UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Marisol Aracely, BRIONES GONZALES

Jhim Brandon, HIDALGO PACAYA

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las....12:00m.....del día lunes 04 de diciembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente), Dr. Roy James Perez Rios (Miembro), y Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Marisol Aracely Briones Gonzales y Jhim Brandon Hidalgo Pacaya, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por unanimidad.....

Siendo las....1:20pm.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

.....
Dr. Roy James Perez Rios
Miembro

.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativa y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Presidente

Dr. Roy James Perez Rios

Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias

Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasnando

Asesor

Bach. Jhim Brandon Hidalgo Pacaya

Tesista

Bach. Marisol Aracely Briones Gonzales

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0647-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022**"

Autor(es)	:	**BRIONES GONZALES, MARISOL ARACELY**
		HIDALGO PACAYA, JHIM BRANDON
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 26/10/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, HARISOL ARACELY BRIONES GONZALES

Autor de la tesis titulada : CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022.

Sustentada el año 2023

Asesor(a): DR. LIMBER PINCHI FASANANDO

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

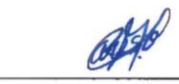
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 01 / 2024

Email: ARABRIOGONZA@GMAIL.COM Firma: 

Teléfono: 961533250 DNI: 70462644

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, JHIM BRANDON HIDALGO PACAYA

Autor de la tesis titulada : CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. LIMBER PINUCHI FASANANDO

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 01 / 2024

Email: JHIMBRANDON@GMAIL.COM Firma: 

Teléfono: 935906733 DNI: 47866185

DEDICATORIA

A mi mamá Jenny Pacaya, a mis hermanos Johanson y Linda Julina, a mi pareja Tania Salinas que están en todo momento para apoyarme en diferentes facetas de mi vida. A Gisella Criollo, quien fue la persona que me motivo a postular a la universidad, logrando mi ingreso, y hoy, culminando esta etapa académica. A todos amigos, que siempre aprendí mucho de cada uno de ellos.

Jhim Brandon

A toda familia, a mi mamá Gloria, a mi mayor motor y motivo por la cual postulé a la universidad, a mis queridas hermanas, Jhennifer y Gloria, que son mi alegría. A mi tía Elva y mis primos Cesar y Sherly, una parte muy importante para mí. A mi pareja, por la sonrisa que me saca en todo momento. A mi papá Napoleón, por ayudarme en llevarme a las clases. Y a mi grupo de amigas. Sin ellos no estuviera en donde estoy ahora, cada uno me aconsejó de una forma diferente en todo este proceso de mi carrera profesional.

Marisol Aracely

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali por las enseñanzas recogidas durante estos años de estudios. A la plana docente que me acompaño ciclo a ciclo, brindando sus enseñanzas como maestros y como amigos, por los consejos que me ayudaron a cumplir este logro académico.

Jhim Brandon

A la Universidad Nacional de Ucayali por permitir convertirme en una profesional de la carrera que me apasiona. A los docentes por ser parte de este proceso integral de formación, a mi facultad por el apoyo documentario durante los años de carrera en las que fueron necesarios su participación.

Marisol Aracely

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DE CONTENIDO ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

ÍNDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 19

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 19

1.1.Descripción del problema 19

1.2.Formulación del problema 22

1.2.1.Problema general 22

1.2.2.Problemas específicos 22

1.3.Objetivos 22

1.3.1.Objetivo general 22

1.3.2.Objetivos específicos 22

1.4.Hipótesis 23

1.4.1.Hipótesis general 23

1.4.2.Hipótesis específicas 23

1.5.Variables 24

1.5.1.Variable 1: Calidad de servicio 24

1.5.2.Variable 2: Satisfacción estudiantil 24

1.6.Operacionalización de variables 25

1.7.Justificación e importancia 26

1.7.1.Justificación teórica 26

1.7.2.Justificación metodológica.....*26*

1.7.3.Justificación práctica.....*26*

CAPÍTULO II 27

MARCO TEÓRICO 27

2.1.Antecedentes del problema.....27

2.1.1.Antecedentes nacionales *27*

2.2.Bases teóricas del problema 29

2.2.1.Variable 1: Calidad de servicio.....*29*

2.2.1.1.Concepto de la variable calidad de servicio 29

2.2.1.2.Conceptos de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....29

2.2.1.3.Teorías de la variable calidad de servicio 30

2.2.2.Variable 2: Satisfacción estudiantil.....*33*

2.2.2.1.Concepto de la variable satisfacción estudiantil.....33

2.2.2.2.Conceptos de las dimensiones de satisfacción estudiantil 33

2.2.2.3.Teoría de la variable satisfacción estudiantil.....34

2.3.Definición de los términos básicos de la variable.....39

2.3.1.Variable 1: Calidad de servicio.....*39*

2.3.2.Variable 1: Satisfacción Estudiantil *40*

CAPÍTULO III 42

MARCO METODOLÓGICO.....42

3.1.Método de investigación.....42

3.1.1.Tipo de investigación.....*42*

3.1.2.Nivel de investigación.....*42*

3.1.3.Diseño de investigación.....*42*

3.2.Población y muestra 43

3.2.1.Población *43*

3.2.2.Muestra *43*

3.3.Instrumentos de recolección de datos 44

3.3.1.Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos.....44

3.3.2.Confiabilidad de los instrumentos 44

3.4.Procedimiento de recolección de datos 45

3.5.Instrumentos de recolección de datos 45

3.5.1.Procesamiento de los datos.....45

3.5.2.Presentación de los datos.....45

3.5.3.Análisis de los datos.....46

CAPÍTULO IV.....49

RESULTADOS.....49

4.1.Presentación de resultados.....49

4.1.1.Variable 1: calidad de servicio.....49

4.1.2.Variable 2 satisfacción de los estudiantes.....55

4.2.Prueba de hipótesis.....56

4.2.1.Hipótesis general.....56

4.2.2.Hipótesis específicas.....56

4.3.Discusión de resultados 59

CONCLUSIONES 63

SUGERENCIAS.....65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....67

ANEXOS 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 25
Tabla 2: Confiabilidad de la variable calidad de servicio 44
Tabla 3: Confiabilidad de la variable satisfacción estudiantil.....45
Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables.....47
Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman 48
Tabla 6: Niveles de la variable calidad de servicio 49
Tabla 7: Niveles de la dimensión elementos tangibles.....50
Tabla 8: Niveles de la dimensión fiabilidad 51
Tabla 9: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta.....52
Tabla 10: Niveles de la dimensión seguridad 53
Tabla 11: Niveles de la dimensión empatía 54
Tabla 12: Niveles de la variable satisfacción de los estudiantes.....55
Tabla 13: Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.....56
Tabla 14: Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes 56
Tabla 15: Relación entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes 57
Tabla 16: Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes.....58
Tabla 17: Relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes.....58
Tabla 18: Relación entre empatía y satisfacción de los estudiantes.....59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Triangulo del servicio 32

Figura 2: Pirámide de Maslow 35

Figura 3: Diagrama de Satisfacción, Modelo de Kano 37

Figura 4: Fórmula para calcular la muestra 43

Figura 5: Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio 49

Figura 6: Distribución de frecuencias la dimensión elementos tangibles 50

Figura 7: Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad 51

Figura 8: Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta 52

Figura 9: Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad 53

Figura 10: Distribución de frecuencias de la dimensión empatía 54

Figura 11: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los estudiantes 55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia……..... 76

Anexo 2: Instrumento de calidad de servicio…….. 79

Anexo 3: Instrumento de satisfacción estudiantil…… 80

Anexo 4: Validez de Instrumento……81

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. El estudio es de tipo aplicada, nivel descriptivo, con diseño transeccional correlacional. Se tuvo una muestra de 364 estudiantes. Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de preguntas cerradas y para la recolección de datos se ha empleado la técnica de la encuesta. Los datos obtenidos se presentan en tablas y figuras extraídas del programa Excel y del programa SPPSv 26. Los resultados indican, según Rho de Spearman, que la relación es negativa débil (-0.018), y no significativa (0.441), entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. Se concluye que existe relación indirecta y no significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del estudiante, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the degree of relationship between the quality of service and the satisfaction of the students of the National University of Ucayali, 2022. The study is of an applied type, descriptive level, with a correlational transectional design. There was a sample of 364 students. The instruments were developed using the closed question technique and the survey technique was used to collect data. The data obtained are presented in tables and figures extracted from the Excel program and the SPPSv 26 program. The results indicate, according to Spearman's Rho, that the relationship is weak negative (-0.018), and not significant (0.441), between the quality of service and satisfaction of students of the National University of Ucayali. It is concluded that there is an indirect and non-significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the students of the National University of Ucayali.

Keywords: quality of service, student satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es un concepto que se originó en la gestión empresarial y luego fue trasladado y utilizado en la administración pública como resultado de nuevas estrategias de gestión pública. Encontrar formas precisas de medir la satisfacción de los estudiantes universitarios es crucial porque permitiría a las instituciones comprender su realidad, compararla con otras instituciones y seguirla a lo largo del tiempo.

Las universidades actuales brindan servicios tanto académicos como extracurriculares para ayudar a los estudiantes a desempeñarse mejor y alcanzar los objetivos que se propusieron al matricularse en ellas. Dentro del alcance de estos servicios se encuentran las actividades que añaden valor y benefician a sus estudiantes. Los servicios no académicos ofrecen asistencia y apoyo a los estudiantes en áreas como alimentación, creatividad, etc. que no están relacionadas con lo académico pero que aún afectan el desempeño de los estudiantes. Todos estos servicios deben brindarse teniendo en cuenta al estudiante y las áreas en las que pueden ser útiles. De manera similar a cómo deben llevarse a cabo, deben ser de calidad para que tengan un efecto positivo en el estudiante.

En consecuencia, esta investigación estudia la asociación entre calidad de servicio y satisfacción estudiante en la Universidad Nacional de Ucayali, que se divide de la siguiente manera:

En el capítulo I, describimos y formulamos el problema general como específicos, asimismo se plantea el objetivo general y los objetivos específicos, también planteamos la hipótesis general y las hipótesis específicas, de igual forma consignamos variables, su operacionalización, y la justificación respectiva.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

En el capítulo III, se presenta el método de investigación, nivel, diseño, la población y muestran, se indica los procedimientos de recolección de datos y se precisa las técnicas para el análisis de datos.

En el capítulo IV, se muestra los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones, las sugerencias, la bibliografía y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según Sukirno & Poernomo (2019) mencionan que en una escuela de negocios y administración en la Universidad Multimedia Nusantara Yakarta-Indonesia; hay problemas con la calidad del servicio, donde destacan las quejas sobre los servicios que son poco amigables para el personal, infraestructura e instalaciones insuficientes, espacios de estacionamiento congestionados e incluso inaccesibilidad a las computadoras, por otro lado el actual sistema de información académica aún no puede satisfacer las necesidades de las áreas de servicio, los maestros no siempre están presentes en las aulas, la colección de libros de la biblioteca aún es pequeña y poco interesante, y la información en los medios de Internet sigue siendo lamentablemente inadecuada, lo que reduce la calidad de los estudiantes y su lealtad (p.6).

Igualmente, Jiménez et al. (2020) mencionan que la mayoría de los estudiantes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco – México, no están conformes con los servicios universitarios en general, ya que fue evidente que algunos estudiantes sintieron que los servicios estudiantiles brindados eran de mala calidad. Por tal motivo, es necesario desarrollar acciones para brindar un servicio de excelencia para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de posgrado, quienes deben dedicar todo su tiempo a sus estudios por estar matriculados en el PNPC. Dado que afecta significativamente la adecuada formación académica de los estudiantes, las autoridades de la institución deben estar al tanto del problema para corregirlo y apoyar la adecuada formación académica de los estudiantes, el rendimiento académico de los estudiantes puede verse afectado si no están satisfechos con su entorno de aprendizaje, lo que afecta sus calificaciones (p.4).

En el mismo orden Rodríguez (2020) menciona que, ante los retos a nivel nacional en el sector de educación universitaria, se observa que en la FAN de la UNE – Cantuta en Lima - Perú, Fundada en 1998, cuenta actualmente con cuatro carreras y

más de 600 estudiantes, de los cuales 212 están matriculados en la carrera de Industrias Alimentarias y Nutrición. En este programa hay conflictos en áreas como la tangibilidad, lo que significa que hay problemas con el equipamiento y la infraestructura; también en materia de confiabilidad, donde se ven restricciones en cuanto al cumplimiento del plan de clase, horarios de clases y atención administrativa; Asimismo, desafíos con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde un grupo de docentes y personal administrativo evitan atender al estudiante y a los padres. Esto nos hace creer que lo más probable es que se brinde un servicio deficiente e insuficiente, es decir, no brindan un servicio de calidad, lo que perjudica la satisfacción de los estudiantes y les dificulta el desarrollo y preparación de su trabajo académico. Teniendo en cuenta que todas las universidades buscan su licenciamiento y acreditación (p.90).

De la misma forma, la Universidad Nacional de Ucayali, presenta deficiencias en la entrega de la calidad del servicio, en un sondeo rápido el 10% de los estudiantes dijeron que la universidad no cuenta con salones y mobiliarios como carpetas y pizarra apropiados para llevar a cabo una buena enseñanza; el 60% mencionó que los docentes no imparten sus clase de acuerdo a la programación del contenido del syllabus, igualmente el 70% indicaron que la universidad no atiende de forma rápida los tramites, un 40% mencionó que el personal docente y administrativo no está dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades de los mismo con respecto al servicio brindado, finalmente, el 50% mencionó que los docentes y administrativos no les muestran empatía, particularmente esto se da porque el servicio administrativo esta desordenado y burocratizado, con profesionales en atención usuaria nada empáticos, problemática que afecta directamente la satisfacción de los estudiantes, consecuentemente de la universidad.

Por otro lado Satorre et al., (2022), encontró problemas de satisfacción estudiantil en la Universidad de Alicante en España, si bien hay una tendencia general baja en la satisfacción de los estudiantes con el personal docente, también están insatisfechos con las instalaciones de la universidad, la accesibilidad a las instalaciones

de práctica y los materiales didácticos y la evaluación continua que no son relevantes para las necesidades de los estudiantes (p.34).

De igual modo Márquez & Cuesta (2019) encontró problemas sobre satisfacción estudiantil Descubrió que los estudiantes están insatisfechos con el nivel de seguridad en las aulas, laboratorios, talleres y salas, así como con la amabilidad del personal administrativo, de la Universidad de Bellas Artes y Ciencias de Bolívar en Colombia; la amabilidad del personal de servicios generales, el calibre del plan de estudios, las técnicas pedagógicas empleadas por los instructores, el calibre de la investigación del programa y el calibre de los servicios de Bienestar Universitario (p.138).

Asimismo Carrasco (2021) observó que, en la Universidad Privada de Piura, hay problemas con la satisfacción de los estudiantes en lo que respecta a sus necesidades y expectativas. La orientación académica responde muy lentamente, los contenidos de los programas de estudio podrían mejorarse y se improvisa un trabajo de recreación e integración escolar en la vida universitaria. Además, los servicios universitarios se caracterizan por largos procesos burocráticos (p.12).

De igual forma, la satisfacción de los estudiantes se ha constituido en uno de los problemas más álgidos de la Universidad Nacional de Ucayali, en un sondeo rápido el 80% menciona que la universidad no cuenta con infraestructura de calidad, ni tampoco con tecnologías de comunicación adecuadas, asimismo el 50% dice que no tienen una buena expectativa sobre la universidad debido a los nuevos formatos virtuales como los foros calificados, el trabajo aplicativo y las preguntas al tutor, por otro lado, el 30% indicó que la universidad no cuenta con actividades de recreación e integración, el 20% menciona que no se cuenta con docentes de calidad por sus habilidades para interactuar y su capacidad de retroalimentación. Esto demuestra que los estudiantes no se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la universidad en infraestructura, calidad académica, calidad docente y en los formatos virtuales, problemas que se acrecentó mucho más en la pandemia, por ello el interés de haber realizado el presente trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo es el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
b) ¿Cómo es el nivel de satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
c) ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
d) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
e) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
f) ¿Cómo se relaciona la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
g) ¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Precisar el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
b) Calificar el nivel de satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

c) Demostrar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
d) Identificar la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
e) Describir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
f) Analizar la relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
g) Establecer la relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La Calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) El nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es bajo.
b) El nivel de satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es bajo.
c) Los elementos tangibles se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
d) La fiabilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
e) La capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
f) La seguridad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
g) La empatía se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Calidad de servicio

1.5.2. Variable 2: Satisfacción estudiantil

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	• División y organización apropiada de áreas. • Implementación de biblioteca. • Salones y mobiliario apropiado.
	Fiabilidad	• Presentación del servicio educativo según las condiciones pactadas con el alumno. • Cumplimiento de promesas. • Interés por escuchar y solucionar problemas de los alumnos. • Disponibilidad permanente de equipos y materiales cada vez que se necesiten. • Contenido de syllabus y entrega en el plazo establecido.
	Capacidad de respuesta	• Personal comunicativo. • Personal dispuesto a brindar un servicio rápido. • Personal colaborador. • Personal bien informado.
	Seguridad	• Personal amable y respetuoso. • Personal docente con dominio en la enseñanza de sus asignaturas. • Trabajadores administrativos con dominio en sus labores. • Personal docente y administrativo dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades del alumno con respecto al servicio. • Honestidad y credibilidad en el servicio.
	Empatía	• Atención y enseñanza individualizada al alumno. • Horario de clase conveniente. • Personal accesible y fácil de contactar por el alumno. • Personal que mantiene totalmente informados a los alumnos. • Comprensión de las necesidades del alumno.
Satisfacción Estudiantil	*Enseñanza*	• *Actualización e incorporación de Tics* • *Metodología de la enseñanza*
	Organización académica	• *Contenido del programa* • *Asesoramiento académico*
	Vida universitaria	• *Recreación* • *Integración*
	Servicios Universitarios	• *Atención en proceso* • *Funcionamiento de entornos virtuales*

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, el estudio presentó teorías sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes a la comunidad académica y de investigación. Teorías relevantes que generan discusiones en varios niveles académicos con el propósito de mejorar el conocimiento de los estudiantes y de la comunidad en general, información que son referenciadas en futuros trabajos de investigación.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, el estudio ofrece dos instrumentos para medir la satisfacción de los estudiantes y la calidad del servicio en las universidades, instrumentos medidos a través del coeficiente alfa de Cronbach. Además, ofrece a los investigadores técnicas y procedimientos para elaborar investigaciones de esta naturaleza.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto vista práctico, la investigación entrega resultados a la Universidad Nacional de Ucayali, información importantísima que podría servir como base para solucionar los problemas de calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Gonzales (2019) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de turismo y hotelería de la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa 2018”. Concluyó: que existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa 2018, al ser el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo (0,000<0.05), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Esto comprueba la hipótesis que presumía la existencia de la relación entre las variables (p.92).

Sigarrostegui (2021) en su investigación titulada “La Calidad en el Servicio Educativo y la Satisfacción estudiantil en una Universidad Privada de Lima, 2018”. Donde concluyó que existe información estadística a 95%, para afirmar que existe una relación entre la tangibilidad y la satisfacción al estudiante, teniendo una relación positiva entre ambos, es decir se rechazó la Hp (p.40).

Chumpitaz (2021) en su investigación titulada “Factores que determinan la calidad de servicio y su relación con la satisfacción estudiantil universitaria estatal”. Concluyó que existe relación positiva entre fiabilidad y calidad de servicio de los estudiantes del Área de Estudios Generales de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM-2019. Los estudiantes antes de iniciar sus estudios recibieron buenas expectativas sobre la calidad de servicio del área de estudios generales, entonces después de recibir los servicios, los estudiantes se encuentran muy satisfechos con la atención de fiabilidad dada por el área. Es decir, a mayor fiabilidad del servicio recibido mayor será la calidad de servicio esperada (p.108).

Asencios (2022) en su investigación titulada “Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos, 2022”.

Concluyó que en cuanto al coeficiente de correlación se encontró Rho=0,331 la cual indica que existe una correlación directa y poco significativa, asimismo existe la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil de la población en estudio (p.39).

Vásquez (2019) en su investigación titulada “La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del comedor universitario de la universidad nacional agraria de la selva”. Donde concluyó que existe relación entre seguridad y la variable dependiente satisfacción. Se obtuvo una correlación directa positiva, calificada como débil igual a 0.311 (p.62).

Guerra (2022) en su investigación titulada “Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021”. Concluyó que existe una correlación directa positiva fuerte alta (Ro= 0.917) y altamente significativa ($p<0.01$) entre empatía y satisfacción estudiantil, además explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 58.55%.

Grández (2020) en su investigación titulada “Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019”. Concluyó que según el cuestionario aplicado resultó siendo malo de acuerdo al 53% de estudiantes, sin embargo 35% resaltó que es regular y solo el 12% manifestó que es buena, esto debido a que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo con la calidad estructural del centro educativo, además ello suma a la competencia de cada profesor (docente), donde el gran número no califica como especialista en el área educacional. Por otra parte, dieron también a conocer que este centro de estudios no dispone de los materiales didácticos necesarios para dar inicio una clase, esto comprende: proyectores, laptop y otros (p.45).

Romero (2022) en su investigación titulada “Satisfacción estudiantil como indicador relevante de la calidad en los programas de maestría en educación de la UNMSM”. Concluyó que la satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM presenta nivel medio, puesto que, luego de

aplicar el instrumento y procesado los resultados, el 60% de los estudiantes expresaron puntajes concernientes a dicho nivel (p.82).

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Variable 1: Calidad de servicio

2.2.1.1. Concepto de la variable calidad de servicio

Según Morocho & Burgos (2018), citado en Florian (2022), también puede describirse como el grado en que un servicio o producto se adhiere al conjunto de requisitos y características que tiene sin dejar de ser capaz de satisfacer las necesidades declaradas (p.14)

2.2.1.2. Conceptos de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Según Parasuraman et al. (1985), citado en Prado (2022), la representación visual, como personas, equipos y herramientas de comunicación, se denomina elementos tangibles. Las instalaciones, los juegos, los equipos, las actitudes del personal, los manuales y los sistemas de explicación de la empresa están representados metafóricamente por los materiales tangibles. Estos elementos también resultan en instalaciones atractivas, e incorpora tecnología de punta y apariencia de los trabajadores (p.17)

Dimensión 2: Fiabilidad

Según Alfonso & Curahua (2022), es la capacidad de brindar de manera confiable y meticulosa el servicio prometido (p.14).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

De acuerdo con Blanco (2009), citado en Gonzales & Huanca (2020) se refiere a la voluntad de la organización de ofrecer sus servicios al cliente y se ve en conjunto con la responsabilidad de la organización al hacerlo. Por ello necesita saber cómo operar, finalizar las tareas rápidamente y satisfacer eficazmente las necesidades del cliente para poder brindar un servicio. Su desempeño se verá influenciado por una variedad de factores específicos del establecimiento (p.41).

Dimensión 4: Seguridad

El Diccionario de la Real Academia, citado en Quiñones (2019), define como la cualidad de saber que algo es verdadero, cierto o confiable con claridad y certeza. Se debe comprobar la capacidad, aptitud y conocimientos de cada persona para que pueda informar de forma clara y precisa sobre el beneficio propuesto. De manera similar, implica poder generar confianza con los clientes, reconocer sus necesidades y poder satisfacerlas (p.13).

Dimensión 5: Empatía

Para Reyes & Reyes (2012), citado en Zelaya & Antonio (2020) demuestra cómo la relación de la institución con su personal, que fomenta la empatía, permite brindar a cada estudiante una atención individualizada y humana (p.55).

2.2.1.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Teoría Del Establecimiento de metas (Edwin Locke)

Según Loke, citado en Martínez (2023) enfatiza la importancia de un objetivo claramente definido y de una acción individual. Además, demuestra que los empleados que tienen objetivos claros se desempeñan mejor que aquellos que no los tienen. Se requiere un cierto grado de dificultad para que las metas sean motivadoras (las metas que son demasiado fáciles no pueden ser motivadoras) y deben ser específicas independientemente del resultado que se busque.

Las metas que son específicas y desafiantes motivan a las personas a trabajar para alcanzarlas (proporcionan una fuerza motivadora), dirigen el comportamiento en una dirección particular (proporcionan dirección) y alientan la perseverancia en el tiempo hasta que se logra la meta. Además, la retroalimentación es necesaria para que la persona pueda ver el progreso que va realizando en la consecución del objetivo. Sin embargo, tener oportunidades para recibir retroalimentación y establecer metas definidas y difíciles es insuficiente.

Otros elementos afectan la forma en que estos objetivos afectan el desempeño, incluidos: compromiso con el objetivo (aceptación, participación en el establecimiento

de metas o creencia en la credibilidad y confiabilidad de quien establece las metas). La efectividad del individuo, o la confianza que esa persona cree que puede lograr sus objetivos. El tipo de tarea, es decir, los objetivos grupales generan menos entusiasmo porque el resultado depende no sólo del individuo, sino del comportamiento de otros fuera de su control y de la cultura nacional (p.45).

Teoría del modelo SERVQUAL

Asimismo, Parasuraman et al. (1985), citado en Amaro (2022), desarrollaron este modelo de calidad de servicio, cuyo objetivo es maximizar el nivel de servicio que brinda una organización. En este sentido, presentaron un instrumento estándar que es adaptable, flexible y logra ajustarse de acuerdo a los requerimientos y la realidad de cada entidad. Está compuesto por una escala con múltiples respuestas que tiene como objetivo ayudar a comprender e identificar las expectativas de los clientes sobre un determinado servicio. En otras palabras, puedes evaluar y producir mejoras al mismo tiempo utilizando este modelo de evaluación. En otras palabras, el modelo de Calidad del Servicio Servqual compara la medición de lo que el cliente espera de un proveedor de servicios en cada una de las cinco dimensiones con la estimación de lo que el cliente percibe sobre ese servicio en esas dimensiones (p.33).

Dimensiones del modelo SERVQUAL:

-*Elementos tangibles*: Instalaciones físicas, equipo, personal y materiales.

-*Confiabilidad:* Brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

-*Capacidad de respuesta:* Buena disposición para ayudar a los clientes.

-*Seguridad:* Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza

-*Empatía:* Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

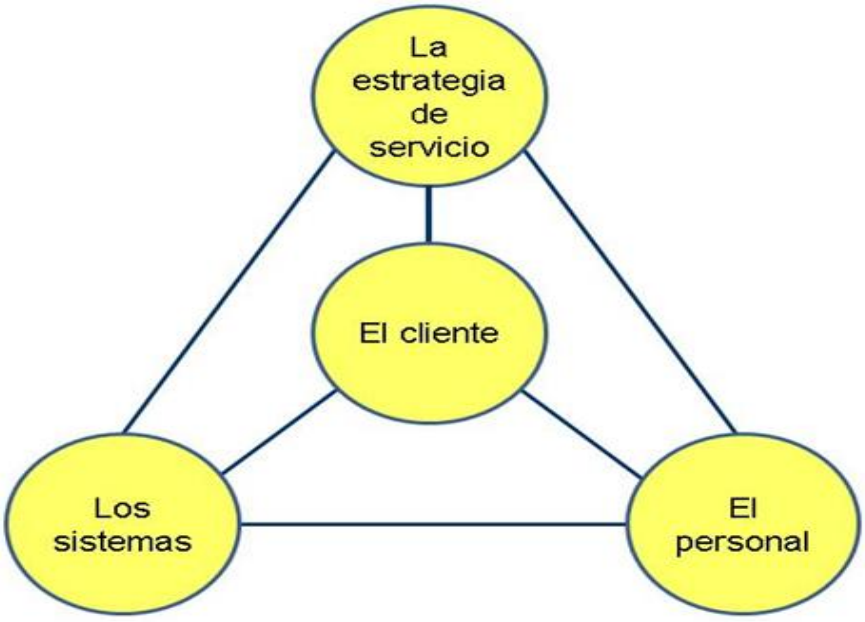
Teoría del modelo del triángulo de servicio (Karl Alberth)

Albertch (1987), citado en Flores (2019) diseñó el modelo Service Triangle, que se basa en los diez estándares y se concentra en la premisa de brindar al cliente lo que

realmente necesita comprar: Utilice momentos de la verdad para evaluar el diseño de la evaluación, la calidad del servicio, el artículo y el costo, manipular la boleta de calificaciones del cliente, analizar la opinión del cliente, la comunicación boca a boca y administrar resúmenes enfocados, en ¿Cuándo y por qué? Además, ¿cómo?,. Analiza los datos, haz algunas recomendaciones y finaliza el ciclo. El modelo de triángulo interior-exterior para servicios, que sirve de base para la teoría de los servicios, es una contribución de Albretch. Estos enfatizan los componentes clave de la estructura administrativa y sus interrelaciones.

En la parte superior del triángulo está la Estrategia de Servicio, que describe las funciones del personal de servicio. El gráfico de la izquierda muestra el sistema que permite al personal brindar servicio al cliente y el triángulo de la derecha representa el equipo directivo y los empleados de primera línea. Este sistema debe ser flexible, fácil de usar y adaptado a las necesidades del cliente, no a la organización. Finalmente se revela el componente más importante: el cliente. Esta teoría es crucial porque nos permite concentrarnos en vender a los clientes lo que realmente necesitan para satisfacer sus necesidades (p.29).

Figura 1: Triangulo del servicio



Albertch (1987), citado en Flores (2019)

2.2.2. Variable 2: Satisfacción estudiantil

2.2.2.1. Concepto de la variable satisfacción estudiantil

Según Eyzaguirre (2015), citado en Espinoza (2022), la satisfacción estudiantil se encarga de la explicación y comprensión de cuestiones propias de la actividad educativa del contexto académico, metodológicas, de enseñanza-aprendizaje, así como de cuestiones que impactan las actividades de los estudiantes y del personal docente. Por otro lado, se enfatiza cómo una medida de calidad, la satisfacción de los estudiantes, es una medida de la eficiencia de los distintos componentes académicos (p.21).

2.2.2.2. Conceptos de las dimensiones de satisfacción estudiantil

Dimensión 1: Enseñanza

Para Moran (2019) es la actividad metódica, planificada y voluntaria que realiza un docente con el objetivo de impartir conocimientos. Utiliza métodos y recursos de enseñanza para lograrlo. El docente es juzgado según su preparación, el ambiente pedagógico y el proceso de evaluación (p.51).

Dimensión 2: Organización académica

Según Mejías & Martínez (2009), citado en Carrasco (2021), se centra en el estudiante y su satisfacción mientras describe la estructura administrativa de una escuela. Incluye distribuir el programa de contenidos, actuar en calidad de asesor que inspire y transmita credibilidad y seguridad en uno mismo, y estar dispuesto a brindar a los estudiantes servicios de apoyo (p.23).

Vida universitaria

Para Becerra et al. (2020) es un lugar reservado para ofrecer actividades que permitan a los estudiantes participar en experiencias que mejoren su educación formal e informal (p.28).

Dimensión 3: Servicios universitarios

De acuerdo con Córdova Sologorré (2022), incluye aulas, laboratorios, talleres, canchas deportivas, espacios abiertos, bibliotecas, jardines, servicios higiénicos, así

como el equipamiento para una atención suficiente al estudiante, son los mecanismos o servicios físicos ofrecidos y establecidos para apoyar el servicio educativo (p.34).

2.2.2.3. Teoría de la variable satisfacción estudiantil

La teoría de Maslow

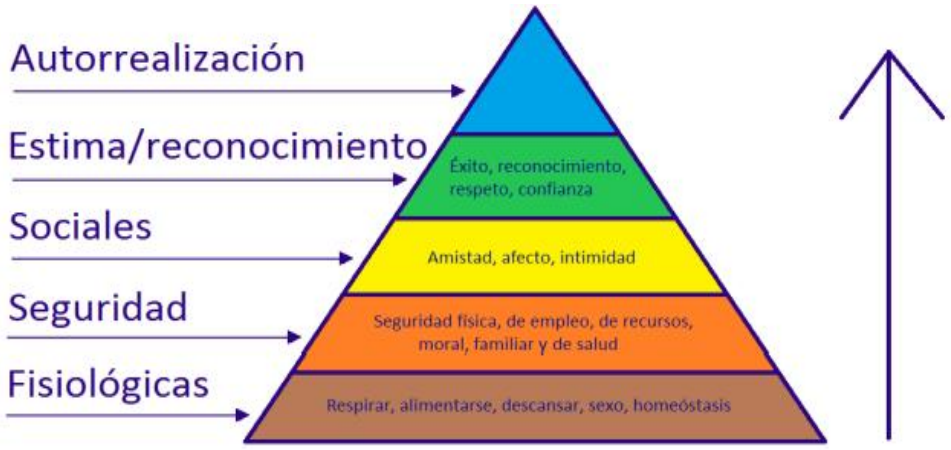
Según Quintero (2011), citado en Madrid (2020) Maslow demuestra la importancia de esta teoría, que se aplica a muchos campos diferentes además de la motivación; concluye con lo siguiente: “La teoría de la Motivación Humana”, la teoría de la motivación de Maslow, que incluye una jerarquía de necesidades y factores motivadores, así como sus investigaciones posteriores en el campo de las necesidades humanas, es un componente del paradigma educativo humanista, cuyo objetivo es promover la educación a través de la formación y el desarrollo individual.

La necesidad es la falta de algo. Hay varios tipos diferentes de necesidades: (a) Las necesidades deficientes o inferiores, como las fisiológicas, las de seguridad, las de amor y pertenencia y las de estima, pueden provocar problemas psicológicos y/o fisiológicos si se distorsionan. (b) Menos poderosas que las necesidades fisiológicas, las necesidades de desarrollo o superiores que se centran en realizar el propio potencial de autorrealización pueden dañarse o perder su dirección más fácilmente y necesitan mucha ayuda de fuerzas externas (Elizalde et al., 2006, citado en Madrid, 2020).

Maslow crea un orden de necesidades que va progresando en importancia. los ordena en dos grupos significativos que crean una secuencia creciente y acumulativa desde lo más objetivo a lo más subjetivo de manera que requiere que el sujeto satisfaga necesidades que se ubican en niveles inferiores (más objetivos) para poder sentirse motivado o impulsado a satisfacerlas. Necesidades de orden superior (más subjetivas). Las necesidades más altas están relacionadas con requisitos de desarrollo, mientras que las necesidades más bajas son déficits. Maslow afirma que las necesidades fundamentales tienen mayor influencia y peso que otras necesidades. Las necesidades superiores surgen una vez satisfechas y la persona se siente motivada

para satisfacerlas. Maslow sugiere que las necesidades humanas son innatas y las organiza en una pirámide para mostrar su jerarquía (p.31).

Figura 2: Pirámide de Maslow



Quintero (2011), citado en Madrid (2020)

Las necesidades son las siguientes:

- *Necesidades básicas o fisiológicas:* “Son las únicas inherentes en toda persona, básicas para la supervivencia del individuo. Respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse, sexo, sueño, etc.”
- *Necesidades de seguridad:* “Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, etc.”.
- *Necesidades sociales:* “Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, etc.”.
- *Necesidades de estima o reconocimiento:* “Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras.”
- *Necesidades de autorrealización:* “Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Es la sensación de haber llegado al éxito personal.” (p.31).

El modelo de Kano

Según kano, citado en Vásquez (2019) una de las mejores herramientas para identificar y categorizar características y atributos de productos que pueden aumentar la satisfacción del cliente es el diagrama de Kano. Los atributos de los productos que satisfacen a los clientes y producen rendimiento están separados en el gráfico.

Dado que el atributo debe existir, Kano cree que algunas características del producto pueden clasificarse como características fundamentales o inherentes y no aumentarán significativamente la satisfacción del cliente.

Como resultado, este tipo de atributo transforma las cualidades que debe poseer el producto para asegurar una posición en el mercado. No se tendrán en cuenta los productos que carezcan de estas características fundamentales. Sin embargo, esto no implica que los clientes den prioridad a las personas con todas estas cualidades, incluso aquellas que se desempeñan excepcionalmente bien.

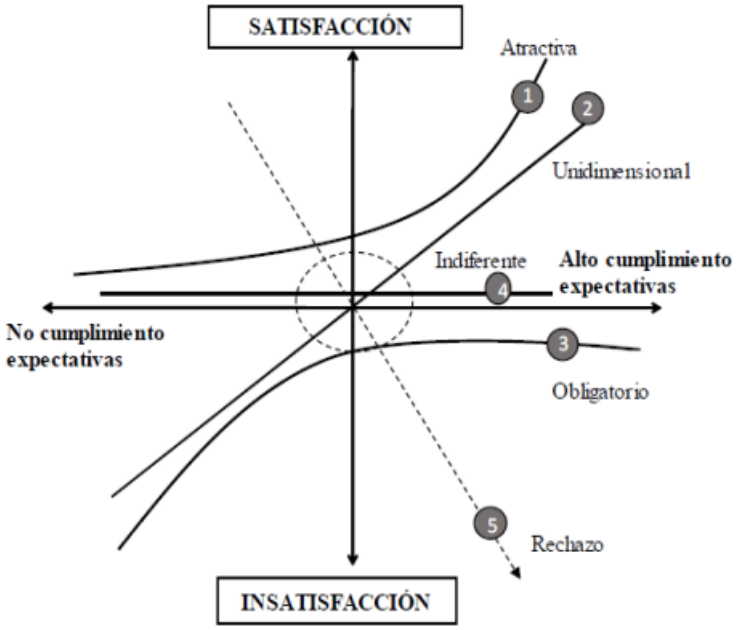
Los atributos de rendimiento son la segunda clase de atributos. Según el profesor Kano, estas son las características y funciones que los consumidores esperan de los productos que compran, permitiéndoles utilizarlos de manera más efectiva y obtener mayores beneficios. Aumentan directamente la productividad, lo que aumenta la satisfacción. Estas características son un reflejo de lo que los clientes quieren de los productos que compran, más específicamente, qué necesidades han identificado y quieren satisfacer.

Finalmente, el Dr. Noriaki Kano categorizó aquellas características que realmente sorprenden a los clientes como características de impacto porque producen beneficios y retornos que en principio no se esperan. La relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción resultante es exponencial en esta región del gráfico. Como resultado, el atributo de impacto categoriza las cualidades y características del producto, que normalmente no son expresadas por el usuario.

Representan deseos no satisfechos y ocultos, insatisfacción tolerable, expectativas no satisfechas, usos y aplicaciones novedosos, aspectos individuales de

los productos para los consumidores, etc. Esta comprensión de los atributos de impacto confirma que el cliente no es consciente o, si lo es, no puede expresarlo plenamente (p.21)

Figura 3: Diagrama de Satisfacción, Modelo de Kano



kano, citado en Vásquez (2019)

Teoría de la motivación-higiene de Frederick Irving Herzberg

Según Frederick et al. (1959), citado en Guevara (2021) en 1959, Frederick y sus asociados trabajaron con un equipo de contadores e ingenieros para desarrollar esta teoría. En cuanto a su empleo actual, las preguntas se centraron en la satisfacción laboral. El análisis de las respuestas nos permitió sacar la conclusión de que la motivación desencadena dos factores distintos e independientes. El primero, vinculado a emociones negativas, expresa insatisfacción con las formas en que los colaboradores realizaron este trabajo y lo atribuye a las circunstancias de su empleo.

Herzberg afirma que mencionó los factores de higiene porque funcionaban de manera similar a la idea detrás de la higiene médica, que es descartar o alertar a uno sobre posibles riesgos para la salud. Estos elementos incluyen supervisión, informes

directos, interacciones interpersonales, compensación, beneficios, seguridad laboral, reglas organizacionales y procedimientos administrativos.

Herzberg afirma que estos elementos o no están presentes o se aplican incorrectamente, lo que impide que el colaborador se sienta satisfecho. Se afirma que cuando está presente no resulta en una fuerte motivación de los empleados, lo que ayuda a eliminar o reducir la insatisfacción.

Según Herzberg, el segundo grupo de factores está relacionado con las experiencias positivas que los colaboradores en algún momento percibieron de la naturaleza de los factores motivadores. Incluye elementos como la emoción de conseguir un trabajo, elogios por el excelente desempeño laboral, el crecimiento personal y el avance posible gracias al trabajo que uno realiza, y el trabajo trascendente e interesante. Así, según Herzberg, si estos elementos están presentes en los puestos de trabajo, ayudarán a contribuir a un gran aumento de la motivación de los empleados y a la estimulación del buen desempeño en la organización.

Además, descubrieron que la satisfacción y la insatisfacción se consideraban conceptos separados con significados independientes, lo que estaba en consonancia con los principios que se consideraban más cruciales en la motivación laboral. Cuando los factores relacionados con la higiene conducen a la insatisfacción en lugar de la satisfacción. Los factores motivadores ayudan a las personas a sentirse satisfechas, por lo que incluso cuando no lo hacen, no se consideran una fuente de insatisfacción.

Para Herzberg, los resultados más significativos de la teoría de la motivación-higiene, teniendo en cuenta las estrategias motivacionales utilizadas, mejorando las relaciones interpersonales, estableciendo ambientes laborales favorables, aumentando los incentivos salariales, fueron erróneos. Dado que muchos de estos factores actúan eliminando o previniendo la insatisfacción, se cree que no producen la motivación más fuerte.

Actualmente, la satisfacción e insatisfacción del estudiante están influenciadas por la teoría de los dos factores. Se cree que estos factores de contextos bien

conocidos afectan los factores de higiene. En el ámbito académico, incluye las interacciones interpersonales con profesores, pares, el entorno en el que se realizan las actividades y la seguridad en el establecimiento educativo, entre otras cosas. Los factores motivacionales también incluyen cosas como la emoción de lograr las metas propias en el cargo o puesto que ocupa el estudiante dentro de la institución, como ser reconocido por los logros académicos y las oportunidades que ofrece la institución educativa. Los 2 factores que acarrean a la satisfacción o no. Así, en términos de satisfacción académica, el entorno y la duración de la estancia en la institución serían factores que contribuyen a los factores de higiene, mientras que su deseo de seguir una carrera en el campo serían los factores motivadores (p.33).

2.3. Definición de los términos básicos de la variable

2.3.1. Variable 1: Calidad de servicio

Mobiliario apropiado

Wellington (2023) cita al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo reconoce el valor de la ergonomía, que incluye herramientas y mobiliario, para la salud y el bienestar humanos. Cabe destacar que los muebles ergonómicos están fabricados para adaptarse a los requerimientos del cuerpo humano, ofreciendo un soporte adecuado y fomentando una buena postura durante las actividades diarias. Según el insst, implementar la ergonomía en el lugar de trabajo puede ayudar a prevenir o reducir problemas musculoesqueléticos como dolores de espalda, cuello y hombros, así como lesiones provocadas por una mala postura (p.45).

Cumplimiento de promesas

Según Quijano (2021), la opinión del cliente (no de la empresa ni de sus empleados), el desarrollo bien hecho y en tiempo del servicio ofrecido (ambas variables al mismo tiempo y no exclusivamente) se denomina cumplimiento de promesas (p.2).

Comunicación

Según Garcia (2019) el proceso de comunicación es la forma en que intercambiamos información. Sirve como vínculo o puente entre varias partes

interesadas con el objetivo de informar, inspirar acciones, difundir una idea o fomentar la comprensión. Implica crear una conexión entre el remitente y el receptor (uno o más) en un momento y lugar determinados para transmitir un mensaje o idea que ambas partes puedan entender. Las personas necesitan comunicarse para funcionar en la sociedad (p.23).

Personal amable y respetuoso

Para Carmen (2021), una persona amable es capaz de ser comprensiva, paciente y respetuosa con los defectos de los demás, podrá ver sus buenas cualidades y estará dispuesta a aprender (p.34).

Necesidad

Para Gomez (2022), una causa se vuelve irrefutable en el sentido de tener un efecto predeterminado cuando se vuelve necesario o cuando no se puede ignorar ni resistir. En las ciencias naturales, las leyes adquieren una cualidad de necesidad. Por ejemplo, dado que las leyes de la termodinámica no se ven afectadas por la acción humana, son en cierto modo necesarias (p.1).

2.3.2. Variable 1: Satisfacción Estudiantil

Infraestructura

Gomez (2021), explica que la infraestructura incluye las estructuras, redes o sistemas físicos y organizacionales necesarios para el correcto funcionamiento de una sociedad y su economía (p.1).

Entorno propicio

Loaiza (2019), alude a la seguridad que debe tener un lugar y un entorno para que innumerables interacciones interpersonales se unan para apoyar la educación de los jóvenes, algo que, lamentablemente, no puedo ver. Es necesario un entorno de apoyo para el aprendizaje holístico tanto para los estudiantes como para la comunidad en su conjunto (p.2).

Tecnología de la comunicación

Según la Universidad Latina de Costa Rica (2020), son los materiales y aparatos empleados en la administración, procesamiento y difusión de información a través de dispositivos tecnológicos como computadoras, teléfonos, televisores, etc. El uso de estos recursos ha ido creciendo con el tiempo y ahora ofrecen servicios prácticos como correo electrónico, búsqueda y filtrado de información, descarga de materiales y compras online, entre otros (p.38).

Foros calificados

Guitiérrez (2007), citado en Caseres et al. (2019), lo define como un centro de discusión sobre un tema específico, que concentra las opiniones de numerosos individuos de diversos lugares, de manera asincrónica. Es decir, los asistentes al evento educativo pueden comunicarse entre sí sin necesidad de utilizar la plataforma simultáneamente. Como resultado, pueden acceder a mensajes registrados que hacen referencia al tema actual cuando se vuelven a conectar en un momento posterior que no sea necesariamente una coincidencia (pp.3-4).

Trabajo

Según Mendez (2019), es el conjunto de tareas que una persona completa para alcanzar una meta, resolver un problema o producir bienes y/o servicios para las personas (p.2).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Bunge (1971), citado en Huaire (2019), ofrecer soluciones para situaciones o problemas diversos y reconocibles es el objetivo de este tipo de investigación. Aunque no siempre es así, la investigación aplicada frecuentemente utiliza conocimientos de la investigación básica para identificar problemas que deben abordarse y presentar posibles soluciones. Al realizar una investigación aplicada, el investigador se ve obligado a abordar las necesidades de la sociedad, sus instituciones, empresas e individuos porque estos problemas, cuestiones, conflictos o necesidades prácticas están presentes (p.8).

3.1.2. Nivel de investigación

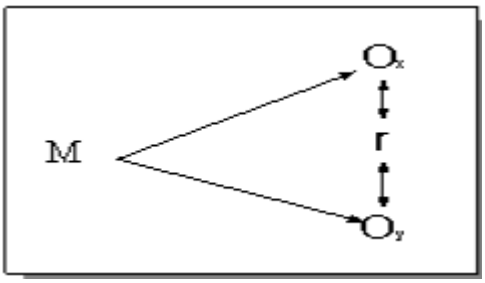
La investigación es de nivel descriptivo, según Ramos (2020), las características del fenómeno ya son conocidas en este campo de estudio, y el objetivo es identificar su presencia en una población humana concreta. En el proceso cuantitativo se utiliza el análisis de datos mediante tendencia central y dispersión. En este contexto, plantear una hipótesis que tenga como objetivo describir el tema de estudio es posible pero no obligatorio. Con el objetivo de describir las representaciones subjetivas que se desarrollan en un grupo humano sobre un fenómeno particular, los estudios narrativos fenomenológicos o constructivistas se utilizan en investigaciones con un alcance descriptivo cualitativo (p.15).

3.1.3. Diseño de investigación

Según Camacho de Báez (2020) el diseño de la investigación es transeccional correlacional, describe relaciones entre variables. Los estudios correlacionales examinan las conexiones entre dos o más variables en un momento particular en el tiempo. Por ejemplo, un estudio correlacional realizado en 2023 en la Universidad

Nacional de Ucayali podría analizar las conexiones entre la calidad del servicio (X) y la satisfacción de los estudiantes (Y) en el alumnado.

Esquema



M: Muestra de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

V_1: Variable Calidad de Servicio

V_2: Variable Satisfacción

r: correlación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población para evaluar la variable calidad de servicio y satisfacción estudiantil, lo constituyen el 100% de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Ucayali, que son 6800.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculó a través del muestreo probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 4: Fórmula para calcular la muestra

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (6800)

EE= 0,05

Desarrollando la fórmula:

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*6800) / (((0.05) ^2*6799) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 364 estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario con preguntas cerradas según Bravo & Valenzuela (2019), por lo general, comienzan con un encabezado o troncal y luego muestran categorías de respuesta preestablecidas. El investigador debe tener un conocimiento amplio sobre los participantes, el tema del estudio y cómo se utilizarán las respuestas antes de formular una pregunta en esta situación porque existen múltiples opciones de respuesta. Estos factores hacen que las preguntas cerradas sean más difíciles de crear que las abiertas.

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2:

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	21

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.926 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es excelente.

Tabla 3:

Confiabilidad de la variable satisfacción estudiantil

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.938 por lo tanto, el nivel de fiabilidad del instrumento es excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron a través de la técnica de la encuesta, según López & Fachelli (2015), citado en Arias & Covinos (2021) la encuesta es una herramienta que utiliza un cuestionario para recopilar datos; sólo está dirigido a personas y proporciona información sobre sus creencias, comportamientos y percepciones. La encuesta se concentra en preguntas preestablecidas con una secuencia lógica, un sistema de respuesta escalonado y la capacidad de generar resultados cuantitativos o cualitativos. La mayor parte de la información recopilada es numérica (p. 89)

3.5. Instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Procesamiento de los datos

La información se procesó en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuestas. Resultados totales y parciales que también se procesaron en Programa Estadístico SPSSv26.

3.5.2. Presentación de los datos

Los datos son presentados en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, las mismas que muestran el nivel de variables y dimensiones. Igualmente se presenta en tablas extraídas del Programa Estadístico SPSSv26, las mismas que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de los datos

Para establecer el nivel de variables se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según Acero et al., citados en Mora & Sarmiento (2020), una puntuación se clasifica como alta, media o baja dependiendo del número de ítems o afirmaciones, el instrumento de la variable calidad del servicio contiene 21 ítems,. entonces la puntuación más baja es 21 y la más alta es 105 respectivamente. Una puntuación alta denota una alta frecuencia asociada con un clima organizacional positivo, mientras que una puntuación baja denota una baja frecuencia asociada con problemas dentro de la organización. Para establecer si el clima organizacional es alto, medio o bajo se realizó la siguiente operación: entre el puntaje más bajo y más alto (21 y 105) luego se establecieron 3 intervalos de igual tamaño, dividiendo la diferencia entre 3, y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado:

- Nivel Bajo: de 21 a 49 puntos.
- Medio: de 49 a 77 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 77 y 105.

El instrumento de la variable satisfacción estudiantil, tiene 20 ítems. La puntuación mínima es 20 y la máxima 100. Para determinar si el clima organizacional es alto, medio o bajo se realizó la siguiente operación: entre el puntaje mínimo el más alto (20 y 100), se establecieron tres intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia entre 3, y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Luego de realizar la prueba de normalidad se estableció el coeficiente estadístico para establecer la relación entre variables y dimensiones.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de las variables

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,075	117	,128	,994	117	,888
Satisfacción Estudiantil	,090	117	,020	,978	117	,047

a. Corrección de significación de Lilliefors

El número de encuestas por variable es >50, por lo tanto, se toma en consideración la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a], el valor sigma de la variable calidad de servicio es > 0.05, entonces la distribución sigue un supuesto de normalidad y el valor sigma de la variable satisfacción estudiantil es < 0.05, entonces la distribución no sigue el supuesto de normalidad, sin embargo basta que uno de ellos no cumpla con el supuesto de normalidad, la prueba es no paramétrica, entonces la relación entre variables se encontró a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman. según Jagannath et al. (2020) rho de Spearman es el equivalente a la correlación de Pearson que no es paramétrica. Se aplica a datos ordinales o variables cuantitativas de distribución libre. El coeficiente de correlación, indicado por una "r", tiene un rango de valores entre 1 y 1. Una puntuación de 0 indica que no existe correlación, lo que significa que las acciones de una variable no están relacionadas con las de la otra. Un valor de 1 o 1, lo que significaría que sería posible determinar el valor de la otra variable a partir de conocer el valor de la primera, es lo que implica una correlación perfecta. La fuerza de la asociación aumenta a medida que el coeficiente de correlación se acerca a 1.

Tabla 5:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

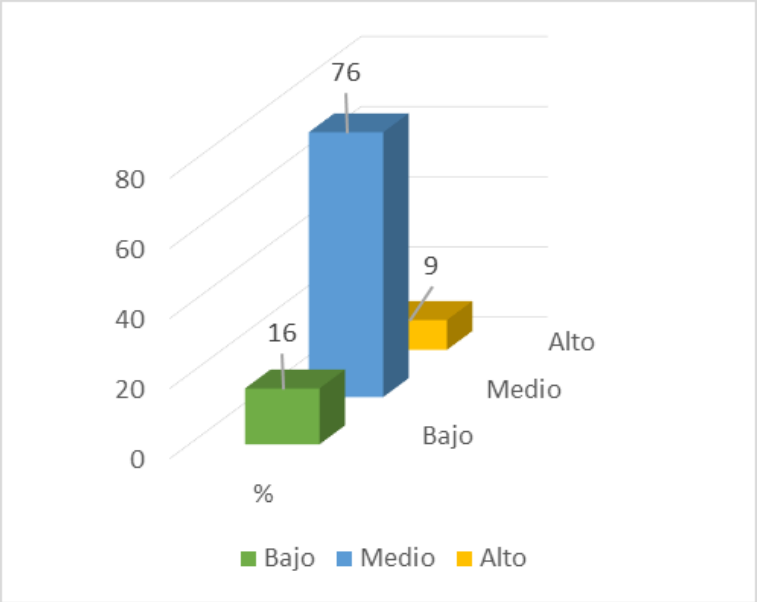
4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: calidad de servicio

Tabla 6: Niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[21-49]	58	16
Medio	[49-77]	275	76
Alto	[77-105]	31	9
n		364	100

Figura 5: Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio



Nota. Tabla 6

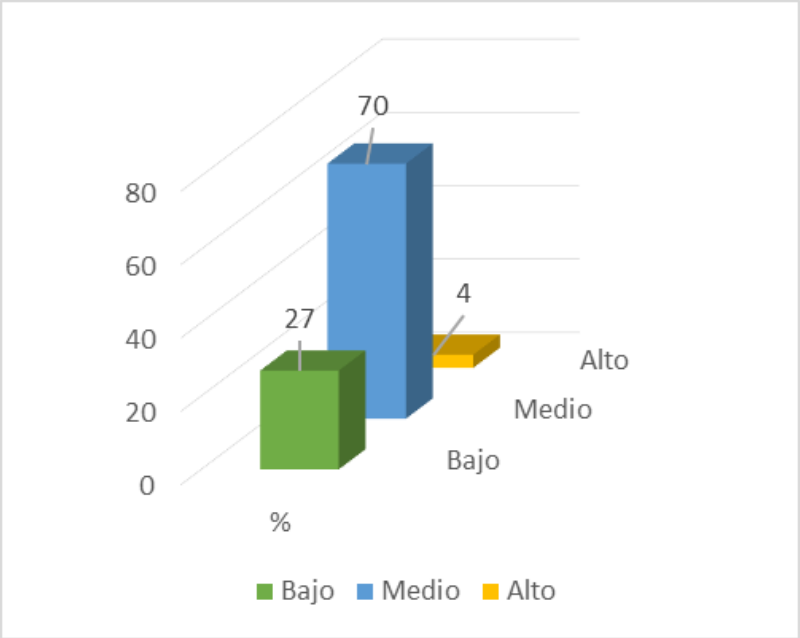
Análisis

El 16% de los estudiantes manifiesta que el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 76% dice que es medio y el 9% dice que es alto.

Tabla 7: Niveles de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[3-7]	98	27
Medio	[7-11]	253	70
Alto	[11-15]	13	4
N		364	100

Figura 6: Distribución de frecuencias la dimensión elementos tangibles



Nota. Tabla 7

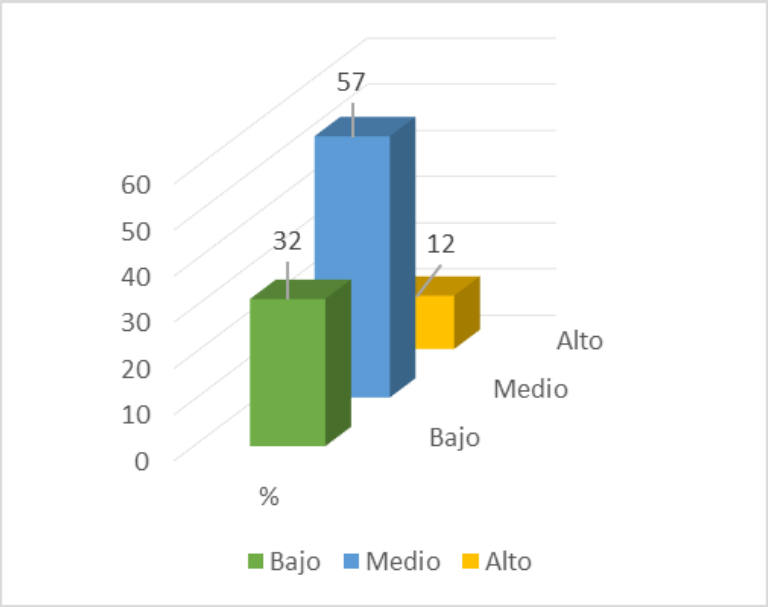
Análisis

El 27% de los estudiantes manifiesta que el nivel de elementos tangibles de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 70% dice que es medio y el 4% dice que es alto.

Tabla 8: Niveles de la dimensión fiabilidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	116	32
Medio	[12-18]	206	57
Alto	[19-25]	42	12
N		364	100

Figura 7: Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad



Nota. Tabla 8

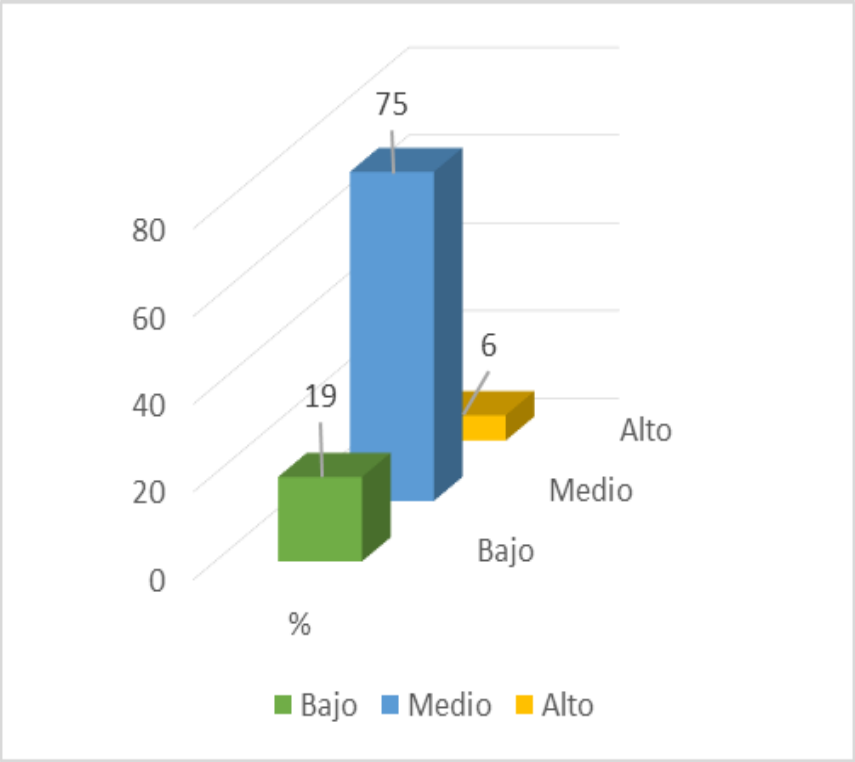
Análisis

El 32% de los estudiantes manifiesta que el nivel de fiabilidad de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 57% dice que es medio y el 12% dice que es alto.

Tabla 9: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	70	19
Medio	[10-15]	273	75
Alto	[15-20]	21	6
n		364	100

Figura 8: Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta



Nota. Tabla 9

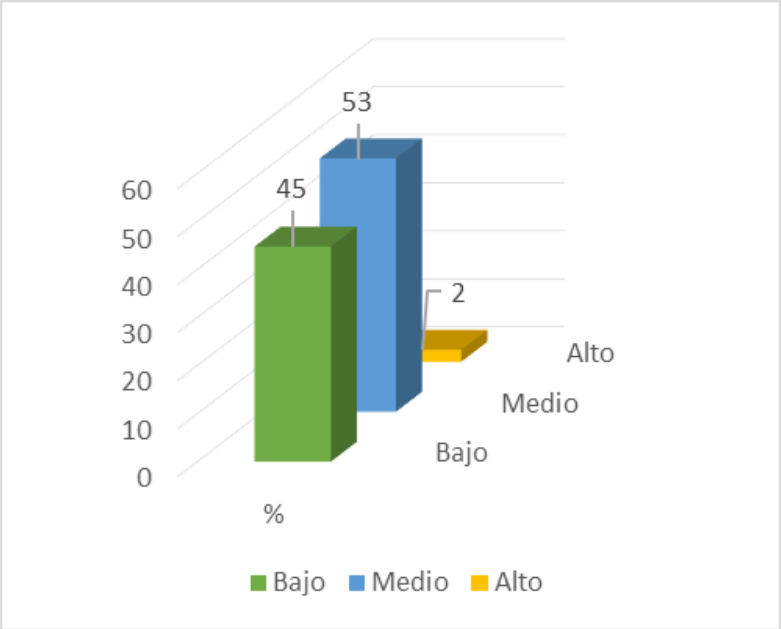
Análisis

El 19% de los estudiantes manifiesta que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 75% dice que es medio y el 6% dice que es alto.

Tabla 10: Niveles de la dimensión seguridad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	163	45
Medio	[12-18]	192	53
Alto	[19-25]	9	2
n		364	100

Figura 9: Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad



Nota. Tabla 10

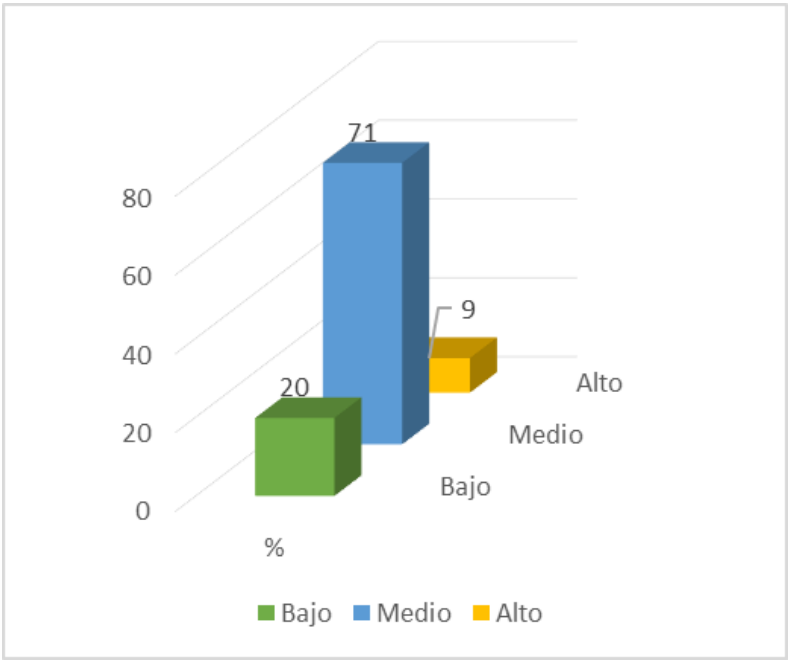
Análisis

El 45% de los estudiantes manifiesta que el nivel de seguridad de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 53% dice que es medio y el 2% dice que es alto.

Tabla 11: Niveles de la dimensión empatía

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	72	20
Medio	[10-15]	260	71
Alto	[15-20]	32	9
n		364	100

Figura 10: Distribución de frecuencias de la dimensión empatía



Nota. Tabla 11

Análisis

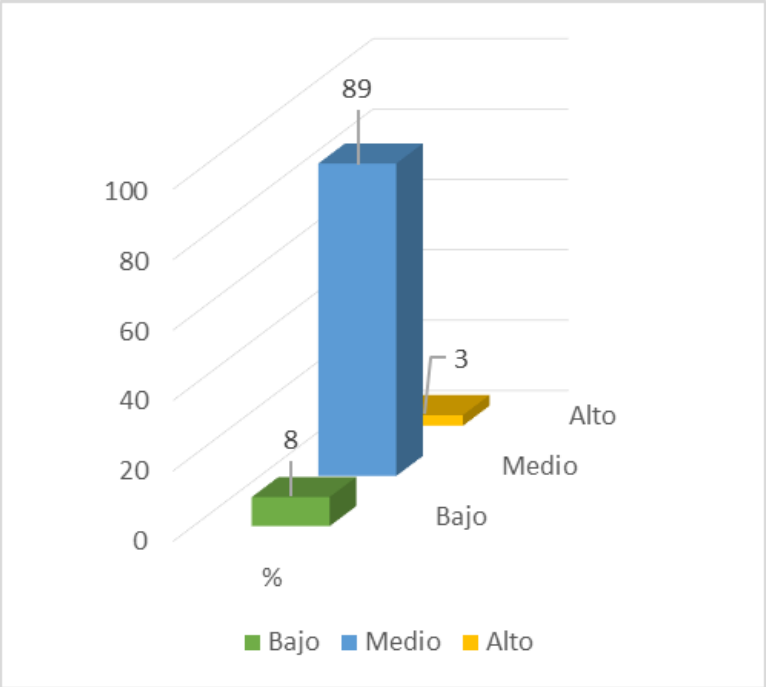
El 19% de los estudiantes manifiesta que el nivel de empatía de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 71% dice que es medio y el 10% dice que es alto.

4.1.2. Variable 2 satisfacción de los estudiantes

Tabla 12: Niveles de la variable satisfacción de los estudiantes

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	30	8
Medio	[47-73]	323	89
Alto	[74-100]	11	3
n		364	100

Figura 11: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los estudiantes



Nota. Tabla 12

Análisis

El 8% de los estudiantes manifiesta que el nivel de satisfacción en la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 89% dice que es medio y el 3% dice que es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La Calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 13:

Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes

Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	-,018
		Sig. (unilateral)	.	,441
		N	364	364
	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	-,008	1,000
		Sig. (unilateral)	,441	.
		N	364	364

Nota. SPSSv26

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0.018), y no significativa (0.441), por lo tanto, existe relación indirecta débil y no significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, entonces la hipótesis no se confirma.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Los elementos tangibles se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 14:

Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes

Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	-,025
		Sig. (unilateral)	.	,316
		N	364	364
	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	-,025	1,000
		Sig. (unilateral)	,316	.
		N	364	364

Nota. SPSSv26

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0.025), y no significativa (0.316), por lo tanto, existe relación indirecta débil y no significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específica 2

La fiabilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

Tabla 15:

Relación entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes

Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,018
		Sig. (unilateral)	.	,370
		N	364	364
	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	-,018	1,000
		Sig. (unilateral)	,370	.
		N	364	364

Nota. SPSSv26

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0.018), y no significativa (0.370), por lo tanto, existe relación directa débil y no significativa entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específica 3

La capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

Tabla 16:

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes

Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	-,025
		Sig. (unilateral)	.	,314
		N	364	364
	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	-,025	1,000
		Sig. (unilateral)	,314	.
		N	364	364

Nota. SPSSv26

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0.025), y no significativa (0.314), por lo tanto, existe relación indirecta débil y no significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específica 4

La seguridad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 17:

Relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes

Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,061
		Sig. (unilateral)	.	,124
		N	364	364
	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	,061	1,000
		Sig. (unilateral)	,124	.
		N	364	364

Nota. SPSSv26

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es positiva débil (0.061), y no significativa (0.124), por lo tanto, existe relación directa débil y no significativa entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, entonces la hipótesis no se confirma.

Hipótesis específica 5

La empatía se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

Tabla 18:

Relación entre empatía y satisfacción de los estudiantes

Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	-,012
		Sig. (unilateral)	.	,483
		N	364	364
	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	-,002	1,000
		Sig. (unilateral)	,483	.
		N	364	364

Análisis

Según Rho de Spearman la relación es negativa débil (-0.12), y no significativa (0.483), por lo tanto, existe relación indirecta débil y no significativa entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, entonces la hipótesis no se confirma.

4.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, existe relación negativa débil (-0.018), y no significativa (0.441), entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, lo que significa de la forma como la universidad brinda los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa con la satisfacción de los estudiantes. Resultado distinto, obtuvo Gonzales (2019) donde concluyó que existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los

estudiantes de la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa 2018, al ser el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo (0,000<0.05).

Con respecto al objetivo específico 1, el 16% de los estudiantes manifiesta que el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 76% dice que es medio y el 9% dice que es alto, lo que quiere decir que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía que brinda la universidad es a nivel medio. Resultado distinto obtuvo Grández (2020) donde concluyó que según el cuestionario aplicado resultó siendo malo de acuerdo al 53% de estudiantes, sin embargo 35% resaltó que es regular y solo el 12% manifestó que es buena, esto debido a que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo con la calidad estructural del centro educativo, además ello suma a la competencia de cada profesor (docente), donde el gran número no califica como especialista en el área educacional. Por otra parte, dieron también a conocer que este centro de estudios no dispone de los materiales didácticos necesarios para dar inicio una clase, esto comprende: proyectores, laptop y otros.

Con respecto al objetivo específico 2, el 8% de los estudiantes manifiesta que su nivel de satisfacción en la Universidad Nacional de Ucayali es bajo, el 89% dice que es medio y el 3% dice que es alto, lo que significa que los estudiantes están satisfechos con la enseñanza, con la organización académica, con la vida universitaria, con los servicios Universitarios, a nivel medio. Resultado parecido encontró Romero (2022) donde concluyó que la satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM presenta nivel medio, puesto que, luego de aplicar el instrumento y procesado los resultados, el 60% de los estudiantes expresaron puntajes concernientes a dicho nivel.

Con respecto al objetivo específico 3, existe relación negativa débil (-0.025), y no significativa (0.316), entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, lo que significa de la forma como la universidad presenta la división y organización de las áreas, la implementación de

biblioteca, los salones y mobiliario apropiado, no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes. Resultado distinto obtuvo Sigarrostegui (2021) donde concluyó que existe información estadística a 95%, para afirmar que existe una relación entre la tangibilidad y la satisfacción al estudiante, teniendo una relación positiva entre ambos.

Con relación al objetivo específico 4, existe relación negativa débil (-0.018), y no significativa (0.370), entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, lo que significa de la forma como la universidad presenta el servicio educativo, el cumplimiento de promesas, el interés por escuchar y solucionar los problemas de los alumnos, la disponibilidad de equipos y materiales, el tiempo de entrega del contenido del syllabus, no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes. Resultado diferente obtuvo Chumpitaz (2021) donde concluyó que los estudiantes antes de iniciar sus estudios recibieron buenas expectativas sobre la calidad de servicio del área de estudios generales, entonces después de recibir los servicios, los estudiantes se encuentran muy satisfechos con la atención de fiabilidad dada por el área. Es decir, a mayor fiabilidad del servicio recibido mayor será la calidad de servicio esperada.

Con relación al objetivo específico 5, existe relación negativa débil (-0.025), y no significativa (0.314), entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, lo que significa de la forma como el personal se comunica, brinda el servicio con rapidez, colabora, e informa, no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes. Resultado distinto obtuvo Asencios (2022) donde concluyó que en cuanto al coeficiente de correlación se encontró Rho=0,331 la cual indica que existe una correlación directa y poco significativa, asimismo existe la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil de la población en estudio.

Con relación al objetivo específico 6, existe relación positiva débil (0.061), y no significativa (0.124), entre la seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, lo que significa de la forma como el personal brinda amabilidad y respeto, de la forma que los docentes imparten la enseñanza de sus asignaturas, de la forma que los trabajadores administrativos desarrollen sus labores, de la forma como los docentes y administrativo aclaran las dudas e inseguridades del alumno, por el nivel de honestidad y credibilidad en el servicio, no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes. Resultado diferente encontró Vásquez (2019), Donde concluyó que existe relación entre seguridad y la variable dependiente satisfacción. Se obtuvo una correlación directa positiva, calificada como débil igual a 0.311.

Con relación al objetivo específico 7, existe relación negativa débil (-0.012), y no significativa (0.483), entre la empatía y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional De Ucayali**,** 2022, lo que quiere decir de la forma que la universidad brinda atención y enseñanza individualizada al alumno, el horario de clase que ofrece, de la forma que el personal muestre accesibilidad y facilidad para contactarse con los alumnos, de la forma como el personal informa a los alumnos, de la forma como comprende las necesidades del alumno, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la satisfacción de los estudiantes. Resultado diferente obtuvo Guerra (2022) donde concluyó que existe una correlación directa positiva fuerte alta (Ro= 0.917) y altamente significativa ($p<0.01$) entre empatía y satisfacción estudiantil, además explica la variación de la satisfacción estudiantil en un 58.55%

CONCLUSIONES

- Existe relación negativa débil (-0.018), y no significativa (0.441), entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, lo que significa de la forma como la universidad brinda los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa con la satisfacción de los estudiantes.
- El 16% de los estudiantes manifiesta que el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional De Ucayali es bajo, el 76% dice que es medio y el 9% dice que es alto, lo que quiere decir que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía que brinda la universidad es a nivel medio.
- El 8% de los estudiantes manifiesta que su nivel de satisfacción en la Universidad Nacional De Ucayali es bajo, el 89% dice que es medio y el 3% dice que es alto, lo que significa que los estudiantes están satisfechos con la enseñanza, con la organización académica, con la vida universitaria, con los servicios Universitarios, a nivel medio.
- Existe relación negativa débil (-0.025), y no significativa (0.316) entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, lo que significa de la forma como la universidad presenta la división y organización de las áreas, la implementación de biblioteca, los salones y mobiliario apropiado, no alcanza para lograr una relación más alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes.
- Existe relación negativa débil (-0.018), y no significativa (0.370), entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, lo que significa de la forma como la universidad presenta el servicio educativo, el cumplimiento de promesas, el interés por escuchar y solucionar los problemas de los alumnos, la disponibilidad de equipos y materiales, el tiempo de entrega del contenido del syllabus, no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes.

- Existe relación negativa débil (-0.025), y no significativa (0.314), entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022; lo que significa de la forma como el personal se comunica, brinda el servicio con rapidez, colabora, e informa, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la satisfacción de los estudiantes.
- Existe relación positiva débil (0.061), y no significativa (0.124), entre la seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, lo que significa de la forma como el personal brinda amabilidad y respeto, de la forma que los docentes imparten la enseñanza de sus asignaturas, de la forma que los trabajadores administrativos desarrollen sus asignaturas, de la forma como los docentes y administrativos aclaran las dudas e inseguridades del alumno, por el nivel de honestidad y credibilidad en el servicio, no alcanza para lograr una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes.
- Existe relación negativa débil (-0.012), y no significativa (0.483), entre la empatía y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma que la universidad brinda atención y enseñanza individualizada al alumno, el horario de clase que ofrece, de la forma que el personal muestre accesibilidad y facilidad para contactarse con los alumnos, de la forma como el personal informa a los alumnos, de la forma como comprende las necesidades del alumno, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la satisfacción de los estudiantes.

SUGERENCIAS

- Comunicar los resultados a la Universidad Nacional De Ucayali, para hacer de conocimiento a los estudiantes, y a través de ellos reforzar los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, con el propósito de lograr una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.
- La Universidad Nacional de Ucayali, debe proponer la implementación de charlas y/o talleres de sensibilización e interés participativo entre todo personal institucional (administrativos y docentes), a través de ruedas o círculos de mejora continua de la calidad, es decir, emplear temas básicos y puntuales sobre Calidad de Servicio basado en temas relacionados: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el fin de incrementar los niveles de la calidad de servicio percibida.
- La Universidad Nacional de Ucayali, debe mejorar la enseñanza, mediante la actualización e implementación de nuevas tecnologías de la información, debe mejorar el contenido y el asesoramiento académico, debe implementar actividades de recreación para una mejor integración de sus estudiantes, debe mejorar los servicios académicos, con el propósito de lograr mayores niveles de satisfacción de los estudiantes.
- La Universidad Nacional de Ucayali, debe desarrollar acciones de mantenimiento permanente de sus aulas, implementar con mobiliario adecuado, actualizar la biblioteca física y virtual, con el propósito de lograr una relación directa y significativa entre los elementos y la satisfacción de los estudiantes.
- La Universidad Nacional de Ucayali, debe presentar el servicio educativo según las condiciones pactadas con el alumno para el cumplimiento de promesas, debe mostrar interés por escuchar y solucionar problemas de los alumnos, debe contar con la

disponibilidad permanente de equipos y materiales cada vez que necesiten los alumnos, mejorar el contenido de syllabus y entregar en el plazo establecido, con el propósito de lograr una relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe desarrollar talleres de sensibilización para mejorar las acciones de comunicación, mejorar la disposición para brindar un servicio rápido, mejorar las acciones colaborativas, entregar al personal una buena información, con el propósito de lograr una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes.
- La Universidad Nacional de Ucayali, debe promover el trato amable y respetuoso, capacitar a sus docentes y administrativos para un dominio en la enseñanza de sus asignaturas y dominio de sus labores respectivamente, capacidad muy indispensable para que aclaren las dudas de los estudiantes en relación a los servicios que ofrece, acciones que a larga permitirá que los alumnos perciban a la universidad como una institución honesta y segura para brindar el servicio; todo ello con el propósito de lograr una relación directa más alta y significativa entre la seguridad y satisfacción de los estudiantes.
- La Universidad Nacional de Ucayali debe de promover la atención y enseñanza individualizada al alumno, implementar horarios adecuados, lograr que el personal sea accesible y fácil de contactar por el alumno, lograr que mantenga totalmente informados a los alumnos, lograr que el personal comprenda las necesidades de los alumnos, con el propósito de lograr una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso Sanchez, J., & Curahua Chavez, S. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde a percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019.* Tesis, Universidad Continental, Huancayo, 2022. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022.pdf

Amaro Guzmán, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020.* Tesis, Universidad Peruana Union, Lima-Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_metodo_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis

Asencios Herrera, E. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos, 2022.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93763/Asencios_HEY-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Becerra , T., Córdova Ocupa, L., Córdova , V., & Marín Cabrera, C. (2020). *Programa de coaching educativo y adaptación a la vida universitaria en estudiantes de primer ciclo de una Universidad Privada de Lima durante el periodo 2019 – II*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4000/Tatiana%20Becerra_Luis%20Cordova_Viviana%20Cordova_Cecilia%20Marin_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo Paniagua, T., & Valenzuela González, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios.* Cuadernillo técnico de evaluación educativa, Instituto

Nacional para la evaluación de la Educación. https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf

Camacho de Báez, B. (2020). El diseño. https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/4558/3265.pdf;jsessionid=EFC8B8DF7C0A5DA38922B139B7EB14B9?sequence=1

Carmen. (15 de 06 de 2021). *Amabilidad ante la adversidad*. https://coachfarmacia.com/amabilidad-ante-la-adversidad/#:~:text=Una%20persona%20amable%20es%20capaz,las%20relacione%20con%20los%20dem%C3%A1s%20.

Carrasco, H. (2021). *Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68464/Carrasco_CHN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caseres, E., Pereira, Z., & Pereira, L. (2019). *Efecto del foro virtual sobre el aprendizaje de Cálculo Diferencia (Revista Científica)*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412019000100130

Chumpitaz Ramos, D. (2021). *Factores que determinan la calidad de servicio y su relación con la satisfacción estudiantil universitaria estatal utilizando ecuaciones estructurales.* tesis, Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima - Perú. https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4642/chumpitaz-ramos-domingo-guzman.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdova Sologorré, V. (2022). *Actividades Físico – deportivas y satisfacción estudiantil del VII ciclo de una Institución Educativa Pública de Sarhua, 2022.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima — Perú . https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101533/C%c3%b3rdova_SVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, N. (2021). *Nivel de satisfaccción de los estudiantes de la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurimac, 2019*. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/716/Naysha_tesis_bachiller_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, P. (2019). *Influencia de la calidad de servicio en la decisión de compra de servicios funerarios en la ciudad de Chiclayo en el 2017*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6785/FLORES_RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Florian Dominguez, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97881/Flori%c3%a1n_DCE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Garcia Sanz, N. (2019). *33 Tipos de Comunicación que existen y sus características [Ejemplos]*. https://nagoregarciasanz.com/tipos-de-comunicacion-caracteristicas/

Gomez, J. (2021). *¿Que es infraestructura?* https://www.revistainfraestructura.com.mx/significado-definicion-y-tipos-de-infraestructura/

Gomez, L. (2022). *Definición de Necesidad*. https://www.definicionabc.com/general/necesidad.php

Gonzales, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de turismo y hotelería de la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa 2018*. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9085/THgollej.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grández Torres, N. (2020). *Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41731/Gr%c3%a1ndez_TN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerra Castro, V. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/Guerra_CVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara Delgado, L. (2021). *"Escala de satisfacción académica en estudiantes de secundaria de instituciones educativas estatales de Trujillo.* Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8471/1/rep_psic_leyder.guevara_escala.satisfacci%c3%93n.acad%c3%89mica.estudiantes.secundaria.instituciones.educativas.estatales.trujillo.pdf

Huaire , E. (2019). *Método de investigación.* https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf

Jagannath , R., Dragan , P., & Samarjit , K. (2020). *Evaluation and selection of third party logistics provider under sustainability perspectives: an interval valued fuzzy-rough approach*. https://drive.google.com/file/d/1_8pf-mluhnm22tdHl3HGFsh7brxhUBrE/view

Jiménez , Y., Mapén , F., & Martínez , G. (2020). *Medición de la satisfacción de los servicios universitarios en estudiantes de Posgrado: estudio en una Universidad Pública.*

https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/305/350#info

Loaiza, A. (2019). *Ambientes propicios para la educación*. https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ambientes-propicios-para-la-educacion-2883027

Madrid Jiménez , M. (2020). *Satisfacción con la Carrera Elegida y Rendimiento Académico de Estudiantes de IV, V y VI ciclo, 2019 I en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco.* Tesis, Universidad Andina del Cusco, María del Rosario . https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4309/Maria_Tesis_maestr%c3%ada_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Márquez Cárdenas , E., & Cuesta Yepes , C. (2019). *Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la institución universitaria bellas artes y ciencias de bolívar.* tesis, universidad de cartagena, cartagena de indias, d. T y C. https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15794/Tesis%20Eveli o%20-%20Carlos%20%20%2825.09.2019%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Verde, Y. (2023). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la I.E.E. Nº 20820 "Nuestra señora de fátima"-huacho, durante el año escolar 2021.* TESIS, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7372/TESIS%20MARTINEZ_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendez, D. (2019). *Definición de Trabajo*. https://www.economiasimple.net/glosario/trabajo

Mora , S., & Sarmiento , L. (2020). *Evaluación del Clima Laboral de una empresa del sector de Vigilancia de Bucaramanga*. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moran , H. (2019). *Percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración*.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7218/3/IV_PG_MBA_TE_Moran_Esteban_2019.pdf

Prado Huaman, J. (2022). *Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima–Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100003/Prado_HJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quijano, V. (2021). *¿A qué se refieren cuando evalúan el cumplimiento de promesas?* https://victorquijano.com/blog/que-es-el-cumplimiento-de-promesas-y-por-que-es-tan-importante-para-los-clientes/

Quiñones, L. (2019). *Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39242/Qui%c3%b1ones_HLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos Galarza, C. (2020). Los Alcances De Una Investigación. *CienciAmérica, 9*(3), 1-5. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf

Rodriguez , E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43502

Romero Ocas , S. (2022). *Satisfacción estudiantil como indicador relevante de la calidad en los programas de maestría en educación de la UNMSM.* Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú . https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18447/Romero_os.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Satorre Cuerda, R., Menargues Marcilla, M., Diez Rios, R., & Pellin Buades, N. (2022). *Memorias del Programa de Redes de investigación en docencia universitaria.* Tesis, Universidad de Alicante, Alicante - España.

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/130557/1/Memories-Xarxes-ICE-2021-22_083.pdf

Sigarrostegui Gutiérrez, J. (2021). *La Calidad en el Servicio Educativo y la Satisfacción estudiantil en una Universidad Privada de Lima, 2018.* Tesis, Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4493/T030_10810440_M%20%20%20SIGARROSTEGUI%20GUTIERREZ%20%20JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sukirno, M., & Poernomo, M. (2019). *La influencia de la calidad del servicio y la imagen corporativa en la lealtad de los estudiantes: un estudio de caso en una escuela de negocios y administración en Yakarta*. https://www.researchgate.net/publication/332077698_The_Influence_of_Service_Quality_and_Corporate_Image_on_Student_Loyalty_A_Case_Study_in_A_School_of_Business_and_Management_in_Jakarta

Universidad Latina de Costa Rica. (09 de 07 de 2020). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?* https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven

Vásquez Rivera , M. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del comedor universitario de la universidad nacional agraria de la selva.* Tesis, Universidad Nacional Agraria de la Selva. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2083/TS_MVR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, P. (2019). *Inclusión educativa universitaria para personas en condición de discapacidad intelectual y la visión social de las neurociencias (teoría informacional)*. http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v28n54/a12v28n54.pdf

Wellington. (15 de 07 de 2023). *Los riesgos del mobiliario de oficina no adecuado y cómo evitarlos*. https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/empresas/los-riesgos-del-mobiliario-de-oficina-no-adecuado-n-632755

Zelaya , C., & Antonio , N. (2020). *Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3530/Cleyde_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General: **a)** ¿Cómo se relaciona calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? Problemas Específicos: **a)** ¿Cómo es el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **b)** ¿Cómo es el nivel de satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?	Objetivo General: **a)** Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. Objetivos Específicos: **a)** Precisar el nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **b)** Calificar el nivel de satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **c)** Demostrar la relación entre los elementos tangibles y	Hipótesis General: **a)** Calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. Hipótesis Específicos: **a)** El nivel de calidad de servicio de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es bajo. **b)** El nivel de satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es bajo. **c)** Los elementos	Calidad de servicio	Elementos tangibles	División y organización apropiada de áreas.
					Implementación de biblioteca.
					Salones y mobiliario apropiado.
				Fiabilidad	Presentación del servicio educativo según las condiciones pactadas con el alumno.
					Cumplimiento de promesas.
					Interés por escuchar y solucionar problemas de los alumnos.
					Disponibilidad permanente de equipos y materiales cada vez que se necesiten.
					Contenido de syllabus y entrega en el plazo establecido.
				Capacidad de respuesta	Personal comunicativo.
					Personal dispuesto a brindar un servicio rápido.
					Personal colaborador.
					Personal bien informado.
				Seguridad	Personal amable y respetuoso.
					Personal docente con dominio en la enseñanza de sus asignaturas.
					Trabajadores administrativos con dominio en sus labores.
					Personal docente y administrativo dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades del alumno con respecto al servicio.
					Honestidad y credibilidad en el servicio.

c) ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **d)** ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **e)** ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **f)** ¿Cómo se relaciona la seguridad y satisfacción de los estudiantes de la	satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **d)** Identificar la relación entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **e)** Describir la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **f)** Analizar la relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **g)** Establecer la relación entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la	tangibles se relacionan directa y significativamente con satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **d)** La fiabilidad se relaciona directa y significativamente con satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **e)** La capacidad de respuesta se relaciona directa y significativamente con satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **f)** La seguridad se relaciona directa y significativament		Empatía	Atención y enseñanza individualizada al alumno.
					Horario de clase conveniente.
					Personal accesible y fácil de contactar por el alumno.
					Personal que mantiene totalmente informados a los alumnos.
					Comprensión de las necesidades del alumno.
			Satisfacción	Enseñanza	Actualización e incorporación de Tics
					Metodología de la enseñanza
				Organización Académica	Contenido del programa
					Asesoramiento académico
				Vida universitaria	Recreación
					Integración
				Servicios Universitarios	Atención en proceso
					Funcionamiento de entornos virtuales

	Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **g)** ¿Cómo se relaciona la empatía y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?	Universidad Nacional de Ucayali, 2022.	e con satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **g)** La empatía se relaciona directa y significativamente con satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.			

Anexo 2

INSTRUMENTO Nº 1

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022

ESTIMADO ESTUDIANTE: Somos Marisol Aracely Briones Gonzales & Jhim Brandon Hidalgo Pacaya. El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la calidad de servicio que brinda la Universidad Nacional de Ucayali. La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ITEMS-CALIDAD DE SERVICIO	PUNTUACIONES				
ELEMENTOS TANGIBLES		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	¿La infraestructura de la universidad es la adecuada?					
02	¿La biblioteca es la adecuada?					
03	¿Las aulas son las adecuadas?					
FIABILIDAD DEL SERVICIO						
04	¿Los equipos y materiales necesarios para sus prácticas están disponibles?					
05	¿El servicio que brinda la universidad cumple sus expectativas?					
06	¿Los trabajadores cumplen lo que promete en el tiempo establecido?					
07	¿Los trabajadores muestran interés en escuchar y solucionar tus problemas?					
08	¿Los trabajadores son comunicativos?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
09	¿Los trabajadores brindan un servicio rápido?					
10	¿Los trabajadores están dispuestos a colaborar con usted?					
11	¿Los trabajadores cuentan con conocimiento para ayudarte en tus trámites?					
12	¿Los trabajadores son amables y respetuosos?					
SEGURIDAD DEL SERVICIO						
13	¿Los docentes dominan sus asignaturas?					
14	¿Los trabajadores dominan o conocen sus funciones?					
15	¿Los trabajadores están dispuestos en aclarar tus dudas e inseguridades con respecto al servicio que solicitas?					
16	¿Los trabajadores son honestos con respecto al servicio que te brinda?					
17	¿La universidad brinda una atención personalizada?					
EMPATÍA DEL SERVICIO						
18	¿Considera que el horario de atención de la universidad es el adecuado?					
19	¿Los trabajadores son accesibles y sencillos para dialogar contigo?					
20	¿Los trabajadores te brindan una buena información en relación al desarrollo académico?					
21	¿Los trabajadores comprenden tus necesidades?					

Anexo 3

INSTRUMENTO Nº 2
CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022

ESTIMADO ESTUDIANTE: Somos Marisol Aracely Briones Gonzales & Jhim Brandon Hidalgo Pacaya. El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la calidad de servicio que brinda la Universidad Nacional de Ucayali. La confidencialidad de sus respuestas será respetada.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores y marque con una (X) la alternativa que considere apropiada de la escala que se muestra en el cuadro.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ITEMS-SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	PUNTUACIONES				
ENSEÑANZA		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01	¿Los docentes manejan las Tics?					
02	¿Los docentes mantienen una buena comunicación en sus clases virtuales?					
03	¿Los docentes tienen un buen manejo del Microsoft Teams?					
04	¿Los docentes tienen una buena metodología en la enseñanza virtual?					
05	¿Los docentes están preparados y/o actualizados para la enseñanza virtual?					
ORGANIZACIÓN ACADÉMICA						
06	¿Los contenidos que desarrollan los docentes son los actualizados?					
07	¿Estas satisfecho con los contenidos desarrollados por los docentes?					
08	¿El docente cumple adecuadamente el desarrollo del contenido del curso?					
09	¿Tus docentes mantienen una buena comunicación contigo?					
10	¿Los trabajadores te brindan información sobre tu rendimiento académico cuando lo solicitas?					
VIDA UNIVERSITARIA						
11	¿La universidad ofrece actividades recreativas?					
12	¿Le satisface las actividades recreativas que ofrece la universidad?					
13	¿La universidad promueve talleres culturales y de recreación?					
14	¿Durante el desarrollo de clases los docentes promueven actividades de emprendimiento e investigación?					
15	¿Estas satisfecho con los talleres virtuales que ofrece la universidad?					
SERVICIOS UNIVERSITARIOS						
16	¿El servicio médico que brinda la universidad es bueno?					
17	¿El servicio médico que brinda la universidad es bueno?					
18	¿Estas satisfecho con el servicio de trámite online que brinda la universidad?					
19	¿Estas satisfecho con el tiempo que la universidad responde su reclamo o consulta?					
20	¿Estas satisfecho con las herramientas tecnológicas que manejan su docente?					

Anexo 4
Validación de Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 1: Calidad de Servicio

Proyecto de Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: CUEVA MUÑOZ MOISES AMANCIO
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: Director de la Oficina de Investigación de la Fac. de Ciencias Econ., Adm. y Cont.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR DE ADMINISTRACION EN LA EDUCACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Briones Gonzales Marisol Aracely; Hidalgo Pacaya Jhim Brandon

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 03 de julio de 2023

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 2: Satisfacción estudiantil

Proyecto de Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: CUEVA MUÑOZ MOISES AMANCIO
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: Director de la Oficina de Investigación de la Fac. Ciencias Econ, Adm. y Cont.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Briones Gonzales Marisol Aracely; Hidalgo Pacaya Jhim Brandon

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 03 de julio de 2023

.....
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 1: Calidad de Servicio

Proyecto de Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DIRECTOR DE LA OFICINA DE REGISTROS Y ASUNTOS ACADEMICOS DE LA UNU
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Briones Gonzales Marisol Aracely; Hidalgo Pacaya Jhim Brandon

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 03 de julio de 2023

.....
Firma del experto
MANUEL ROCHA GONZALES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 2: Satisfacción estudiantii

Proyecto de Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DIRECTOR DE LA OFICINA DE REGISTROS Y ASUNTOS ACADÉMICOS

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Briones Gonzales Marisol Aracely; Hidalgo Pacaya Jhim Brandon

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 03 de julio de 2023

.....

Firma del experto

MANUEL ROCHA GONZALES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 1: Calidad de Servicio

Proyecto de Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: PÉREZ GUIMARAEZ LEYDI

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNU

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Briones Gonzales Marisol Aracely; Hidalgo Pacaya Jhim Brandon

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

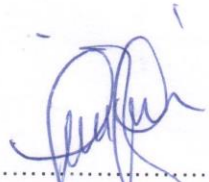
Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 03 de julio de 2023



.....

Firma del experto

Leydi Pérez Guimaraez

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 2: Satisfacción estudiantil

Proyecto de Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: PEREZ GUIMARAEZ LEYDI

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNU

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Briones Gonzales Marisol Aracely; Hidalgo Pacaya Jhim Brandon

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 03 de julio de 2023



.....

Firma del experto

Leydi Perez Guimaraez