



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC

SECRETARÍA GENERAL

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 642-2023-R-UNAMBA

Abancay, 06 de diciembre del 2023

VISTO:

El proveído administrativo del Rector de la UNAMBA consignado con registro N° 1790-SG, remite propuesta para aprobación de Encuesta de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, año 2023; contenido en la Carta N° 090-2023-UE-OPP-UNAMBA de la Unidad de Estadística; Carta N° 1685-2023-OPP-UNAMBA de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el cuarto párrafo del Artículo 18° de la Constitución Política del Perú las universidades gozan de autonomía en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, y se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la Constitución y de las Leyes, norma constitucional concordante con el Artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, que dispone que el Estado reconoce la autonomía universitaria que se ejerce conforme lo dispuesto en la Constitución, la Ley N° 30220 y demás normatividad aplicable;

Que, conforme señala el Artículo 62° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, son atribuciones y ámbito funcional del Rector, entre otras, lo dispuesto en el numeral 62,2, "Dirigir la actividad académica de la universidad y su gestión administrativa, económica y financiera", norma que es concordante con el inciso b) del Artículo 31° del Estatuto;

Que, por Resolución del Consejo Directivo N° 021-2020-SUNEDU/CD de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, de fecha 4 de febrero del 2020, se Otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, para ofrecer el servicio educativo superior universitario en su sede y filiales que en conjunto representan seis (6) locales, ubicados en el departamento de Apurímac, conforme a la Tabla N° 5 del Informe Técnico, de Licenciamiento N° 008-2020-SUNEDU-02-12- del 27 de enero del 2020, con una vigencia de seis (6) años, computados a partir de la notificación de la presente Resolución;

Que, por Resolución N° 007-2023-AU-UNAMBA de fecha 20 de febrero del 2023, se resuelve reconocer la Asunción del Dr. Daniel Amílcar Pinto Pagaza como Rector Interino de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; por el periodo de noventa (90) días calendario; y, Oficio N° 3345-2023-SUNEDU-02-15-02 de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, por la que se registra los datos del Dr. Daniel Amílcar Pinto Pagaza como Rector Interino a partir del 21 de mayo del 2023 hasta la realización de las elecciones de las máximas autoridades de gobierno;

Que, mediante Carta N° 090-2023-UE-OPP-UNAMBA de la responsable de la Unidad de Estadística, remite al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de Encuesta de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, año 2023, cuyo objetivo es determinar el nivel de la calidad de servicio por la gestión administrativa de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac;

Que, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante Carta N° 1685-2023-OPP-UNAMBA, en atención a la petición cursada por la responsable de la Unidad de Estadística, remite al Rector (i) de la UNAMBA, la propuesta de Encuesta de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, año 2023, para su aprobación mediante acto resolutorio y posterior aplicación de la mencionada encuesta;



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC

SECRETARÍA GENERAL

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 642-2023-R-UNAMBA

Abancay, 06 de diciembre del 2023

Que, el Rector (i) de la UNAMBA mediante proveído de fecha 05 de diciembre del 2023, deriva la documentación a la Oficina de Secretaría General, para que en cumplimiento a sus funciones establecidas, proceda con la emisión de la respectiva resolución;

Que, en uso de las atribuciones y autonomía universitaria conferidas por la Constitución Política del Estado, Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto Universitario; Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; la Resolución N° 007-2023-AU-UNAMBA de fecha 20 de febrero del 2023, y Oficio N° 3345-2023-SUNEDU-02-15-02; el Rector (i) de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR la Encuesta de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, año 2023; que en anexo de catorce (14) folios, forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - AUTORIZA la aplicación de la Encuesta de Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, año 2023, aprobada en el Artículo Primero de la presente.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto a través de la Responsable de la Unidad de Estadística, adopten las acciones que se deriven de la presente.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER su publicación, en la página web, unamba.edu.pe a través de la Oficina de Tecnología de la Información.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Daniel Amílcar Pinto Pagaza
DOCTOR EN DERECHO
RECTOR (i)

Distribución:

Rectorado
VRAC
DIGA
OPP
U-Estadística
OCI.
OTI
Archivo

Nancy L.



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Abg. Losly Velarde Aedo
SECRETARÍA GENERAL

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, AÑO 2023

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
OFICINA DE ESTADÍSTICA



1. ANTECEDENTES

En la actualidad todas las instituciones públicas están desarrollando acciones para ofrecer un servicio de mayor calidad a los ciudadanos atendiendo a criterios de eficiencia y eficacia en el servicio y adaptándose a los cambios que está experimentando la sociedad, sobre todo en la utilización de las tecnologías de la información para relacionarse con las distintas instituciones públicas; las instituciones de educación superior no escapan de esta realidad estas son los pilares fundamentales para el desarrollo del país, el porvenir de la nación está en la educación y la formación de profesionales preparados adecuadamente garantizar su progreso, es por ello que necesitan ofrecer servicios de calidad para cumplir con sus objetivos y con las expectativas de sus estudiantes, que son el núcleo central del proceso de enseñanza y los encargados de llevar las riendas de la nación en un futuro cercano.

Si los estudiantes no ven satisfechos sus expectativas con los servicios que reciben, se dificulta su desarrollo como profesionales integrales. Esta carencia puede generar descontento entre la comunidad estudiantil, ausentismo a las actividades académicas programadas, bajo rendimiento académico y falta de identificación con la institución, además que se incrementan las dificultades para la inserción del individuo en el mercado laboral y en la sociedad.

2. JUSTIFICACIÓN

Toda organización debe tener un eficiente proceso administrativo, para lograr la eficacia en el funcionamiento de sus actividades y obtener efectivamente los resultados esperados que se ajusten a su misión, visión y políticas; también conocer lo que más valoran los usuarios y lo que mejorarían los servicios que les prestamos es uno de los puntos clave para continuar avanzando en el proceso de modernización y mejora; entender cuáles son sus necesidades, demandas y expectativas concretas nos ayudará a tener un adecuado manejo de recursos y determinar en gran parte, la dinámica de crecimiento, desarrollo y consolidación de la institución.

Si bien es cierto toda organización cualquiera sea su razón social, el factor humano es el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento, el hombre para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar no actúa aisladamente por cuanto debe relacionarse con el resto de individuos que integran su entorno organizacional, de tal manera de lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven.

En consecuencia, un manejo inadecuado de algunos procesos que se llevan a cabo dentro de las funciones que desempeñen cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la organización, y esto tendría un impacto en la calidad; en tal sentido la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac consciente de la importancia que tiene ofrecer servicios de calidad y como parte de los indicadores de su Plan Operativo Institucional realizará un estudio que evaluará los aspectos de la Administración más valorados por los usuarios; reconociendo de este modo, en qué aspectos se debiera incidir para la mejora del servicio prestado.



3. OBJETIVO:

Determinar el nivel la calidad de servicio prestado por la Gestión Administrativa de la universidad nacional Micaela bastidas de Apurímac.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Precisar el grado de fiabilidad que tiene el servicio de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Describir la capacidad de respuesta que recibe el usuario del servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Identificar el grado de seguridad que le inspira al usuario el servicio brindado por la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Precisar el grado de empatía del usuario en la atención del usuario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

HIPÓTESIS:

4.1 Hipótesis Principal

El nivel de satisfacción es buena, según las percepciones de la calidad de servicio de usuarios en la universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

4.2 Hipótesis Específicas.

El equipamiento e infraestructura, brinda poca satisfacción sobre la calidad de servicio de salud.

El usuario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac tiene alta fiabilidad en la calidad de servicio.

El personal de la de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac tiene adecuada disposición de ayuda al usuario en el tiempo oportuno y rápido

El usuario externo, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, le inspira poca seguridad en la atención.

El usuario externo, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, expresa su insatisfacción, en la atención individualizada que ofrece..



4. MARCO CONCEPTUAL:

a) CALIDAD

La idea básica para entender el sentido de la palabra calidad debe ser el de satisfacer unas necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente.

Hodson (2001) sostiene que la palabra calidad tiene múltiples significados, los dos que utilizan con mayor frecuencia son que "La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporción a la satisfacción con el producto" y que "La calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias".

Por su parte, la norma ISO9000:2005 define a la calidad como "el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

b) SERVICIO

Se puede definir un servicio como un conjunto de actividades que busca responder las necesidades de un cliente; Estos son de vital importancia debido a que ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes, además, son un determinante esencial de la calidad de vida.

El diccionario de la Real Academia Española (2009) define servicio como "Actividad llevada a cabo por la administración no, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad".

Según Stantonetal (2004), existen cuatro características que diferencian los servicios de los bienes:

- Intangibilidad: como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben (de gusten, toquen, vean, oigan o huelan) un servicio antes de comprarlo.
- Inseparabilidad: de manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente.
- Heterogeneidad: para una empresa de servicios, es difícil, sino imposible, estandarizar su producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.
- Carácter perecedero: los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandara inventario para uso futuro.

c) CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas



considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes.

Sangüezaetal (2006), sostienen que "en los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que en este caso, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible".

Durante el desarrollo de los estudios referentes a la calidad de servicio se han creado dos escuelas importantes con diferentes perspectivas, la escuela nórdica liderada por Grönroos (1982) y la escuela norteamericana liderada por Parasuraman, ZeithamlyBerry (1985).

El modelo desarrollado por la escuela nórdica se basa en que al hablar de calidad de servicio es importante prestar atención a los componentes que la integran, la dimensión técnica la cual implica valorar correctamente que esperan los clientes y la dimensión funcional que define como se ofrece el servicio.

Para Sangüesaetal (2006), la escuela norteamericana tiene tres aspectos básicos, el primero es la definición del concepto de calidad de servicio e identificación de las variables que lo integran, el segundo es la creación de una escala de medición de la calidad de servicio (Escala SERVQUAL) y el tercero es el desarrollo de un modelo de calidad de servicio basado en la existencia de desperdicios que explican las diferencias entre el servicio esperado por el cliente y el que realmente recibe.

d) MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Para la medición de la calidad de servicios educativos, Mejías(2005) ha desarrollado la escala SERVQUAL ing, una adaptación del modelos SERVQUAL. Las variables que integran este modelo de encuesta sólo toman en cuenta la medición de las percepciones de la calidad del servicio, a diferencia de la herramienta SERVQUAL que toma en cuenta la percepción y la expectativa del cliente. Esto se debe a que "existe evidencia contradictoria de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas-percepciones" (Mejías, 2005).

Las encuestas desarrolladas en el ambiente SERVQUAL ing poseen las mismas dimensiones que las utilizadas en SERVQUAL, diferenciándose únicamente en el objetivo final de la misma (medir la calidad de servicio según la percepción del cliente).

e) TANGIBLES

La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.



- **PERSONAS.**

Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.

- **INFRAESTRUCTURA.**

Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura.

- **OBJETOS.**

Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. El que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.

f) CONFIABILIDAD

La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Los factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son:

- **EFICIENCIA.**

El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. Por ejemplo, si se necesita realizar una reparación de tubería en una casa, el cliente espera que la decoración, suelo y/o paredes no sufran averías innecesarias y que el trabajo se realice en el menor tiempo posible, de manera que se eviten problemas de comodidad o falta de abastecimiento de agua por mucho tiempo.

- **EFICACIA.**

Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Como ejemplo podemos mencionar, el correo. A un usuario del mismo, solo le importa que llegue la carta en el tiempo justo. A él no le importa como la lleven, la empaqueten y distribuyan, siempre y cuando cumplan con lo que él espera.

g) EFECTIVIDAD.

Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado. Cumplir las expectativas de los clientes.

- **REPETICIÓN.**

Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema, por lo que cobra vital importancia en la medición de la calidad en el servicio. Si un servicio no se tiene que repetir (hacerlo bien a la primera), el usuario estará satisfecho.



- **PROBLEMAS.**

Es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas. A veces el mismo usuario puede

h) EMPATIA.

Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

- **PERSONALIZACION.**

El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa. No en todos los sistemas se puede dar un trato personalizado, tal es el caso de los sistemas masivos de transporte. Sin embargo, en aquellas empresas que sí aplica, es un elemento a considerar en los sistemas de servicio que toma mucha importancia para la calidad.

- **CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.**

El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.

i) SEGURIDAD.

el conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad, Si el trabajador inspira confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Es importante con el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad en el servicio.

5. MARCO INSTITUCIONAL:

- La Universidad Micaela Bastidas de Apurímac en su Plan Estratégico institucional 2018 – 2022 establece como Objetivo estratégico general: “Lograr una gestión administrativa universitaria eficaz y eficiente”, y el objetivo específico “Promover un sistema administrativo de calidad con trabajo eficiente y eficaz, inserto en la cultura organizacional centrada en la persona; para medir este objetivo uno de sus indicadores es Personal Administrativo con excelente desempeño.
- En el artículo 03 del Reglamento de Organización y Funciones de la UNAMBA, establece Realizar la producción de bienes y prestación de servicios eficazmente, de acuerdo a las necesidades nacionales y regionales.

6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA ENCUESTA:

6.1 TIPO DE ENCUESTA

El tipo de encuesta a aplicar es la basada en entrevistas cara a cara o de profundidad, que consiste en entrevistas directas o personales con cada encuestado. Este tipo tiene la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios.



6.2 COBERTURA DE LA ENCUESTA

6.2.1 GEOGRÁFICA.- Se realizará en el la Sede Administrativa y la ciudad de Tamburco.

6.2.2 TEMPORAL.- Se efectuará durante los meses de diciembre del presente año y enero del 2024.

6.3 METODOLOGÍA.- Se realizará una encuesta de satisfacción del ciudadano. Se medirán variables tanto cualitativas como cuantitativas, siguiendo la metodología el modelo SERVQUAL. El instrumento más utilizado para analizar la calidad del servicio es la escala SERVQUAL (Parasuraman y Cols., 1988), compuesta por las siguientes dimensiones:

a) fiabilidad, consiste en prestar el servicio prometido de modo fiable y cuidadosamente; b) capacidad de respuesta, disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido; c) seguridad, conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza; d) empatía, esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada; e) aspectos tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. El Modelo Servqual ("Service Quality"), también llamado Modelo de Discrepancias, es una herramienta que permite conocer cómo los ciudadanos definen y evalúan la calidad de los servicios. Según este modelo, la medición de la calidad de un servicio está determinada por las diferencias existentes entre las percepciones de los usuarios y sus expectativas con respecto a la prestación de un determinado servicio. Este Modelo entiende la calidad como una medida de la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado, siendo mayor la calidad del servicio cuanto mayor es la satisfacción del usuario.

1. Análisis cualitativo • En primer lugar, se identifican y seleccionan los atributos que van a posibilitar la medición de la satisfacción en relación con los servicios que se prestan en la actualidad. • Estos atributos se plasman en el diseño de los cuestionarios de percepciones y expectativas que se utilizarán en las encuestas que se realizan a la ciudadanía en la siguiente fase.



2. Análisis cuantitativo • En función de los atributos seleccionados, se realizan las encuestas de percepción y de expectativas mediante un sencillo cuestionario de fácil cumplimentación por los ciudadanos.
3. Análisis de los datos obtenidos y elaboración de informe de resultados • Finalmente, se analizan todos los resultados y datos obtenidos en las encuestas realizadas teniendo en cuenta: • Los criterios de percepción en la calidad del servicio (valoración del servicio que el ciudadano ha recibido). • Los factores que influyen en las expectativas (valoración de lo que el servicio debería ser).
4. Definición del Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS) • Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas realizadas, se establece un indicador que mide la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios, determinando la valoración media que el ciudadano concede al servicio prestado por la Administración en la atención al ciudadano. • El IPCS, que tiene en cuenta los factores que los ciudadanos consideran más importantes para determinar la calidad de los servicios, también se utiliza para realizar un seguimiento, midiendo la evolución del nivel de calidad de los servicios prestados en función de la variación del índice. La evaluación continuada de la calidad realizada con el Modelo Servqual contribuye a determinar si la línea seguida en relación con la atención que presta a los ciudadanos es o no adecuada, así como a identificar posibles áreas de mejora. Se realizará una encuesta de satisfacción inicial que determine el nivel actual de satisfacción de los ciudadanos en la universidad con el servicio que reciben. Estableciéndose así un punto de inicio para la futura valoración de la evolución del nivel de satisfacción de los ciudadanos tras las actuaciones a implantar. Se facilitará de este modo, priorizar las actuaciones a desarrollar en aquellas áreas más demandadas. Esta encuesta inicial deberá simplificar e incorporar variables que nos permitan conocer el perfil del ciudadano que acude al ayuntamiento en cada caso y los servicios o tramites que realiza.

6.4 UNIDADES DE INVESTIGACIÓN

En la encuesta sobre la calidad de servicio en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac la unidad de investigación es el usuario.



6.5 DISEÑO MUESTRAL

6.5.1 POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo comprenden los usuarios que cada día hacen trámites en la universidad como son: estudiantes, egresados, docentes, proveedores

6.5.2 DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

La muestra de la Encuesta es probabilística, y el nivel de confianza de los resultados que se obtendrán es del 95%.

6.5.3 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

Para hallar el tamaño de muestra se hizo uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 pqN}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 pq}$$

Donde:

$$\alpha = 0.95$$

$$N = 1355$$

$$p=0.5$$

$$e = 0.1$$

$$q=0.5$$

$$Z_{\alpha/2} = 1.96$$

Aplicando la fórmula para hallar el tamaño de muestra de usuario se tiene:

Usuarios	Nº	Muestra
Docentes	311	50
Estudiantes	3864	93
Proveedores	150	20
Total	4121	163



7. CRONOGRAMA:

Actividad	Mes		
	Diciembre 2023	Enero 2023	Febrero 2023
- Propuesta de proyecto	X		
- Elaboración de Formulario para la Encuesta	X		
- Validación del Instrumento de Recolección de Información	X		
- . Aprobación con Resolución para aplicar la	X		
- encuesta Aplicación de la encuesta	X		
- Procesamiento, análisis de información		X	
- Presentación de Resultados			X

9.- PRESUPUESTO

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad	Precio	Total
- Papel Bulki A3	Millar	1		0
- Lapiceros	Unidad	10		0
- Tinta color negro para Impresora Epson Stylus TX235W	Litro	1		0
- Tinta colores azul, magenta y amarillo para Impresora Epson Stylus TX235W	Litro	3		0
- Refrigerio	Global	1	500	500
TOTAL				S/.500



**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC**

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, quiere conocer las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios universitarios y administrativos para poder mejorar su calidad. Por este motivo pedimos su colaboración para responder esta encuesta. Le garantizamos que los datos que usted nos proporcionará serán tratados de manera confidencial y anónima

TANGIBILIDAD	¿Cómo valora el servicio que ha recibido respecto a lo que usted esperaba? (Marque con una x)				
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/ No opina
1.-Se Tiene equipos y tecnologías modernas.					
2.-Las instalaciones físicas son cómodas y atractivas.					
3.-Los trabajadores tienen apariencia pulcra.					
4.- Los materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la universidad es visualmente atractiva y contiene información clara (en la web, folletos, carteles, impresos etc).					
5.-Existe facilidad para acceder a la información que usted desea conocer.					
FIABILIDAD O CONFIABILIDAD	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/ No opina
6.- ¿Cuando te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?.					
7.-¿Cuando el usuario tiene un problema, muestran su sincero interés en solucionarlo?.					
8.- Habitualmente prestan bien el servicio.					
9.- Prestan el servicio en el tiempo acordado.					
10.- Cometer errores en sus registros.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/ No opina
11.- La comunicación que le da el servicio de los plazos en los que le va a resolver los trámites y/o le va ha prestar el servicio.					
12.- La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite.					
13.- La adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a.					
14.- La adecuación de los canales de información del servicio utilizados para dar respuesta (escritos, online, presenciales y telefónicos).					
15.- La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación de los servicios.					
16.- La respuesta que le da el servicio cuando usted realiza una queja, sugerencia o propuesta de mejora.					
SEGURIDAD	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/ No opina
17.- Los conocimientos y la actitud amable de los trabajadores de la UNAMBA empleadas y su habilidad para transmitir confianza.					
18.- La amabilidad con la que te han atendido.					
19.- La claridad del lenguaje utilizado por los/as trabajadores/as para atenderle.					



20.- La seguridad en el tratamiento de los datos de los/as usuarios /as (confidencialidad).					
21.- Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de las autoridades para desarrollar bien su trabajo.					

CAPACIDAD DE EMPATÍA DEL SERVICIO	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/ No opina
22.- El nivel de trato personalizado que le ofrece el servicio.					
23.- La adecuación del servicio que le han prestado a las necesidades que usted tenía.					
24.- La satisfacción del servicio que le han prestado según las expectativas que usted tenía.					
25.- La adecuación de los horarios a las necesidades que usted tiene.					

Añada un comentario en relación a sus expectativas con el servicio que ofrece la UNAMBA:

Finalmente, únicamente con la finalidad de conocer el perfil de las personas encuestadas, le agradeceríamos que nos pudiera indicar los siguientes datos:

Sexo: Varón Mujer Edad: _____

Escuela Académico Profesional :

Tipo de usuario:

Estudiante de la Universidad

Docente de la Universidad



1. ¿Cómo calificaría Ud. Los servicios que brindó en el año 2023 la universidad? (Marque una alternativa por servicio)

Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No utiliza
Médico					
Psicopedagogía					
Psicológico					
Odontología					
Tutoría					
Deporte y Cultural					
Comedor Universitario					
Transporte Universitario					
Biblioteca					
Internet					
Seguridad y Vigilancia					
Limpieza					

2. ¿Cómo calificaría Ud. La Infraestructura física en el año 2023 de la Universidad? (Marque una alternativa por área)

Áreas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No opina
Equipamiento de Aulas					
Equipamiento de Laboratorios					
Biblioteca					
Servicios Higiénicos					
Infraestructura de Salud					

¡Gracias!

