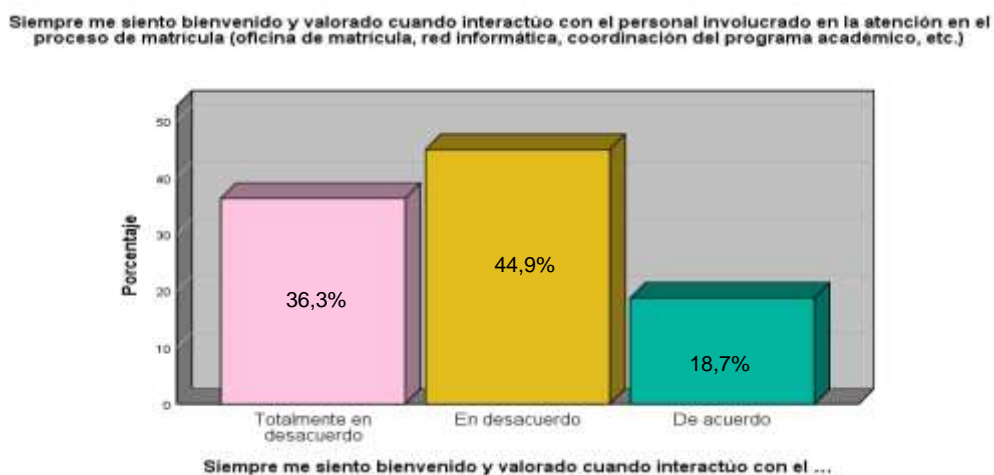
Tabla 20

Siempre me siento bienvenido y valorado cuando interactúo con el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.)

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Totalmente en desacuerdo	97	36,3	36,3	36,3
En desacuerdo	120	44,9	44,9	81,3
De acuerdo	50	18,7	18,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 19

Siempre me siento bienvenido y valorado cuando interactúo con el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.)



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que si siempre me siento bienvenido y valorado cuando interactúo con el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula, mencionando así que el 44,9% está en desacuerdo con la atención del personal en cuanto a la bienvenida y valorar en la coordinación con el programa académico.

Tabla 21

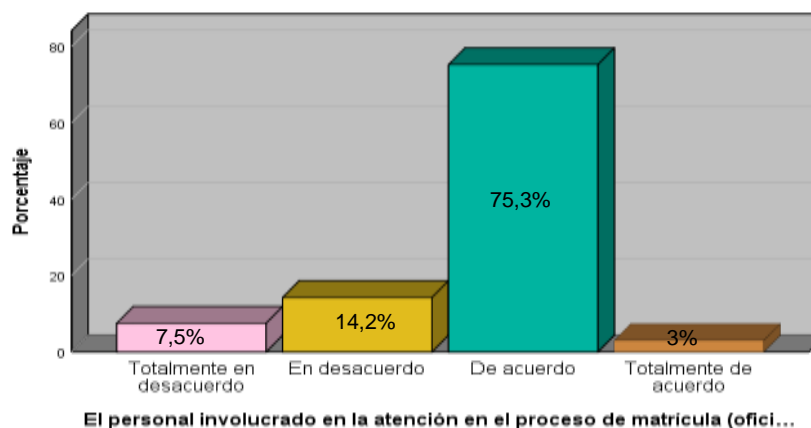
El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	7,5	7,5	7,5
En desacuerdo	38	14,2	14,2	21,7
De acuerdo	201	75,3	75,3	97,0
Totalmente de acuerdo	8	3,0	3,0	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 20

El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula

El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula.



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto al personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula, el 75.3% menciona que si está de acuerdo con la atención, mencionando así que la Universidad de Huánuco tiene el personal involucrado en la atención del proceso de matrícula, y muestra el interés en cuanto a cada uno de los incidentes en el proceso.

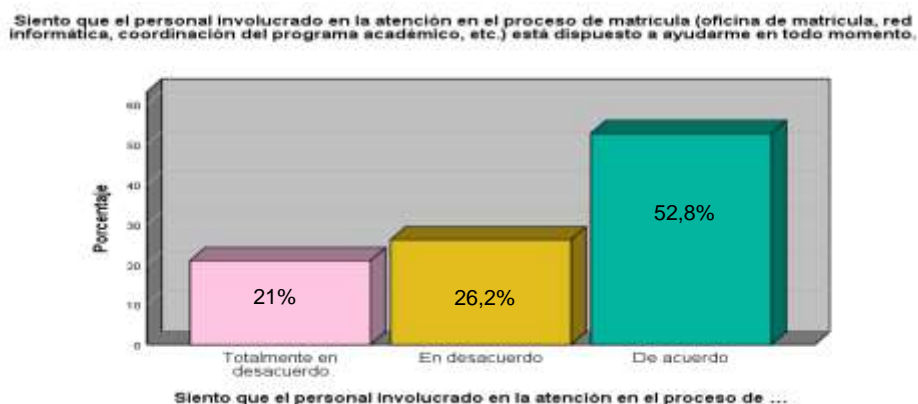
Tabla 22

Siento que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	56	21,0	21,0	21,0
En desacuerdo	70	26,2	26,2	47,2
De acuerdo	141	52,8	52,8	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Figura 21

Siento que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento



Análisis e interpretación

En una encuesta dirigida a los 267 estudiantes de la Universidad de Huánuco ante el proceso de su matrícula, en respecto a que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento, un 52.8% menciona que si está de acuerdo, mencionando así que la Universidad de Huánuco en la mayoría de respuestas de los estudiantes, el personal encargado del sistema del proceso de matrícula, procuran en ayudarles en las deficiencias en el proceso, y su ayuda es inmediata.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El objetivo general fue analizar la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. En consecuencia, los resultados muestran que la valoración de los estudiantes referente a la calidad de servicio no es óptima, ello se puede evidenciar en los resultados referidos a aspectos esenciales como la tangibilidad, donde la valoración de los estudiantes en cuanto a la experiencia sin problemas en la utilización de la plataforma en línea durante el proceso de matrícula asciende a un 53.5% entre en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo (tabla 6). De igual manera, en referencia a la fiabilidad, la respuesta de los estudiantes evidencia en promedio un 81.7% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en haber enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula (tabla 8). Asimismo, en referencia a la capacidad de respuesta, en promedio el 66.3% de los estudiantes señala estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en cuanto a si el tiempo de espera es corto para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula (tabla 11). Por otra parte, en referencia a la seguridad en el servicio, el 35.2% de encuestados señala estar en desacuerdo, en relación si se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula (tabla 17). Finalmente, en referencia a la empatía, en promedio el 81.20% de estudiantes señala estar entre totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si el personal involucrado en la atención es amable y cortés en sus interacciones (tabla 21).

Contrastando los resultados obtenidos podemos afirmar que estos coinciden con la investigación de Moquillaza (2020) titulada “Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la calidad de servicio de

la Oficina General de Matrícula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 – 2019” quien concluye que:

La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación es un factor esencial para el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, motivo por el cual las autoridades deben tomar las medidas correspondientes para la mejora continua del caso (p.98).

En referencia al objetivo específico 1 que fue Describir la tangibilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. Los resultados de la investigación muestran no ser muy favorables en aspectos referidos como al diseño atractivo y de fácil navegación de la plataforma de matrícula en línea, donde la valoración de los estudiantes en promedio fue 44.2% entre totalmente en desacuerdo y en desacuerdo (tabla 3); otro resultado alarmante fue el referido a si plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula, en promedio el 53.5% estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo (tabla 6); y finalmente en referencia a si la plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes, el 52.8% de encuestados refirió estar totalmente en desacuerdo (tabla 7). Estos resultados evidencias las principales falencias que se presenta en el proceso de matrícula en un aspecto esencial en el servicio de matrícula que es la plataforma en línea.

Realizando el contraste de los resultados, podemos afirmar que estos coinciden con el estudio de Cervantes et al. (2018) cuyo título fue “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”, en el que concluyen que:

Se logra inferir cómo la utilización de los sistemas tecnológicos y de información ha tomado un auge en la prestación del servicio, más aún en este tipo de organizaciones, en las que los clientes directos son los

estudiantes y en su mayoría son jóvenes con altas expectativas de comunicación, las cuales se traducen en ciclos de servicio a través de las plataformas tecnológicas. Por esta razón es que la tecnología se ha vuelto indispensable para brindarle al cliente la experiencia que desea. Esto naturalmente propicia la fidelidad de aquéllos a los servicios y productos que ofrece la organización (p.36).

En referencia al objetivo específico 2 que fue describir la fiabilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. De igual manera, los resultados de la investigación o se muestran muy favorables, esta vez en relación a la dimensión fiabilidad, es así que una cifra alarmante es la referida sobre si los estudiantes han experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema, donde el 64.8% señalo estar de acuerdo y el 35.2% totalmente de acuerdo (tabla 9); del mismo modo, en relación si los estudiantes consideran que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula, el 40.1% señalo estar en desacuerdo y el 26.2% totalmente en desacuerdo (tabla 10).

Realizando el contraste de los resultados, podemos afirmar que estos coinciden con el estudio de Cervantes et al. (2018) cuyo título fue “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”, en el que los investigadores concluyen que:

Fundamentados en los resultados obtenidos sobre la calidad de los servicios en una institución educativa a nivel superior, se puede inferir que los usuarios de estas entidades tienen unas expectativas con respecto al servicio que requieren de ella. Es por esto que estas instituciones no deben estar enfocadas solo en los productos y servicios que prestan, también deben atender las condiciones en que el usuario, en este caso los estudiantes, viene recibiendo del servicio. De ahí la importancia por parte de estas entidades de identificar las necesidades de sus clientes para que, con base en ellas, establezcan la logística de

apoyo de servicio, la cual debe estar 100% orientada hacia sus clientes (p.36).

En referencia al objetivo específico 3 que fue Describir la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. Podemos evidenciar igualmente que los resultados obtenidos no fueron positivos, así un indicador relevante es el referido a si el tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto; la valoración de los estudiantes fue en desacuerdo 40.1% y totalmente en desacuerdo 26.2% (tabla 11); mientras en relación a si los tiempos de respuesta a sus consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos; la valoración de los estudiantes fue en desacuerdo 51.3% y totalmente en desacuerdo 48.7% (tabla 12).

Realizando el contraste de los resultados, podemos afirmar que estos no coinciden con el estudio de Ortiz (2019) cuyo título fue “Análisis de la percepción de calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de comunicación social con respecto al proceso de matrícula académica en la Pontificia Universidad Javeriana”, en el que el investigador concluye que:

Como primera instancia, esta categoría ayudó a entender cómo se dan los procesos en la inscripción de asignaturas, desde la labor realizada por los funcionarios, las funciones que se desempeñan, bajo qué normativas están regidos, entre otras características, con esto, se pudo concluir que hay un trabajo en equipo en la facultad donde cada quien ejecuta sus tareas. Por otra parte, se evidenció en algunas ocasiones, ausencia de información detallada por parte de algunos funcionarios a la hora de brindar información sobre los procesos, quizás por confiabilidad y el tratamiento de los datos (p.92).

En referencia al objetivo específico 4 que fue Describir la seguridad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de

Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. Podemos evidenciar en los resultados en relación a si en el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de información personal, donde la percepción de los estudiantes fue 49.4% totalmente de acuerdo y 44.9% de acuerdo (tabla 20).

En ese sentido, realizando el contraste de resultados, podemos afirmar que estos coinciden con el estudio de Narcizo (2018) cuyo título fue “Seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM”, en el que el investigador concluye que:

De acuerdo con las discusiones de la investigación y los resultados obtenidos, el SUM-UNMSM tiene alto valor de desempeño que debemos mantener y seguir fortaleciéndole. Sugerimos la implementación del enfoque de seguimiento y evaluación, basado en resultados en los procesos de matrícula del SUM (p.32).

En relación al objetivo específico 4 que fue Describir la empatía en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023. Podemos evidenciar en los resultados en relación a si el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula, el 75.3% de los estudiantes señalo estar de acuerdo (tabla 23); mientras que en relación si siente que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento, el 52.8% de los estudiantes señaló estar de acuerdo (tabla 24).

En ese sentido, realizando el contraste de resultados, podemos afirmar que estos coinciden con el estudio de Carhuamaca (2023) cuyo título fue “Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada

del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021 – 2022” en el que el investigador concluye que:

La investigación concluye que existe relación significativa entre la dimensión confianza o empatía de los trabajadores con la satisfacción del usuario. Esto se demuestra en la tabla 6, 7 y 8, donde se evidencia que los usuarios manifestaron que la mayoría de las veces si, los trabajadores tienen un trato amable, le brindan una atención personalizada y siempre son respetuosos con los usuarios (p.94).

CONCLUSIONES

- Se concluye que la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023 presenta una serie de deficiencias en dimensiones puntuales como la tangibilidad, siendo un aspecto determinante las fallas en la plataforma de matrícula en línea (tablas 3,4, y 6); la fiabilidad en cuanto a las interrupciones en el proceso de matrícula y por lo tanto el no cumplimiento de los plazos establecidos (tablas 9 y 10); y finalmente la capacidad de respuesta, en cuanto a que no existe una atención rápida, oportuna y eficiente en la atención de consultas y problemas que presentan los estudiantes durante el proceso de matrícula (tablas 11, 12 y 14). Las deficiencias en estas dimensiones puntuales, generan que el servicio a los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco no sea el adecuado y por lo tanto el nivel de satisfacción de los estudiantes y por consiguiente la imagen de la Universidad se vea afectado.
- Se concluye que la tangibilidad como dimensión de la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023, presenta una serie de deficiencias puntuales, siendo crucial en esta dimensión el uso de la plataforma en línea para la matrícula que es el recurso tangible a través del cual los estudiantes llevan a cabo el proceso de matrícula y presenta una serie de falencias, este aspecto se refleja en los resultados en cuanto a si su diseño atractivo y de fácil navegación, en la que un promedio de 44.2% señala estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo (tabla 3). Por otra parte, en cuanto a si la plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula, el 53.5% en promedio de estudiantes señala estar entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo (tabla 6).
- Se concluye que la fiabilidad como dimensión de la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de

Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023, también presenta una serie de falencias desde la percepción de los estudiantes, contribuyendo así en gran medida a la baja calidad del servicio, y es uno de los ámbitos donde la institución debe poner mayor énfasis en la mejora; esto considerando lo expuesto en las bases teóricas donde se establece que esta dimensión constituye la capacidad de la universidad para ofrecer un servicio de manera confiable, segura y discreta; y analizando los resultados obtenidos, por ejemplo en cuanto a si la plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes, en donde el 52.8% de estudiantes señaló estar totalmente en desacuerdo y el 47.2% en desacuerdo (tabla 7); es decir, el 100% de encuestados mostro una validación negativa a este aspecto. Por otro lado, otro aspecto alarmante es el referido en relación a si los estudiantes han presentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema, donde el 64.8% señaló estar de acuerdo y el 35.2% señaló estar totalmente de acuerdo (tabla 9). Finalmente, en relación a si el alumno considera que se cumple de manera consistente los plazos establecidos para la matricula, en promedio el 66.3% señala estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo (tabla 10). De esta manera, se evidencia que la fiabilidad del servicio desde la perspectiva del estudiante es extremadamente baja.

- Se concluye que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023, también se constituye como una de las dimensiones donde se presenta las mayores falencias, lo cual resulta perjudicial para la satisfacción de los estudiantes con el servicio prestado y la imagen de la Universidad; considerando que esta dimensión abarca la actitud mostrada por el personal involucrado en el servicio para ayudar a los estudiantes y brindar un servicio oportuno, por lo que se hace necesario que la institución deba tomar las medidas correctivas que permita superar estas falencias. En ese sentido, los resultados del estudio reflejan no ser muy favorables; es así que en relación a si el tiempo de espera para

recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto, en promedio el 66.3% señaló estar entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo (tabla 11). Así también, en relación a si los tiempos de respuesta a sus consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente cortos, en promedio el 100% de los estudiantes mostro estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo (tabla 12). Y finalmente, en relación a si las respuestas a sus consultas en el proceso de matrícula son claras y útiles, se evidenció que en promedio el 100% de estudiantes señala estar entre en desacuerdo y totalmente en desacuerdo (tabla 14).

- Se concluye que la seguridad como dimensión de la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023, constituye uno de los aspectos en donde los estudiantes muestran mayores índices de satisfacción, lo cual es muy relevante considerando que la seguridad representa la enseñanza y cordialidad de los trabajadores, así como la capacidad de la universidad para generar accesibilidad y confiabilidad. Ello se ve respaldado en los resultados de la investigación, por ejemplo, en relación a si el estudiante se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula, el 64.8% de los encuestados señaló estar de acuerdo (tabla 17). Asimismo, en relación a si durante el proceso de matrícula se garantiza la protección de sus derechos como estudiante, el 100% de los encuestados en promedio señaló estar entre de acuerdo y totalmente de acuerdo (tabla 18). Finalmente, en relación a si durante el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de su información personal, en promedio el 94.3% de encuestados señalo estar entre totalmente de acuerdo y de acuerdo (tabla 20).
- Se concluye que la empatía como dimensión de la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023, constituye la segunda dimensión en la

cual la percepción de los estudiantes resulta en cierta medida favorable, y considerando que esta dimensión abarca la atención personalizada y detallada que la organización brinda a sus usuarios; además este aspecto se ve respaldado analizando los resultados obtenidos en la investigación, donde se puede evidenciar por ejemplo que en relación a si el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver sus problemas de matrícula, en promedio el 78.3% de los encuestados refleja estar entre de acuerdo y totalmente de acuerdo (tabla 23). Asimismo, en relación a siente que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarlo en todo momento, el 52.8% de los encuestado señalo estar de acuerdo (tabla 24).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Vicerrectorado Académico de la Universidad de Huánuco en coordinación con las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico y etc.) implementar acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio en el proceso de matrícula como la optimización de la plataforma de matrícula en línea, establecer medidas para minimizar las interrupciones durante el proceso de matrícula para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos. Asimismo, implementar un sistema eficiente de atención al estudiante durante el proceso de matrícula, garantizando respuestas rápidas, oportunas y efectivas a las consultas y problemas reportados. Esto podría incluir la asignación de personal dedicado, la implementación de herramientas de comunicación efectivas y la capacitación continua del personal de atención al estudiante Finalmente la implementación de encuestas de satisfacción con el propósito de recopilar retroalimentación directa sobre las mejoras implementadas; estas medidas permitirán mejorar la experiencia del estudiante y fortalecer la imagen de la universidad.
- Se recomienda al Vicerrectorado Académico de la Universidad de Huánuco en coordinación con las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico y etc.) implementar las siguientes acciones: rediseño de la plataforma en línea, centrandose en aspectos como el diseño y la facilidad de navegación; programar pruebas de usabilidad para la plataforma en línea antes de cada periodo de matrícula; programar capacitaciones a los estudiantes sobre los cambios realizados en la plataforma en línea y establecer un sistema de soporte técnico eficiente para atender cualquier problema que los estudiantes puedan encontrar durante el proceso de matrícula en línea. Estas medidas, permitirán superar las deficiencias específicas en la dimensión de tangibilidad.
- Se recomienda al Vicerrectorado Académico de la Universidad de Huánuco en coordinación con las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Red

informática, coordinación del programa académico y etc.) implementar las siguientes acciones: realizar una evaluación exhaustiva de la plataforma en línea utilizada para la matrícula; este análisis debe abordar las interrupciones técnicas frecuentes, las fallas en el sistema y cualquier otro aspecto que afecte la fiabilidad del servicio. Establecer protocolos de contingencia para hacer frente a posibles interrupciones técnicas. Esto podría incluir la implementación de sistemas de respaldo y la rápida identificación y solución de problemas técnicos. Mejorar la comunicación con los estudiantes sobre cualquier interrupción técnica planificada o imprevista. Informar de manera transparente sobre el estado del sistema y proporcionar estimaciones realistas para la resolución de problemas contribuirá a la percepción de fiabilidad. Y finalmente establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la fiabilidad de la plataforma en línea en tiempo real. Estas medidas, permitirán superar las deficiencias específicas en la dimensión de fiabilidad.

- Se recomienda al Vicerrectorado Académico de la Universidad de Huánuco en coordinación con las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico y etc.) implementar las siguientes acciones: desarrollar programas de capacitación para el personal involucrado en el proceso de matrícula, enfocados en mejorar la actitud, habilidades de comunicación y la capacidad de respuesta. Definir y comunicar protocolos claros y estándares de tiempo para la respuesta a consultas y la resolución de problemas durante el proceso de matrícula. Implementar un sistema de priorización de consultas que permita atender de manera más rápida y eficiente los problemas críticos o urgentes. Y finalmente, evaluar la posibilidad de implementar herramientas tecnológicas, como chatbots o sistemas de gestión de consultas automatizadas, para agilizar el proceso de respuesta y proporcionar información inmediata. Estas medidas, permitirán superar las deficiencias específicas en la dimensión de capacidad de respuesta.
- Considerando los resultados positivos obtenidos en la dimensión de seguridad, es importante consolidar y fortalecer estos aspectos para

garantizar la continua satisfacción de los estudiantes. En ese sentido se recomienda al Vicerrectorado Académico de la Universidad de Huánuco en coordinación con las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico y etc.) implementar las siguientes acciones: continuar y reforzar programas de capacitación para el personal involucrado en el proceso de matrícula. Esto incluirá aspectos relacionados con la protección de los derechos del estudiante, la confidencialidad y la seguridad de la información personal. Realizar revisiones periódicas de los protocolos de seguridad implementados durante el proceso de matrícula; esto garantizará que los estándares de seguridad estén actualizados y sean efectivos ante posibles cambios en la normativa o en el entorno tecnológico. Establecer un canal de denuncias confidencial para que los estudiantes puedan informar cualquier preocupación relacionada con la seguridad durante el proceso de matrícula. Además, recopilar retroalimentación sobre la percepción de seguridad contribuirá a identificar áreas de mejora. Y finalmente, fomentar una cultura de seguridad en toda la comunidad universitaria; esto implica sensibilizar a estudiantes y personal sobre la importancia de la seguridad en el manejo de información personal y reforzar la responsabilidad compartida en este aspecto.

- Dado que la dimensión de empatía ha sido identificada como una dimensión favorable en la percepción de los estudiantes, es crucial aprovechar este aspecto positivo y fortalecer aún más la conexión entre la universidad y los estudiantes. Por lo que se recomienda al Vicerrectorado Académico de la Universidad de Huánuco en coordinación con las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Red informática, coordinación del programa académico y etc.) implementar las siguientes acciones: Continuar fomentando la atención personalizada en el proceso de matrícula; esto puede lograrse mediante la asignación de asesores académicos o personal específico que esté disponible para resolver dudas y brindar apoyo detallado a los estudiantes. Implementar programas de formación en empatía para el personal involucrado en el proceso de matrícula; estos programas pueden incluir ejercicios prácticos,

simulaciones y capacitación en habilidades de comunicación efectiva para garantizar una atención empática y detallada. Reconocer y valorizar públicamente el trabajo del personal involucrado en el proceso de matrícula; un ambiente de reconocimiento puede motivar al personal a mantener un enfoque empático y detallado en la atención a los estudiantes. Establecer espacios regulares de diálogo entre el personal de la universidad y los estudiantes; esto puede ser a través de reuniones abiertas, sesiones de preguntas y respuestas, o eventos específicos diseñados para fomentar la interacción y comprensión mutua. Y finalmente, integrar la retroalimentación de los estudiantes sobre la dimensión de empatía en las evaluaciones de desempeño del personal involucrado en el proceso de matrícula; esto incentivará la mejora continua y la atención centrada en el estudiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR (1997), *Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración. (ISO 10007:1995)*. Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Ancona, C. (1998). *Metodología cuantitativa*. Estrategias y técnicas de investigación social.
- Carhuamaca, F. (2023). “*Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del Jurado Nacional de Elecciones Sede Huancayo, 2021 – 2022*”
[//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4231/Carhuamaca%20Yangali%2c%20Freddy%20Williams.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4231/Carhuamaca%20Yangali%2c%20Freddy%20Williams.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casares, J. (1959). Diccionario ideológico de la lengua española. *Gustavo Gili*.
- Ceballos, F. Rojas, J. Cuba, L. Medina, K. Velazco, A. (2021). *Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios*:
[file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/427-article-1349-1-1020210303%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/427-article-1349-1-1020210303%20(1).pdf)
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination an extension, Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994), “*SERVQUAL vs. SERVPERF: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*”. *Journal of Marketing*, 58 (1), pp. 125-131.
- Flanagin, A. y Metzger, M. (2008). *The credibility of volunteered geographic information. Geo-Journal* 72:137-148. DOI: 10.1007/s10708-008-9188-y.
- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado, los efectos de globalización en nuestras vidas*, Editorial Taurus.

Guerra, Z. (2022). *“Percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022”*

efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4357/Guerra%20Flores%2c%20Zoraya%20Eulogia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación (6º ed.)*, McGraw Hill.

Ibarra, L. y Casas, E. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio* https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010

ISO 8402 (1986), Quality Vocabulary. International Organization for Standardization.

Kotler, P. y Keller, K. (2003). *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.

Lambin J. (1997). *Marketing estratégico*. 3ºed, Edit. McGraww Hill.

Luna, F. (2016). *Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior*. Encuentro Internacional en Educación Matemática Segunda Versión ISSN 2539-1885. La Educación Matematica como Herramienta en el Desempeño Profesional Docente. Cúcuta, *Eco Matemático* 43 - 50.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.

Parasuraman, A. Zeithalm, V. y Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones en futuras investigaciones*. Editorial McGraw-Hill.

Reglamento General de Estudios de la UDH (2020). El Art. 30°. *Del Proceso de Matrícula e Inscripción por Asignaturas*.

efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.udh.edu.pe/doc/reglamentoestudiospregrado.pdf

Silvestre, I. y Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*, Editorial San Marcos.

Sistema Impulsa. (s.f.). Qué es la factibilidad y por qué es importante para evaluar un proyecto. www.sistemaimpulsa.com

Teas, R. (1993), “*Expectations, Performance, Evaluation and Consumer’s Perceptions of Quality*”. *Journal of Marketing*, 57 (4), pp. 18-34.

Vara H. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro.

Vicentin, M. (2008). *El marketing y la psicología del consumidor*. <http://mareuvicentin.blogspot.com/2008/08/definicion-de-consumidor.html>

Zeithalm, V. Berry, L. y Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of costumer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De La Cruz Lopez, R. (2024). *Calidad de servicio en el proceso de matrícula para los estudiantes del programa académico de administración de empresas de la universidad de Huánuco, modalidad presencial - sede Huánuco – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN PROCESO DE MATRÍCULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023”

Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones	Método y técnica
Problema General	Objetivo General		Dimensiones	Tipo de investigación
¿Cómo es la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?	Analizar la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023			Aplicada
Problemas específicos	Objetivos específicos		Tangibilidad	Enfoque
¿Cómo es la tangibilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?	Describir la tangibilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.			Cuantitativo
¿Cómo es la fiabilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?	Describir la fiabilidad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.		Fiabilidad	Nivel
		Variable de estudio		Descriptivo
		Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Diseño
				No experimental – transversal
¿Cómo es la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad	Describir la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del		Seguridad	Muestra
				(267) alumnos

<p>de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?</p>	<p>Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Técnica e Instrumentos</p>
<p>¿Cómo es la seguridad en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023?</p>	<p>Describir la seguridad en la calidad de servicio el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.</p>		<p>Encuesta y observación</p>
<p>¿Cómo es la empatía en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023</p>	<p>Describir la empatía en la calidad de servicio en el proceso matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.</p>		

ANEXO 2

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO VA DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023

ESTIMADO ALUMNO (A):

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado “**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO DE MATRÍCULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023**”, en tal sentido encontrase la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándole que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Objetivo:

Analizar la calidad de servicio en el proceso de matrícula para los estudiantes del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Modalidad Presencial - Sede Huánuco – 2023.

Instrucciones:

Marque con una “X” la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda en cada ítem.

Respuesta	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO DE MATRÍCULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023.						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Indicador: Diseño de la plataforma						
1	La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación					
2	La plataforma de matrícula en línea presenta un diseño moderno y actualizado					
Indicador: Claridad y facilidad de uso de la plataforma en línea						

3	La plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar					
4	La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula					
Indicador: Accesibilidad ininterrumpida a la plataforma en línea						
5	La plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes					
6	Ha enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula					
Indicador: Cumplimiento de plazos de matrícula.						
7	Ha experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema					
8	Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula					
Indicador: Tiempo de espera para ser atendido						
9	El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto.					
10	Los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos					
Indicador: Eficiencia en la respuesta a las consultas y solicitudes						
11	La plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas.					
12	Las respuestas a mis consultas en el proceso de matrícula claras y útiles.					
13	El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) resuelve eficazmente mis problemas y dudas sobre el proceso de matrícula					
Indicador: Disponibilidad de políticas que protejan los derechos de los estudiantes						
14	Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula					
15	En el proceso de matrícula se garantiza la protección de mis derechos como estudiante.					
Indicador: Seguridad de la información personal.						
16	Siente que se protegen adecuadamente su información personal durante el proceso de matrícula					
17	En el proceso de matrícula se cumple con estándares de seguridad en cuanto a la protección de mi información personal.					
Indicador: Amabilidad y cortesía del personal						
18	El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) es amable y cortés en sus interacciones conmigo.					
19	Siempre me siento bienvenido y valorado cuando interactúo con el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red					

	informática, coordinación del programa académico, etc.)					
	Indicador: Actitud proactiva para resolver problemas y brindar información					
20	El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) muestra interés en resolver mis problemas de matrícula					
21	Siento que el personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) está dispuesto a ayudarme en todo momento.					

Muchas gracias por su colaboración.

CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO DE MATRICULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023.

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Indicador: Diseño de la plataforma						
1	La plataforma de matrícula en línea tiene un diseño atractivo y de fácil navegación		X			
2	La plataforma de matrícula en línea presenta un diseño moderno y actualizado		X			
Indicador: Claridad y facilidad de uso de la plataforma en línea						
3	La plataforma en línea utilizada para la matrícula es fácil de navegar y usar	X				
4	La plataforma en línea ofrece una experiencia sin problemas durante el proceso de matrícula		X			
Indicador: Accesibilidad ininterrumpida a la plataforma en línea						
5	La plataforma en línea para matrícula está disponible sin interrupciones técnicas frecuentes	X				
6	Ha enfrentado problemas de acceso a la plataforma en línea durante el proceso de matrícula		X			
Indicador: Cumplimiento de plazos de matrícula.						
7	Ha experimentado interrupciones significativas en el proceso de matrícula debido a fallas en el sistema		X			
8	Considera usted que se cumple de manera consistente con los plazos establecidos para la matrícula		X			
Indicador: Tiempo de espera para ser atendido						
9	El tiempo de espera para recibir atención o resolver problemas en el proceso de matrícula es corto.			X		
10	Los tiempos de respuesta a mis consultas sobre el proceso de matrícula son generalmente rápidos			X		
Indicador: Eficiencia en la respuesta a las consultas y solicitudes						
11	La plataforma en línea ofrece diversos canales de comunicación para resolver dudas.			X		
12	Las respuestas a mis consultas en el proceso de matrícula claras y útiles.			X		
13	El personal involucrado en la atención en el proceso de matrícula (oficina de matrícula, red informática, coordinación del programa académico, etc.) resuelve eficazmente mis problemas y dudas sobre el proceso de matrícula			X		
Indicador: Disponibilidad de políticas que protejan los derechos de los estudiantes						
14	Se siente seguro en cuanto a la protección de sus derechos como estudiante durante el proceso de matrícula			X		

ANEXO 3
DOCUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA
INVESTIGACIÓN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huánuco, 27 de Setiembre de 2023

Sr.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO
JOSE ANTONIO BERAUN BARRANTES



De mi consideración:

Yo, Ruth Emelu De La Cruz López con DNI N° 72110981 con domicilio en Jr. 14 de Agosto N° 248 del distrito de Huánuco. Ante usted respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado de la carrera profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS en la Universidad de Huánuco, solicito a usted permiso para realizar un trabajo de investigación en la oficina de Matricula y Registros Académicos – UDH sobre "ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE MATRICULA PARA LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, MODALIDAD PRESENCIAL - SEDE HUÁNUCO – 2023"

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más allá consideración y estima.

Atentamente,

Ruth EMELU DE LA CRUZ LÓPEZ

DNI N° 72110981

ANEXO 4
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

