UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

==========

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2018

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

MANUEL ROCHA GONZALES

PUCALLPA – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En el Salón de Grados de la Escuela de Posgrado siendo las 9.....horas, del día 06 de ...01..... de 2020, ante el **Jurado Dictaminador** de Tesis constituido por :

Dr. MIGUEL OSCAR LOPEZ YOJEDA. Presidente
Dr. MANUEL HUGO VERDE ITI/NIO Secretario
Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO Vocal

El aspirante al **GRADO DE DOCTOR** en ADMINISTRACIÓN

Don(ña) MANUEL ROCHA GONZALES

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la Tesis titulada:

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2018

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

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

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la **Nota** de....16..... (DIECISEIS)

Equivalente a .....BUENO....., por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las...9.55... Horas del 06 de ENERO del 20.20

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 514

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2018

Cuyo autor (es)	:	Mg. ROCHA GONZALES, MANUEL
ESCUELA	:	POSGRADO
DOCTORADO	:	EN ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dra. PEREZ GUIMARAEZ, LEYDI

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 09 %.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 31/12/2019



REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, MANUEL ROCHA GONZALES

Autor de la TESIS titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2018

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DRA. LEYDI PÉREZ GUIMARAEZ

En el Programa de: DOCTORADO

Mención en: DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente 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 forma 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. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 15/01/2020

Email: mrocha@hotmail.es

Firma:

Teléfono: 961633625

DNI: 06008208

DEDICATORIA

A mi esposa, mi sustento.
A mis hijos: Krystle, Joan y Joao, mis amados hijos.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, cuna de mi formación como futuro Doctor.

A la Escuela Profesional de Administración, por las facilidades que me brindaron para ser la muestra de esta investigación.

A los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, por su desprendimiento, seriedad y solidaridad, durante el proceso de aplicación de los dos instrumentos de investigación.

A mi asesora Dra. Leydi Pérez Guimaraez, por su apoyo incondicional.

Al Dr. Walter Pineda Aguilar, por su apoyo en el manejo estadístico.

RESUMEN

Esta investigación respondió al problema ¿Qué relación existe entre calidad del servicio y satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?, por lo que, su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional con un diseño transaccional correlacional donde se obtuvo una muestra total de 96 estudiantes y que, luego, se estratificó a razón de 19 estudiantes por ciclo para ambas variables, a quienes se les aplicó las dos encuestas con escala de Likert para recoger la información que fue tabulada con el programa Microsoft Excel y procesada con el SPSS25. Finalmente, se concluye que existe relación débil entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración según prueba de Pearson que arrojó r = 0, 22, siendo una correlación significativa en el nivel 0,05; por lo que, se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción y satisfacción del estudiante.

ABSTRACT

This research responded to the problem. What relationship exists between quality of service and student satisfaction in the Professional School of Administration of the National University of Ucayali, 2018? So, its main objective was to determine the relationship that exists between quality of service and satisfaction of the students of the Professional School of Administration of the National University of Ucayali, 2018. The type of research was descriptive correlational with a correlational transactional design where a total sample of 96 students was obtained and then stratified at a rate of 19 students per cycle for both variables, to which the two surveys were applied with a scale of Likert to collect the information that was tabulated with the Microsoft Excel program and processed with the SPSS25. Finally, it is concluded that there is a weak relation between the quality of service and the satisfaction of the students of the Professional School of Administration according to the Pearson test that showed r = 0, 22, with a significant correlation at the 0.05 level; therefore, the research hypothesis is accepted.

Keywords: Quality of service and satisfaction and student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La importancia de esta investigación radica en su objetivo general que busca determinar cómo se relacionan la calidad del servicio que brinda la Escuela Profesional de Administración (EPA) con la satisfacción de sus estudiantes dentro de las aulas en concordancia con las condiciones básicas de infraestructura adecuada e implementada, laboratorios, limpieza, docentes nombrados calificados entre otros aspectos que deben reunir las universidades para brindar una formación profesional de calidad que redunde en beneficio de las sociedad, aportando egresados cuyo perfil o competencias principales sean la creatividad e innovación y los valores.

Por otro parte, la calidad del servicio se ve reflejada en la percepción que tienen, en este caso, los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración sobre la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje y otros servicios que reciben dentro del antro universitario, frente a sus expectativas de satisfacción que pueden ser altas o bajas; es por ello que, se profundizó en el estudio de las respuestas dadas por los estudiantes a las dimensiones de esta variable para comprender la influencia en su bienestar. Asimismo, en este trabajo la variable calidad de servicio se ha dimensionado con el modelo desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml o Modelo SERVQUAL, el cual ha permitido la obtención de los datos de esta investigación.

Del mismo modo, la satisfacción es una experiencia vivida por el estudiante de Administración, frente a lo que desea o espera recibir en un momento determinado mediante el servicio de calidad que se le otorgue. Esto, se refiere básicamente a todo lo que le rodea durante el tiempo que dura su estancia dentro de la universidad: enseñanza recibida, docentes competentes, trámites de matrícula, justificaciones, subsanaciones, bienestar, tutoría entre otros. La satisfacción es un proceso complejo que se da en el ser humano cuya retroalimentación muchas veces no satisface las necesidades de los estudiantes pues provienen de realidades de vida diferentes. Por ello, se describen diferentes teorías motivacionales o de satisfacción en el marco teórico habiéndose, finalmente, dimensionado la variable satisfacción con la Teoría de las Necesidades o Motivacionales de Abrahm Maslow para efectos de esta investigación.

Por último, posee nueve capítulos: el capítulo I plantea el problema de investigación, los objetivos, hipótesis, variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones; capítulo II corresponde al marco teórico cuyo contenido es los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales y bases epistémicos; capítulo III es el marco metodológico que abarca el tipo de investigación, diseño y esquema de

investigación, población y muestra, instrumentos de recolección y técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos; capítulo IV de los resultados; capítulo V o discusión de resultados; capítulo VI de las conclusiones; capítulo VII de las sugerencias; capítulo VIII de las referencias bibliográficas y capítulo IX los anexos que se adjuntarán en orden de importancia.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA……. vi
AGRADECIMIENTO…… vii
RESUMEN…… viii
ABSTRACT…….. ix
INTRODUCCIÓN…… x
ÍNDICE…….. xii
ÍNDICE DE TABLAS…… xiv
ÍNDICE DE FIGURAS…… xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN……. 1
1.1. Descripción del problema……. 1
1.2. Formulación del problema……. 2
1.2.1. Problema general…… 2
1.2.2. Problemas específicos…… 3
1.3. Objetivo General y objetivos específicos…… 3
1.3.1. Objetivo general…….. 3
1.3.2. Objetivos específicos……. 3
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis…….. 4
1.4.1. Hipótesis general…… 4
1.4.2. Hipótesis específicas……. 4
1.5. Variables…… 5
1.6. Justificación e importancia…… 9
1.7. Viabilidad…… 9
1.8. Limitaciones……... 10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO…… 11
2.1. Antecedentes……. 11
2.2. Bases teóricas…….. 13
2.3. Definiciones conceptuales……... 18
2.4. Bases epistémicos……... 19
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO…….. 27
3.1. Tipo de investigación…… 27
3.2. Diseño y esquema de la investigación…… 27
3.3. Población y muestra……. 28
3.4. Instrumentos de recolección de datos……. 29
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos…….. 29

IV. CAPÍTULO IV: RESULTADOS…… 30
4.1. Resultados generales calidad del servicio y satisfacción del estudiante… 30
4.2. Prueba de hipótesis…… 32
V. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS…… 41
VI. CONCLUSIONES…… 44
VII. SUGERENCIAS…… 46
VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA…… 48
IX. ANEXOS…… 52

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables…… 7

Tabla 2. Población del estudio…… 28

Tabla 3. Puntajes porcentuales de calidad de servicio de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 30

Tabla 4. Puntajes porcentuales por dimensiones de calidad de servicio de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 31

Tabla 5. Puntajes porcentuales de satisfacción de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 32

Tabla 6. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 33

Tabla 7. Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 34

Tabla 8. Relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 36

Tabla 9. Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 37

Tabla 10. Relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 38

Tabla 11. Relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018…… 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Puntajes porcentuales de calidad de servicio de los estudiantes…… 30

Figura 2. Puntajes porcentuales por dimensiones de calidad de servicio de los estudiantes…….. 31

Figura 3. Puntajes porcentuales de satisfacción de estudiantes……..… 32

Figura 4. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes…….. 33

Figura 5. Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes……..…. 35

Figura 6. Relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes……. 36

Figura 7. Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes……..……. 37

Figura 8. Relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes…….. 39

Figura 9. Relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes…… 40

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de servicio es la búsqueda de las universidades del mundo para lograr una satisfacción plena en los estudiantes en relación, principalmente, de sus necesidades y motivaciones dentro de las aulas universitarias y con las condiciones necesarias, por ello, se hace obligatorio identificar situaciones problemáticas para tomar decisiones que puedan mejorar el servicio y la obtención de un mejor producto.

En España, Tomioka, Quijano y Canavesi (2014) al interpretar a Deming, expresaron que las universidades no se están enfocando hacia las necesidades del mercado pues existe un fraccionamiento muy definido entre lo que la universidad produce y lo que las empresas requieren. Los estudiantes esperan de las instituciones educativas lo que demandan de otros lugares, mejores servicios, menos costos, mejor calidad y un conjunto de productos que satisfagan su propio sentido de lo que es una buena educación. Por ello, es justificable que los estudiantes exijan excelencia, que los empleadores esperen un profesional con aptitud para un propósito y que la sociedad considere que en la educación superior debe haber calidad total (Tomioka, Quijano y Canavesi, 2014).

Por otro lado, Long (citado en Van, 2015), manifestó que al término de los procesos de evaluación realizados en universidades ecuatorianas, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), de primera intención, detectó ausencia casi total de investigación; desarrollo de la actividad docente en condiciones precarias, en términos de estabilidad laboral y de remuneración; niveles bajos en la formación académica de sus docentes, poca o ninguna relación que vincule a la universidad con la sociedad, condiciones inadecuadas en términos de infraestructura, falta de institucionalización de los procesos académicos, etc.; que afectaron gravemente el desempeño institucional de estas universidades y la satisfacción de sus estudiantes.

En el Perú, las universidades públicas prestan servicios de educación que no satisfacen las expectativas de los estudiantes; es decir, prestan servicios deficiente, por ello, se vienen ejecutando dos procesos para garantizar la calidad

universitaria. El licenciamiento, otorgado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), verifica las condiciones básicas de calidad para un buen servicio universitario y la acreditación, dado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), revisa estándares especializados de calidad; sin embargo, estos procesos sacaron a flote los principales problemas de las universidades peruanas.

En la Región Ucayali, las universidades estatales y privadas, vienen brindando servicios de educación superior con grandes dificultades en infraestructura, laboratorios, bibliotecas poco implementadas, personal docente en porcentaje poco ideal a tiempo completo entre otras.

Por su parte, la Universidad Nacional de Ucayali (UNU) identificó sus dificultades a superar para lograr el licenciamiento y la acreditación de sus programas, como ejemplo, la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, durante el proceso de autoevaluación 2016, obtuvo resultados no satisfactorios, pues de 98 estándares establecidos en el modelo de acreditación vigente, solo cumplieron con ocho de ellos. Así, los estándares que no cumplieron fueron no tener un plan operativo propio de la carrera, falta de un programa de incentivo para docentes y administrativos; no presentaron el Informe sobre el estudio de la demanda social y mercado ocupacional de la carrera profesional; en los primeros ciclos tienen muchos estudiantes en las aulas; no cuenta con un sistema de evaluación del aprendizaje; le falta implementar un sistema de seguimiento al egresado; no implementó sistema de tutoría entre otros.

Finalmente, la Escuela Profesional de Administración de la UNU, actualmente está trabajando sinérgicamente sus estándares utilizando estrategias diversas que le permitirán dar un salto hacia la acreditación o calidad total en el servicio que brinda para lograr la satisfacción plena de sus estudiantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad del servicio y satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?

e) ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018?

1.3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

b) Determinar la relación que existe entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

c) Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

d) Determinar la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

e) Determinar la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

H0: No existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) Existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

- No existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

b) Existe una relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

- No existe una relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

c) Existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

- No existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

d) Existe una relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

- No existe una relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

e) Existe una relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

- No existe una relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente (V1)

Calidad de Servicio

"Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". (Larrea, 1991)

1.5.2. Variable Dependiente (V2)

Satisfacción

Zas (2002), establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no”.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Para la operacionalización de la variable calidad de servicio se ha utilizado modelo desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml o Modelo SERVQUAL (Quispe, 2015). Asimismo, para la dimensión satisfacción del estudiante la Teoría de las Necesidades o Motivacionales de Abraham Maslow, obteniéndose en la tabla siguiente:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
V1: Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Equipos
		Instalaciones físicas
		Materiales de comunicación
		Aspecto de personal
	Confiabilidad	Desempeño
		Actitud
		Forma de evaluación
	Capacidad de respuesta	Disposición de atender
		El tiempo de espera
	Seguridad	Conocimiento
		Cortesía
		confianza
	Empatía	Atención
		Predisposición
V2: Satisfacción	Necesidades Fisiológicas	Acceso tecnológico
		Aulas Implementadas
		Biblioteca Implementada
		Laboratorios
		Evidencia orden
	Necesidades de Seguridad	Recibe confianza
		Amabilidad
		Efectividad
	Necesidades sociales	Horarios de atención
		Buenas relaciones
		Conexión con docentes
		Disponibilidad de escucha
		Asesoría permanente

Necesidades de estima o autoestima	Trabajo en equipo Ambiente de respeto Motivación constante Objetivos claros Monitorea
Necesidades de autorrealización	Ritmos de trabajo Herramientas libres para estudiar Docentes seguros y motivados

Fuente: Elaboración propia.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las características particulares que justificaron este trabajo fueron:

En lo teórico. Luego de la sustentación, esta investigación realizada en los estudiantes de administración, puede aprovecharse como información teórica para el desarrollo de otras investigaciones que contengan las variables utilizadas. Asimismo, los resultados sirven para la mejora en el servicio que se brinda actualmente a los estudiantes quienes son la razón de ser de toda universidad.

En lo metodológico, se elaboró y validó dos instrumentos(encuestas) para recolectar datos: Encuesta N° 1 sobre calidad de servicio y encuesta N° 2 sobre satisfacción de los estudiantes, los mismos que permitieron encontrar la correlación entre las dos variables de estudio, rechazándose o aceptándose las hipótesis planteadas para, posteriormente, ser utilizadas en los antecedentes de otras investigaciones.

De gestión, luego de la ejecución de esta investigación se elevaron las conclusiones y recomendaciones hacia los encargados de la Escuela con la finalidad de realizar un aporte que lleve a tomar decisiones saludables en torno a las variables y, asimismo, un plan de mejora orientado a elevar la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes, mediante diferentes estrategias.

Por otro lado, esta investigación tuvo una importancia específica que radica en determinar cómo se relacionan la calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional de Ucayali a través de la Escuela Profesional de Administración y la satisfacción de los principales clientes que son los estudiantes y que, en concordancia con el Licenciamiento que viene liderando la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), las universidades deben contar con las condiciones básicas de calidad como son infraestructura adecuada e implementada, laboratorios, limpieza, docentes nombrados calificados entre otros aspectos que le permitan dar una formación y satisfacción de calidad y, asimismo, un egresado con valores, creativo e innovador.

1.7. VIABILIDAD

La realización de esta investigación fue viable pues pudo realizarse debido a que contó con el recurso humano necesario que participó en su elaboración y ejecución. Asimismo, contó con recursos financieros o económicos suficientes

para cubrir las necesidades de materiales, equipos y otros que se demandó durante la ejecución del mismo, de tal manera, lo programado se ha culminado con éxito.

1.8. LIMITACIONES

La realización de este trabajo de investigación y el análisis de sus variables de estudio, abarcó sólo el periodo 2018.

Esta investigación se realizó sólo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración.

La muestra o estudiantes de esta escuela, cursaban diferentes ciclos en el momento de aplicar los instrumentos, lo cual no permitió respuestas uniformes.

Las respuestas que dieron los estudiantes se vieron sesgada por la percepción que cada uno tiene frente a las preguntas planteadas en los instrumentos de ambas variables.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

El investigador Ospina (2015), desarrolló la investigación “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario” en Valencia-España, cuyo propósito principal fue aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito del transporte de mercancías y donde concluyó que la satisfacción es una consecuencia inmediata de la calidad de servicio y del valor percibido.

Asimismo, Bernal (2015), en su trabajo de investigación “La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: Un análisis para incrementar la generación de valor”, tuvo como objetivo general analizar la cultura de servicio de las entidades financieras de Colombia con el fin de incrementar la generación de valor, llegándose, luego, a la conclusión principal de que a pesar de las percepciones de los clientes en las diferentes entidades financieras, la banca se ha esforzado por mejorar en muchos aspectos el servicio, involucrando productos y canales a disposición de los clientes, tales como aumento en el número de oficinas, aumentó del número de cajeros automáticos, datafonos y corresponsales bancarios. Estas mejoras pretenden disminuir los tiempos de respuesta y facilitar el acceso a la banca, pero no es suficiente, el servicio que las personas transmiten es relevante a la hora de poder calificar muy positiva una experiencia en los clientes.

Por otro lado, Jiménez, Terriquez y Robles (2011) en un estudio denominado “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”, realizado en la Universidad de Nayarit, México sobre la satisfacción del alumno, los resultados obtenidos de los 960 estudiantes encuestados, señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura.

Por su parte, Ortiz (2012), en Quito - Ecuador, elaboró su tesis titulada "Estudio de la satisfacción del cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la Comunidad Andina, específicamente Colombia, Ecuador y Perú", cuyo objetivo fue aumentar la satisfacción al cliente en una empresa de transporte terrestre dentro de una comunidad andina, concluyó que como resultado del análisis de las encuestas y la evaluación de las herramientas para aumentar la satisfacción del cliente en una empresa de la Comunidad Andina, la herramienta más óptima para lograr el mejoramiento de la empresa es la calidad de servicio.

Concluyendo, Enríquez (2014), en su tesis de la Plata Argentina "Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada", el objetivo fue analizar y conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Ensenada con respecto a los servicios municipales mencionados, por ello concluyó que en un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para esto se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello habrá que cuantificar las expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencia. Citando a William Thomson, "Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide no se puede mejorar".

2.1.2. Nacionales

El investigador Mego (2013) en su investigación denominada "Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna", en el año 2012", realizada en Perú y cuyo objetivo principal fue analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann", concluyó que los universitarios consideran que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil; por tanto, la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, es baja.

Por otra parte, Iparraguirre (2016) en su trabajo "La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la región Tacna, año 2015", termina concluyendo que la calidad de los servicios

prestados por los Agentes Multired, está significativamente relacionada a la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de sus servicios.

Calderón (2015), con su investigación “El liderazgo y su relación con la calidad se servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2015”, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2015, concluyó que se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio.

No obstante, Peñaloza (2015), en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el banco de la nación Puno, 2015” realizada en Puno-Perú, llegó a la conclusión de que la calidad de servicio que brindan los empleados del Banco de la Nación al cliente que demanda atención, es de regular calidad, porque los principios de delegación y seguimiento se desarrollan en forma eventual; mientras, los principios, trabajo en equipo, auditoria permanente y prevención se desarrolla casi siempre.

Para finalizar, Quispe (2015), realizó la investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015”, que tuvo como objetivo principal el determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional, por lo que, llegó a la conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de Servicio

Definición de calidad

Hodson (2001), sostuvo que la palabra calidad tiene múltiples significados, los dos que utilizan con mayor frecuencia son que “La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y

proporciona la satisfacción con el producto" y que "La calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias".

Israel (2011), expresó que la calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se refleja a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o el servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso. (p.9)

En síntesis, la norma ISO 9000:2005 definió a la calidad como "el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

Definición de servicio

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

También, el diccionario de la Real Academia Española (2090) definió servicio (del latín servitium) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.

Duque (2005) mencionó que "Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor".

Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio es el resultado de realizar las actividades de atención al cliente dotándole de satisfacción en el tiempo justo.

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

Por su parte, Mariño (2006) manifestó que "es la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y resulta de la comparación que haga entre lo que

recibe realmente y sus expectativas"; tiene que ver con lo que el cliente cree que está recibiendo. En consecuencia, si la percepción del cliente es inferior a sus expectativas, con seguridad su grado de satisfacción será bajo. Por el contrario, si su percepción es superior a sus expectativas, entonces tendrá un grado alto de satisfacción. (p.33)

Dimensiones de calidad de servicio

Para Quispe (2015) el modelo desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml del 2014 o Modelo SERVQUAL con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad que es el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud y para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Por tal motivo, para esta investigación, se utilizaron las dimensiones de este modelo cuyos elementos son:

Elementos tangibles. Esta dimensión está relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Es decir, son aspectos físicos que el cliente percibe en una empresa: limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Los indicadores de los elementos tangibles son: Equipos, instalaciones físicas, materiales de comunicación y aspecto del personal.

Confiabilidad**.** Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Los indicadores de la confiabilidad son: Desempeño, actitud y forma de evaluación

Capacidad de respuesta**.** Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Los indicadores de la capacidad de respuesta son: Disposición de atender y el tiempo de espera.

Seguridad**.** Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

Los indicadores de la seguridad son: Conocimiento, cortesía y confianza.

Empatía. Para Zeithman y Bitner (2002), empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. Es decir, ponernos en el lugar del otro, comprender sus necesidades, relacionarnos y generar comunicación, simpatía, comprensión y ternura.

Los indicadores de la empatía son: Atención y predisposición.

2.2.2. Satisfacción

Definición de satisfacción

Fue necesario definir la palabra satisfacción desde diferentes perspectivas:

Tenemos que Illescas y Cabezas (2006) expresan que “la satisfacción es siempre un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado”.

Complementando esta idea, Zas (2002) afirma que, para lograr satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

Thompson y Sunol, (1995), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Satisfacción del estudiante

Zas (2002) manifiesta que la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza

tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo.

Dimensiones de satisfacción

Para efectos de esta investigación, según Chiavenato (2014) la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abrahan Maslow (1908 - 1970), se dimensiona la satisfacción de la siguiente manera:

Necesidades Fisiológicas, están relacionadas con la supervivencia y preservación de la especie: hambre, sed, sueño, sexo entre otros (Chiavenato, 2014).

Los indicadores de las necesidades fisiológicas son: Acceso tecnológico, aulas implementadas, biblioteca implementada, laboratorios y evidencia orden.

Necesidades de Seguridad, son el segundo nivel de las necesidades humanas y proporcionan estabilidad o protección.

Sus indicadores son: Recibe confianza, amabilidad, efectividad y horarios de atención.

Necesidades sociales, son las necesidades sociales de asociación, participación, aceptación por parte de los compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor.

Sus indicadores son: Buenas relaciones, conexión con docentes, disponibilidad de escucha, asesoría permanente y trabajo en equipo.

Necesidades de estima o autoestima, están relacionadas con la forma por la cual el individuo se autoaprecia, tiene autoconfianza, posee necesidad de aprobación social y respeto, entre otros.

Asimismo, tiene los siguientes indicadores: Ambiente de respeto, motivación constante, objetivos claros y monitorea.

Necesidades de autorrealización, son las necesidades humanas elevadas

y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua.

Los indicadores de esta necesidad son: Ritmos de trabajo, herramientas libres para estudiar, docentes seguros y motivados y la importancia de la Satisfacción.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Para este punto se utilizó el Diccionario de la Real Academia Española (2009):

- **Equipos**
  Colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado.

- **Desempeño**
  Acción de desempeñar o ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

- **Actitud**
  Postura del cuerpo, especialmente cuando expresa un estado de ánimo.

- **Conocimiento**
  Entendimiento, inteligencia, razón natural.

- **Cortesía**
  Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

- **Confianza**
  Esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

- **Atención**
  Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio.

- **Predisposición**
  Acción y efecto de predisponer. Predisponer, preparar, disponer anticipadamente algo o el ánimo de alguien para un fin determinado.

- **Biblioteca**

  Lugar donde se tiene considerable número de libros ordenados para la lectura.

- **Implementada**

  Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

- **Laboratorio**

  Lugar dotado de los medios necesarios para realizar investigaciones, experimentos y trabajos de carácter científico o técnico.

- **Amabilidad**

  Cualidad de amable**.**

- **Efectividad**

  Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

- **Monitorea**

  De monitor o persona que guía el aprendizaje deportivo, cultural, etc.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Para fortalecer esta investigación, fue necesario plasmar las bases epistémicas mediante diferentes teorías: para ambas variables.

Calidad de servicio

Teoría del Ciclo PDCA (planificar-hacer-verificar-actuar) o Ciclo de Mejora Continua de Edward Deming

Esta teoría según Quispe (2015) es una estrategia de mejora continua de la calidad. Para Deming la calidad se define como que “un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido” y se le considera como el padre de la “tercera revolución industrial “o “la revolución de la calidad”. Además, se basa en catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio para ser más competitivos manteniendo la empresa y crear puestos de trabajo.
- Adoptar esta filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía liderando el cambio.
- Eliminar la dependencia de la inspección para conseguir calidad.
- Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio.
- Minimizando el costo total en el largo plazo, reduciendo a un proveedor por elemento y estableciendo una relación de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente el sistema que mejorará la calidad para reducir los costos.
- Instituir el entrenamiento de habilidades.
- Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones.
- Eliminar el miedo para que de esta de forma todos puedan trabajar con eficacia.
- Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win o trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.
- Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad, puesto que solo puede dañar las relaciones entre los empleados y causas de baja calidad.
- Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos los cuales sustituyen el liderazgo.
- Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo.
- Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
- Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es trabajo de todos.

Teoría Cero Errores de Philip Crosby y los 14 Pasos para conseguirlos

Crosby en 1950 (citado por Orellana, 2012), sostiene que la teoría cero errores es hacerlo bien a la primera vez, cumpliendo con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos o lograr la perfección. Para ello propuso 14 pasos:

- Compromiso de la dirección.
- Equipos de mejora de la calidad.
- Medir la calidad.
- Coste de la calidad.

- Ser conscientes de la calidad.
- Acciones correctivas.
- Planificar el cero defectos.
- Preparación de los supervisores.
- Día de cero defectos.
- Establecer las metas.
- Eliminación de las causas de error.
- Reconocimiento.
- Consejos de calidad.
- Empezar de nuevo.

Teoría de la Calidad Como Filosofía De Gestión. Kaoru Ishikawa (1943)

Para Kaoru Ishikawa 1943 (citado por Orellana, 2012), la calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptima, por lo que los clientes comprarán con satisfacción. Tuvo siete herramientas para lograr la calidad: Los diagramas de Pareto; diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa); histogramas; Las hojas de control; diagramas de dispersión; flujograma y cuadros de control.

Del mismo modo sus principios básicos o filosofía de calidad pueden simplificarse en once:

- La calidad comienza y finaliza con la educación.
- Un primer paso hacia la calidad es conocer los requerimientos del consumidor.
- Las condiciones ideales del control de calidad se dan cuando la inspección ya no es necesaria.
- Elimine la causa de origen y no los síntomas.
- El control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones.
- No confunda los medios con los objetivos
- Priorice la calidad y fije sus perspectivas de ganancia en el largo plazo.
- El marketing es la entrada y la salida de la calidad
- La dirección no debe reaccionar negativamente cuando los hechos son presentados por los subordinados.

- El noventa y nueve por ciento de los problemas de una compañía se pueden resolver utilizando las siete herramientas del control de calidad.
- La información sin difusión es información falsa; por ejemplo, fijar un promedio sin comunicar el desvío estándar.

Cultura de la Calidad, Joseph Moses Juran (1904-2012)

Según Quispe (2015) para Joseph M. Juran la calidad significa “adecuado para el uso o la satisfacción del cliente externo e interno”.

Su filosofía expresa que los administradores deben involucrarse en la dirección de la calidad del sistema y los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio. Su aporte clase es la trilogía de la calidad o esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar la calidad.

La planificación de la calidad:

- Determinar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía.
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
- Desarrollar el proceso capaz de producir productos con las características requeridas.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

El control de la calidad:

- Evaluar el desempeño actual del proceso.
- Comparar el desempeño actual con las metas de calidad, lo real frente a estándar.
- Actuar sobre la diferencia.

La mejora de la calidad:

- La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
- Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
- Las metas ampliadas derivan del benchmarking: el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
- Las metas se despliegan a los niveles de acción.

- La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
- La medición se efectúa en cada área.
- Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
- Se replantea el sistema de recompensas.

Mejora de la Calidad: Genichi Taguchi (1924-2012)

Por otra parte, Quispe (2015) expresa que el pensamiento de Genichi Taguchi, se basa en conceptos fundamentales de la calidad total y que las organizaciones deben ofrecer productos mejores que sus competidores en cuanto a diseño y precio, con productos atractivos al cliente y con un mínimo de variación entre sí, resistentes al deterioro y a factores externos a su operación.

Por ello, su filosofía es el control de calidad y lo denominó “Diseño Robusto”, porque, cada vez que se diseña un producto se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes, pero siempre dentro de cierto estándar a esto se le llama “calidad aceptable”.

Satisfacción

Las principales teorías sobre la satisfacción o teorías de necesidades son:

Teoría de las Necesidades de Abrahán Maslow

Según Chiavenato (2014), Abraham Maslow (1908-1970) presentó una teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles o jerarquías de importancia e influencia. Esa jerarquía de necesidades se visualiza como una pirámide.

Necesidades fisiológicas. Constituyen el nivel primario y son de vital importancia: necesidad de alimentación (hambre y sed), de sueño y reposo (cansancio), de abrigo (frío o calor), o deseo sexual, etcétera. Están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie.

Necesidades de seguridad. Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son necesidades de seguridad, la estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro.

Necesidades sociales. Surgen en la conducta, cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades sociales están la necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambio de amistad, de afecto y de amor. Cuando las necesidades sociales no están lo suficientemente satisfechas, el individuo se pone resistente, antagónico y hostil en relación con las personas que lo cercan.

Necesidad de estima. Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y se evalúa. Involucra la autoapreciación, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus, de prestigio y de consideración.

Necesidades de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa por medio del impulso que la persona tiene para crecer más de lo que es y de ser todo lo que puede ser.

Por otra parte, Chiavenato (2014) considera que la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Solamente cuando un nivel inferior de necesidades se ha satisfecho, el nivel inmediatamente superior surge en la conducta de la persona.
- No todas las personas consiguen llegar a la cima de la pirámide de necesidades.
- Cuando las necesidades más bajas se satisfacen, las necesidades ubicadas en los niveles más elevados dominan la conducta.
- Cada persona posee siempre más de una motivación.
- La conducta motivada funciona como un canal a través del cual las necesidades se expresan o satisfacen.
- La frustración o la posibilidad de frustración de la satisfacción de ciertas necesidades se considera una amenaza psicológica.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Chiavenato (2014) explica que Frederick Herzberg formuló la teoría de los dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas:

Factores higiénicos o factores extrínsecos, para Chiavenato (2014) se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera. Las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son excelentes, éstos únicamente evitan la insatisfacción de los empleados; si elevan la satisfacción no logran mantenerla por mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son precarios, éstos provocan la insatisfacción de los empleados. Debido a esta influencia más enfocada para la insatisfacción. (Chiavenato, 2014)

Factores motivacionales o factores intrínsecos, según Chiavenato (2014), se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, éstos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, éstos evitan la satisfacción. (Chiavenato, 2014)

Teoría X y Teoría Y

Asimismo, Chiavenato (2014) expresa que McGregor compara dos estilos opuestos y antagónicos de administrar: la teoría tradicional, mecanicista y pragmática o Teoría X y un estilo basado en las concepciones modernas en relación con la conducta humana o Teoría Y.

Teoría X

Para Chiavenato (2014), esta teoría se basa en los siguientes supuestos**:**

- Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo.

- Los trabajadores son como los caballos: si no se les espuelea no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa;
- El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Teoría Y

Esta teoría, según Chiavenato (2014) tienes supuestos como:

- El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.
- No es necesaria la coacción, fuerza o amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros.
- En condiciones normales el ser humano aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la empresa.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

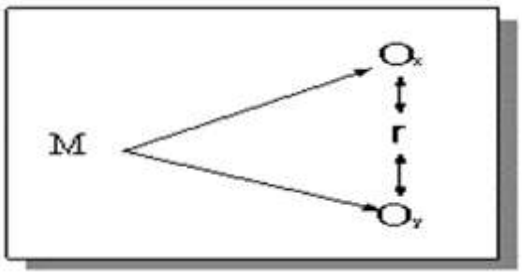
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo fue de tipo descriptivo correlacional. Como lo señala Hernández *et al.,* (2006), un estudio es descriptivo, cuando miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. De igual manera, es correlacional, cuando tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernández, 2006, p.105)

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio fue no experimental y correspondió a una investigación con diseño descriptivo correlacional porque estableció una relación entre las dos variables y transeccional, porque necesitó dos instrumentos que se aplicaron una sola vez. (Hernández *et al.,* 2014, p.267).

El esquema del diseño de investigación que se utilizó fue:



Dónde:

M = Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración
Ox = Calidad de servicio (V1)
r = Relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción
Oy = Satisfacción (V2)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Para efectos de esta investigación se determinó utilizar sólo la población de los estudiantes (usuarios) que se matricularon en el II Semestre 2018 de la Escuela Profesional de Administración y que cursaron el 2do., 4to., 6to., 8vo. y 10mo. ciclo respectivamente. En conformidad con los datos proporcionados por la Oficina General de Registro y Asuntos Académicos, fueron un total de 495 estudiantes matriculados distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Población del estudio

MATRICULADOS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN 2018-II	
CICLOS	CANTIDAD
2do.	120
4to.	85
6to.	90
8vo	97
10mo.	103
Total	495

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Muestra

La muestra final representativa fue de 96 estudiantes. Luego, se estratificó esta muestra a razón de 19 estudiantes, aproximadamente, por ciclo. Asimismo, se utilizó la misma muestra para ambas variables (encuestas).

El tamaño de la muestra se calculó mediante el método probabilístico y utilizando la fórmula estadística para poblaciones menores de 100 000, debido a que la población fue relativamente grande.

Fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

P = 50 % Probabilidad de que el evento ocurra

q = 50 % Probabilidad de que el evento no ocurra

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

EE= 0,09

N = 495

Luego se sustituyó los datos en la fórmula:

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*495)/(((0.09)^2*494)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n= 96

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboraron dos encuestas con Escala de Likert que permitió la codificación de las respuestas en una base de datos. Estas encuestas fueron elaboradas totalmente por el autor de esta tesis:

La Encuesta N° 1, midió la calidad de servicio según la percepción del estudiante y consta de 21 preguntas con escala de Likert.

Encuesta N° 2, midió la satisfacción de los estudiantes frente a los servicios que recibieron en la Escuela y consta de 21 preguntas.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

La información se recogió mediante la aplicación de dos encuestas auto administradas a la muestra de estudiantes y cuyas respuestas fueron anónimas.

Por otra parte, para ambas variables se construyó una base de datos en Microsoft Excel. Posteriormente, los datos se procesaron utilizando el SPSS.

Finalmente, la presentación de los datos se dio mediante figuras y tablas, utilizando, para ello el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

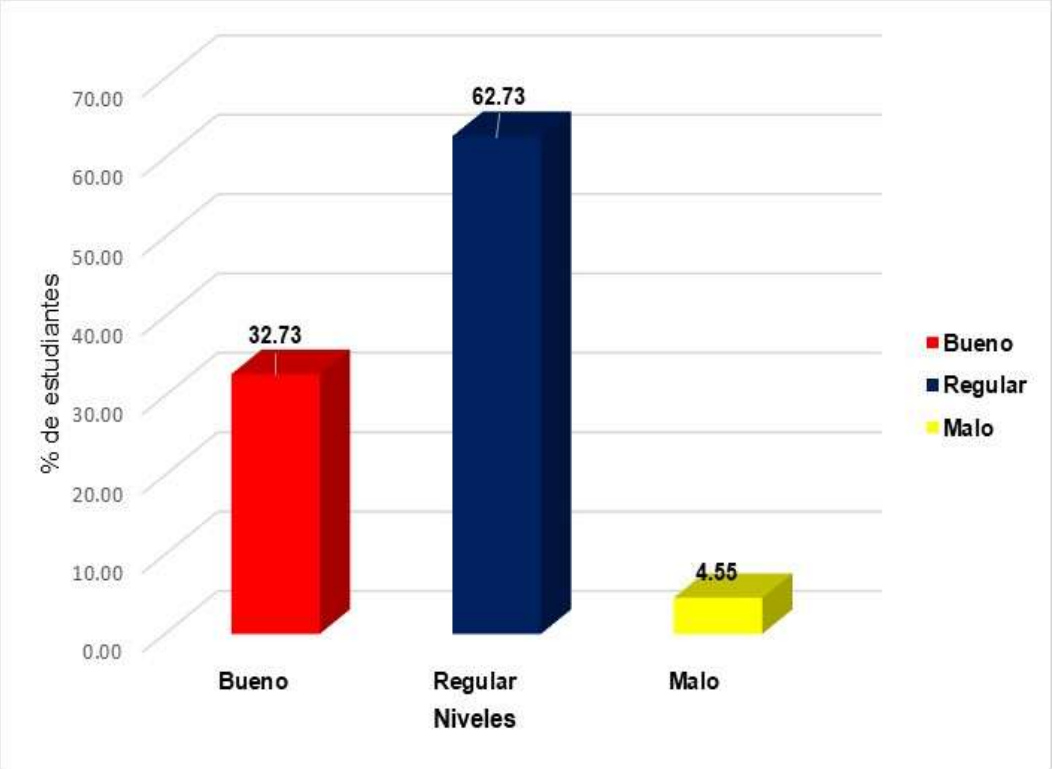
CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. RESULTADOS GENERALES DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Tabla 3. Puntajes porcentuales de calidad de servicio de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

Nivel	Escala	fi	%
Bueno	77 - 105	36	32.73
Regular	49 - 76	69	62.73
Malo	21 - 48	5	4.55
Total		110	100.00

Fuente: Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018.



Fuente: Tabla 3.

Figura 1. Puntajes porcentuales de calidad de servicio de los estudiantes

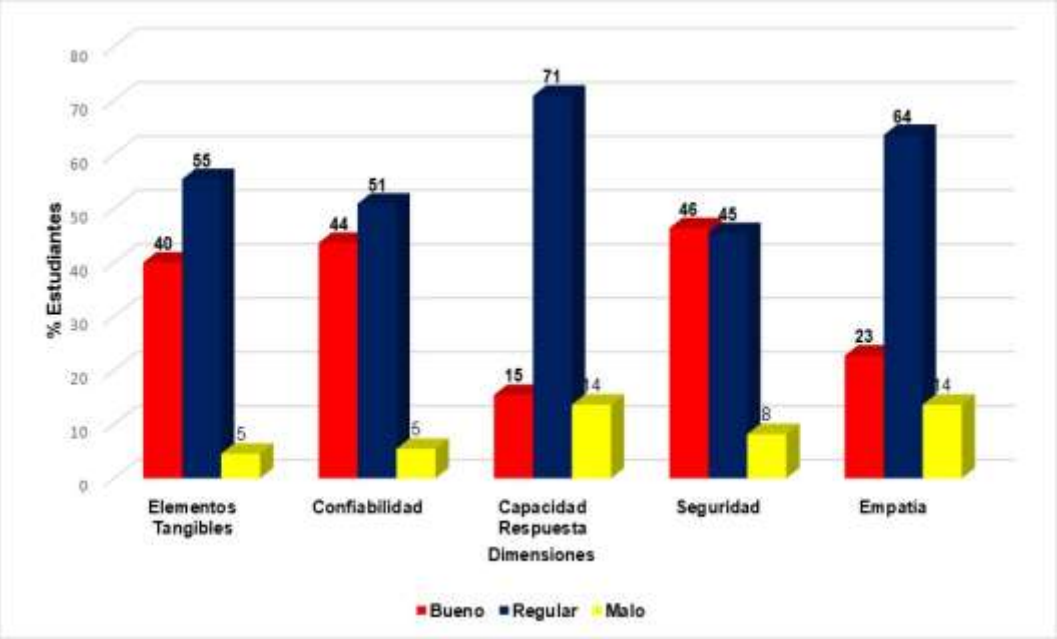
Descripción

Con respecto a la variable calidad del servicio, tenemos que el 32.73%l de los estudiantes la percibe como buena, el 62.73% como regular, mientras que el 4.55% la percibe como mala.

Tabla 4. Puntajes porcentuales por dimensiones de calidad de servicio de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

Nivel	Elementos Tangibles			Confiabilidad			Capacidad Respuesta			Seguridad			Empatía		
	Escala	fi	%	Escala	fi	%	Escala	fi	%	Escala	fi	%	Escala	fi	%
Bueno	19 - 25	44	40	19 - 25	48	44	16 - 20	17	15	12 - 15	51	46	16 - 20	25	23
Regular	12 - 18	61	55	12 - 18	56	51	10 - 15	78	71	8 - 11	50	45	10 - 15	70	64
Malo	5 - 11	5	5	5 - 11	6	5	4 - 9	15	14	3 - 7	9	8	4 - 9	15	14
Total		110	100		110	100		110	100		110	100		110	100

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018



Fuente**:** Tabla 4.

Figura 2. Puntajes porcentuales por dimensiones de calidad de servicio de los estudiantes

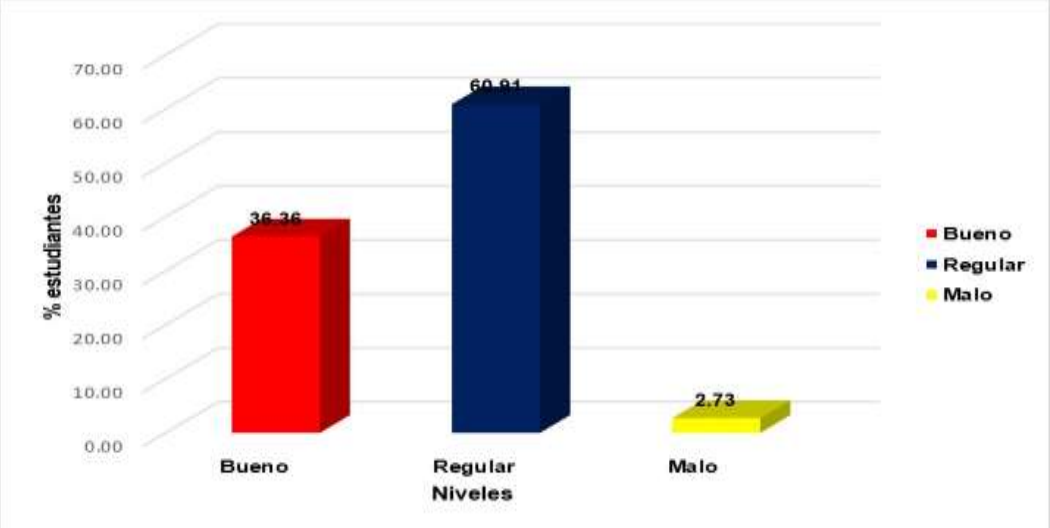
Descripción

La dimensión elementos tangibles es percibida por el 55% como regular y por el 5% como mala. Asimismo, la dimensión confiabilidad es percibida como regular por el 51% y mala por el 5%. Por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta es percibida como regular por el 71% y mala por el 14%. Luego, la dimensión seguridad es percibida como buena por el 46% y mala por el 8%. Finalmente, la dimensión empatía, se percibe como regular por el 64% y mala por el 14%.

Tabla 5. Puntajes porcentuales de satisfacción de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

Nivel	Escala	fi	%
Bueno	77 - 105	40	36.36
Regular	49 - 76	67	60.91
Malo	21 - 48	3	2.73
Total		110	100.00

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018



Fuente: Tabla 5.

Figura 3. Puntajes porcentuales de satisfacción de estudiantes

Descripción

Respecto a la variable satisfacción el 36.36% de los estudiantes la percibe como buena, el 60.91% la visualiza como regular y sólo el 2.73% la califica de mala.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Ho: No existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

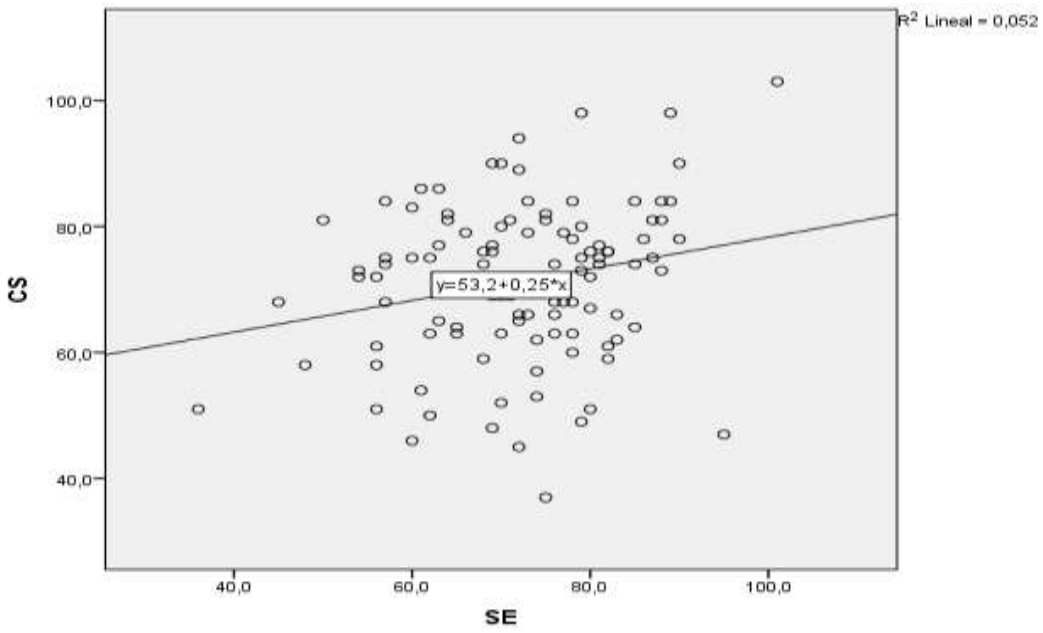
Relación general

Tabla 6. Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

		CS	SE
CS	Correlación de Pearson	1	,229*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	110	110
SE	Correlación de Pearson	,229*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	110	110

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018.
Leyenda:
CS: Calidad de Servicio
SE: Servicio Educativo



Fuente**:** Tabla 6

Figura 4. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes

Decisión:

Existe relación débil entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 22; siendo una correlación significativa en el nivel 0,05; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1: Elementos tangibles y satisfacción

Hi: Existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Ho: No existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Tabla 7. Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

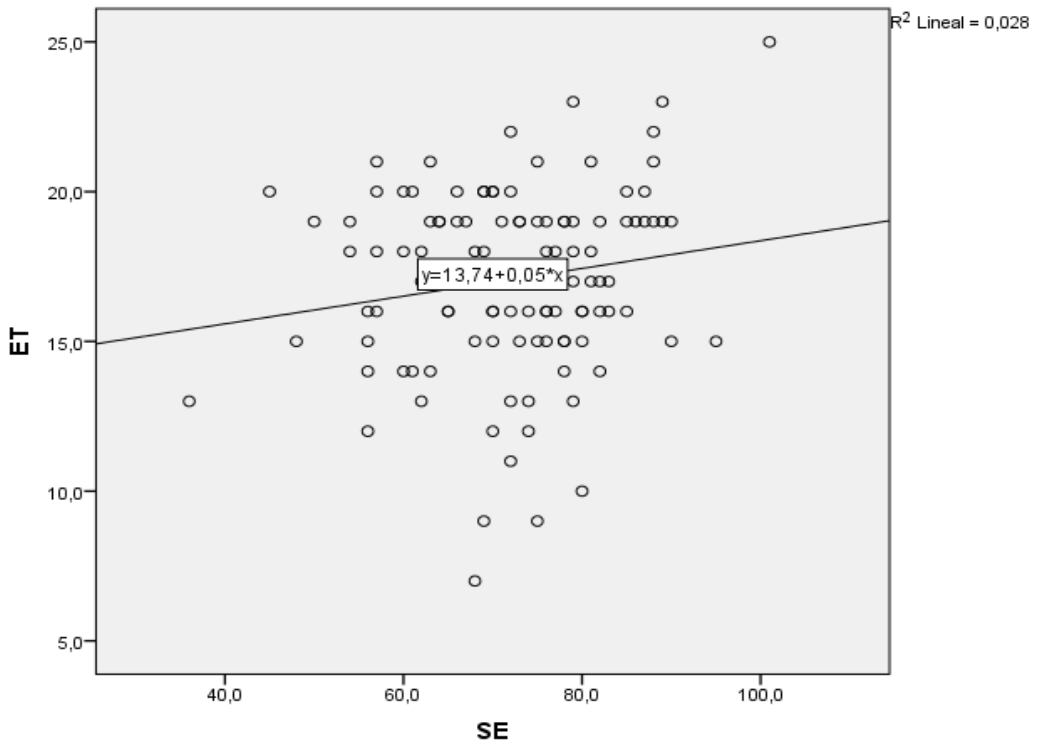
		ET	SE
ET	Correlación de Pearson	1	,166
	Sig. (bilateral)		,083
	N	110	110
SE	Correlación de Pearson	,166	1
	Sig. (bilateral)	,083	
	N	110	110

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018

Leyenda:

ET: Elementos tangibles

SE: Servicio Educativo



Fuente: Tabla 7.

Figura 5. Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes

Decisión:

Existe relación muy débil entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 16; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2: Confiabilidad y satisfacción

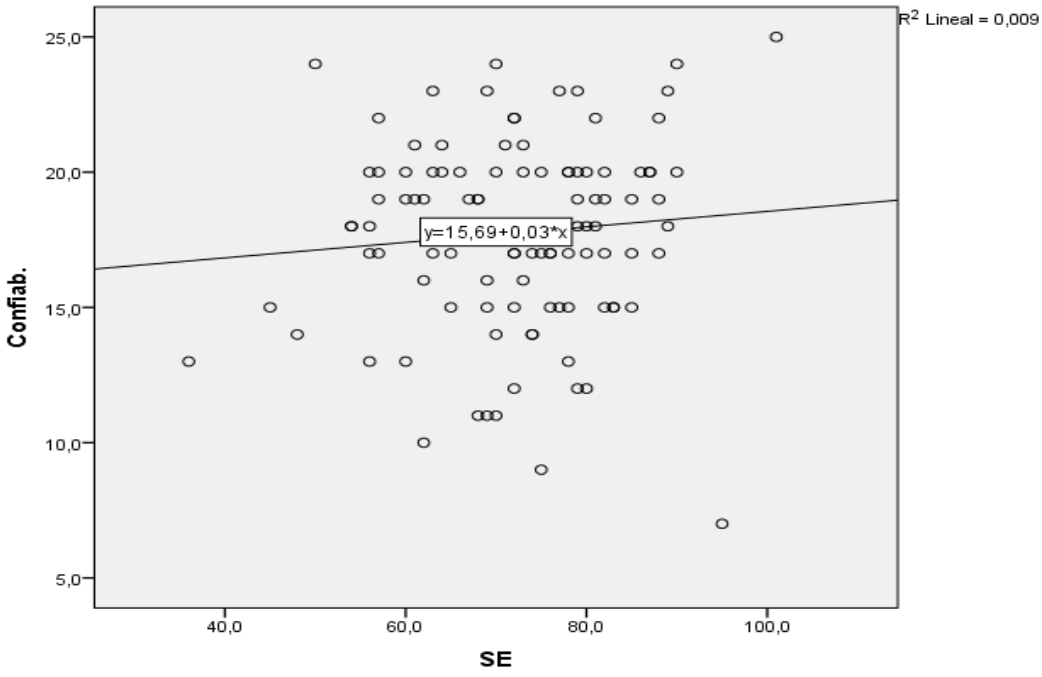
Hi: Existe una relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

H0: No existe una relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Tabla 8. Relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

		Confiab.	SE
Confiab.	Correlación de Pearson	1	,093
	Sig. (bilateral)		,333
	N	110	110
SE	Correlación de Pearson	,093	1
	Sig. (bilateral)	,333	
	N	110	110

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018
Leyenda:
Cinfiab: Confiabilidad
SE: Servicio Educativo



Fuente: Tabla 6

Figura 6. Relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes

Decisión:

Existe relación nula entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, pues así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 09; siendo una correlación nula; por lo que se acepta la hipótesis nula de investigación y se rechaza la hipótesis de investigación.

Prueba específica 3: Capacidad de respuesta y satisfacción

Hi: Existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

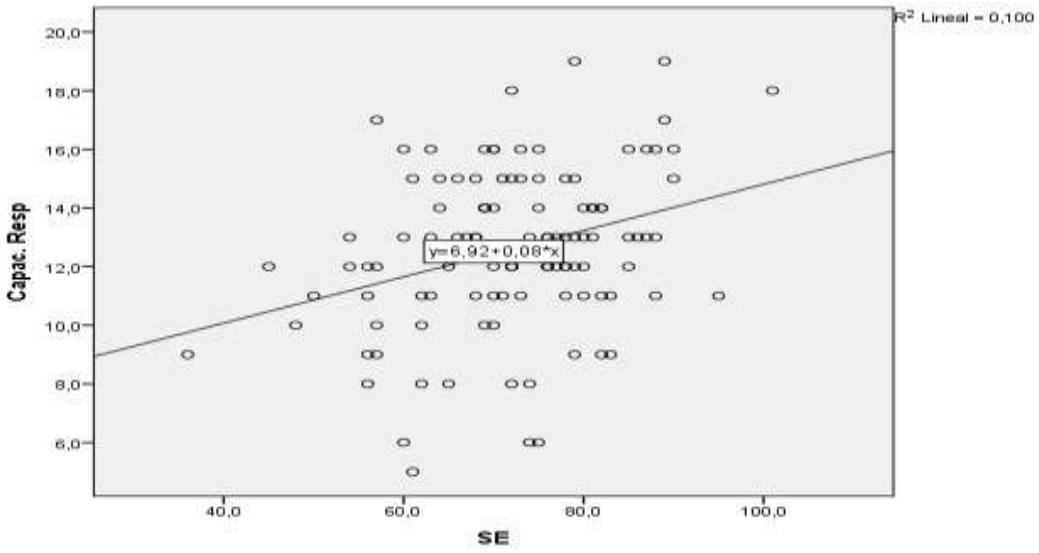
Ho: No existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Tabla 9. Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

		Capac. Resp	SE
Capac. Resp	Correlación de Pearson	1	,317**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	110	110
SE	Correlación de Pearson	,317**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	110	110

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018.
Leyenda: Capac, Resp.: Capacidad de Respuesta. SE: Servicio Educativo.



Fuente: Tabla 9

Figura 7. Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes

Decisión:

Existe relación débil entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 317; siendo una correlación es significativa en el nivel 0,05; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 4: Seguridad y satisfacción

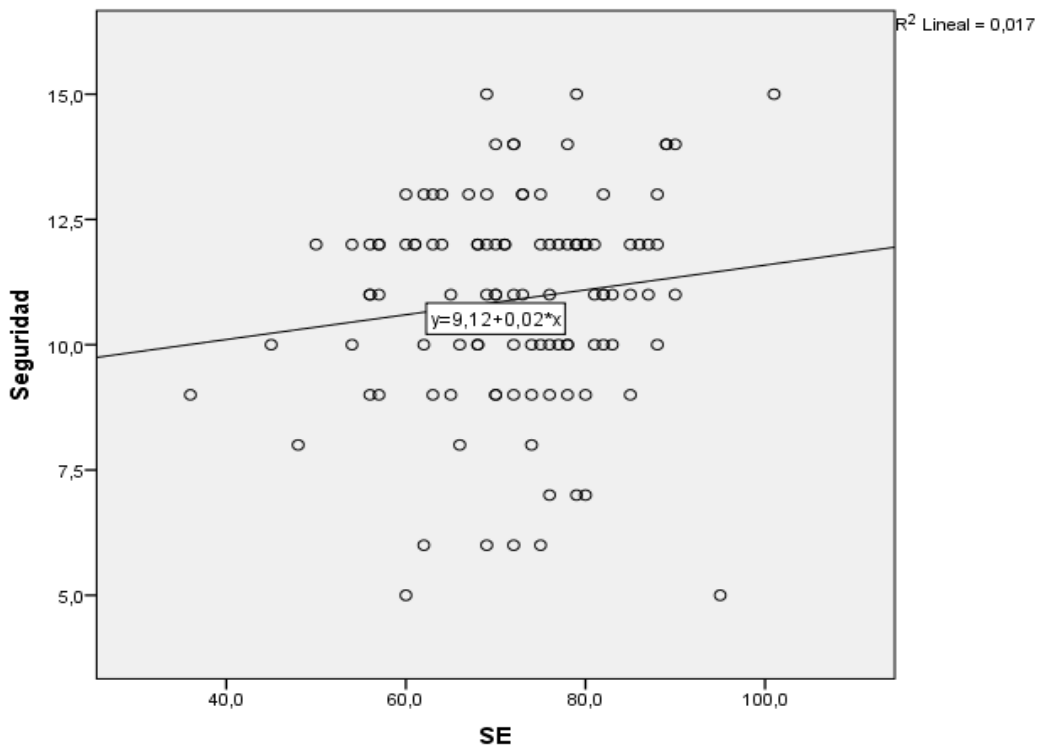
Hi: Existe una relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Ho: No existe una relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Tabla 10. Relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

		Seguridad	SE
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,129
	Sig. (bilateral)		,179
	N	110	110
SE	Correlación de Pearson	,129	1
	Sig. (bilateral)	,179	
	N	110	110

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018.
Leyenda:
Seguridad: seguridad.
SE: Servicio Educativo



Fuente: Tabla 10.

Figura 8. Relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes

Decisión:

Existe relación muy débil entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 12; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 5: Empatía y satisfacción

Hi: Existe una relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

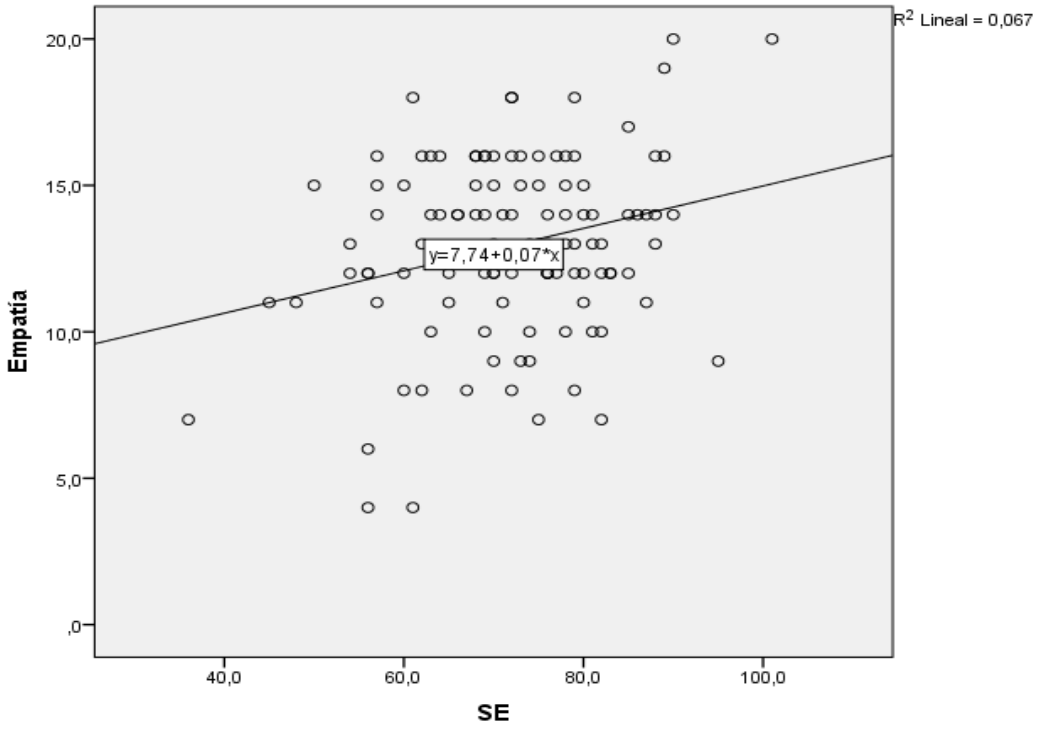
Ho: No existe una relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Tabla 11. Relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018

		Empatía	SE
Empatía	Correlación de Pearson	1	,259**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	110	110
SE	Correlación de Pearson	,259**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	110	110

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente**:** Base de datos de la aplicación del cuestionario calidad de servicio y satisfacción, 2018.



Fuente: Tabla 11.

Figura 9. Relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes

Decisión:

Existe relación débil entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 259; siendo una correlación es significativa en el nivel 0,05; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De la tabla 6, se observa que existe una relación débil entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, según la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 22; siendo una correlación significativa por el cual se acepta la hipótesis de investigación. Frente a esto, Duque (2005) menciona que "servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor", corroborando esto Quispe (2015) también llegó a la conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, afirmaciones que refrenda los resultados encontrados en esta investigación. Basándose en la experiencia actual, la Universidad Nacional de Ucayali, ya ha sido licenciada, esto ha beneficiado grandemente a la Escuela Profesional de Administración puesto que garantiza a sus estudiantes las condiciones básicas para recibir y disfrutar de un buen proceso enseñanza aprendizaje (servicio – satisfacción) en las aulas, más aún que esta Escuela, también está inmersa en conseguir su acreditación que certificará su calidad total, demostrando la relación e importancia de brindar calidad de servicio para satisfacer las necesidades de sus estudiantes.

Al observar la tabla 7 vemos que hay una relación muy débil entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración según la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 16, aceptándose la hipótesis de investigación. Según Quispe (2015) en el modelo desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml los elementos tangibles, para brindar calidad en el servicio, se relacionan con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación percibidos por el cliente (estudiante) y, desde otra perspectiva, Zas (2002) manifiesta que la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Por ello, la Escuela de Administración, a través de sus directores, docentes y administrativos, se encuentra abocada en lograr una mejor gestión de sus elementos tangibles, pues se relacionan directamente con el buen servicio que brindan a sus estudiantes todos los días.

La tabla 8 muestra la percepción en los estudiantes de que existe una relación nula entre la dimensión de confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración demostrada en la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 09; siendo una correlación nula; por lo que se acepta la hipótesis nula de investigación. Es importante mencionar que, para Quispe (2015), la confiabilidad es entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con

exactitud, entonces debe ser preocupación de los responsables de la Escuela Profesional de Administración mejorar este nivel de confiabilidad para lograr una mayor satisfacción en de los estudiantes durante su proceso de formación, esto implica, principalmente que los docentes, quienes tienen contacto directo con ellos, deben ser docentes con competencias y valores acordes a estas necesidades. De esta manera, se podrá cambiar la percepción de una relación nula a una correlación positiva entre la confiabilidad y satisfacción de los estudiantes, pues ambas se complementan

Analizando la tabla 9, se encuentra que existe una relación débil entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson (r) que arrojó r = 0, 317; siendo una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Según Quispe (2015) la capacidad de respuesta es la disposición de atender y dar un servicio rápido, a esto se agrega lo manifestado por Thompson y Sunol, (1995), refieren que el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, notándose la complementación o relación que debe existir entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes. La Escuela Profesional de Administración en la actualidad está compuesta de un staff de docentes nombrados y contratados que le permiten una capacidad de respuesta apropiada frente al proceso formativo de los estudiantes.

Del análisis de la tabla 10, se deduce que lo estudiantes perciben una relación muy débil entre la dimensión seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, demostrándose esto con la prueba de Pearson que arrojó r = 0, 12, aceptándose la hipótesis de investigación. Ante esto, es necesario recordar lo manifestado por Quispe (2015) quien define a la seguridad como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza, cortesía y conocimiento en el servicio que prestan frente a los deseos de los cliente; por otra parte, Chivenao (2014) manifiesta que según Maslow las necesidades de seguridad son el segundo nivel de las necesidades humanas que son la estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro, lo cual, demuestra porque la seguridad está relacionada positivamente a la satisfacción de los usuarios.

Del análisis de la tabla 11, se tiene que existe una relación débil entre la dimensión empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, así lo demuestra la prueba de Pearson que arrojó r = 0, 259; siendo una correlación es significativa en el nivel 0,05; por lo que se acepta la hipótesis de

investigación. Ante este resultado, es preciso mencionar que definición de empatía por Zeithman y Bitner (2002) es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa poniéndose en el lugar del otro, comprender sus necesidades, relacionarnos y generar comunicación, simpatía, comprensión y ternura; es decir, la empatía es una actitud o habilidad blanda que debe ser practicada, permanentemente, por las entes directos comprometidos con la atención a los estudiantes que buscan satisfacer sus necesidades durante su preparación profesional.

CONCLUSIONES

1. Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali 2018, esta investigación concluye que esta relación es débil por lo que se acepta la hipótesis general. De esta manera, la gestión de las autoridades de esta Escuela, deberá orientarse a buscar estrategias que le permitan lograr eficiencia en su servicio para satisfacer necesidades y motivaciones del estudiantado acordes a su misión, visión y el perfil del egresado manifiestos en sus documentos de gestión.

2. En el primer objetivo específico se buscó determinar la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali 2018 y se encontró que existe una relación muy débil entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se alerta a las autoridades para que las condiciones básicas como instalaciones físicas, materiales de comunicación, aspecto de personal y desempeño, sean administradas y mejoradas con calidad.

3. El segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali 2018, existe una relación nula y se acepta la hipótesis nula de investigación; es decir, no existe relación entre el desempeño, actitud y la forma de evaluación principalmente de los docentes hacia los estudiantes, siendo esto una situación de insatisfacción en los estudiantes.

4. Frente al tercer objetivo específico que era determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018, se ha encontrado que existe una relación débil entre ambas y, por ello, se acepta esta hipótesis de investigación. La gestión debe orientarse entonces a mantener una buena disposición en la atención y el tiempo de espera de los docentes hacia los estudiantes.

5. El cuarto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de

la Universidad Nacional de Ucayali 2018 y se encontró que existe estas dimensiones, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

6. El quinto objetivo específico consistió en determinar la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali 2018, obteniéndose un resultado donde existe una relación débil entre estos elementos, por lo que, se acepta la hipótesis de investigación. La gestión de la escuela debe buscar garantizar que los docentes siempre deben comprender a sus estudiantes poniéndose en su lugar durante el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.

SUGERENCIAS

1. Las autoridades deben cumplir con a cabalidad sus funciones establecidas en los documentos de gestión (estatuto de la universidad, reglamento académico, reglamento general de la universidad, entre otros), específicamente, en lo que respecta a los servicios que brinda la Escuela a los estudiantes. Por ello, es necesario designar a docentes idóneos para gestionar la Dirección de Escuela y mejorar la calidad de los diferentes servicios que brinda para satisfacer las necesidades básicas del estudiantado.

2. Por otro lado, los directivos de la escuela deberían programar capacitaciones para docentes y estudiantes cuyos temas principales apunten a buscar conocer los documentos de gestión antes mencionados, la importancia de cuidar la infraestructura, los equipos y otros con el que se cuenta para brindar una buena atención.

3. Se sugiere a las autoridades de la escuela y universidad, buscar los mecanismos para que se implemente, prioritariamente, el servicio de internet dentro del campus universitario para que el proceso de enseñanza aprendizaje pueda verse complementado con el uso adecuado de las TIC, con la finalidad de mejorar el desempeño de los docentes y estudiantes acordes a los avances tecnológicos.

4. Es necesario capacitar sobre temas de atención al cliente (disposición en la atención y mejorar el tiempo de espera) que en este caso son los estudiantes, Por otro lado, la escuela debe programar cursos de capacitación sobre elaboración del sílabo por competencias, así como, sobre todos los conceptos didácticos que se utilizan en este instrumento. Estas capacitaciones, se deberían realizar durante el mes de marzo.

5. Es necesario también programar para los docentes y administrativos una capacitación sobre habilidades blandas con la finalidad de buscar un acercamiento con los estudiantes y lograr identificar y solucionar sus problemas y necesidades prioritarias mediante una respuesta inmediata.

6. La atención a los usuarios (secretaría, autoridades, bienestar social y otros servicios), también debe darse en el horario académico de nuestra Escuela, porque es allí el momento de mayor afluencia de los estudiantes quienes buscan solución

a sus necesidades; por lo que las autoridades, deben preocuparse por implementar esta propuesta.

7. Se ha elaborado la propuesta de un plan de mejora que busca ayudar a solucionar los problemas, plateados en esta investigación doctoral, mediante su ejecución con la capacitación del potencial humano de la Escuela Profesional de Administración con temas como calidad del servicio, habilidades blandas, manejo de los documentos de gestión de las Direcciones de Escuela y Departamento Académico, cómo elaborar sílabos por competencias y la empatía. Este Plan se presentará a las autoridades competentes, luego de la sustentación de esta investigación, y se adjuntará como anexo de esta investigación.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Aguilera, A. (2017). *Breve Historia de la calidad*. Recuperado el 11 de setiembre del 2018, de: http://anamariaaguilera.com/breve-historia-de-la-calidad/

Bernal, M. (2015). *La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia. Un análisis para incrementa la generación de valor. Bogotá. Universidad Milistar Nueva Granada.* Recuperado el 26 de agosto del 2018,de: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6624/1/BERNALGOMEZMONICAMARIA2015.pdf

Calderon, S. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad se servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2015*. Recuperado el 30 de agosto del 2018, de: . http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/84/Calder%c3%b3n_ESV.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Cerna, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.* Recuperado el 28 de agosto del 2018, de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México. Editorial Mc Graw Hill. 8tva edición.

Diccionario de la Real Academia Española (2009). Disponible en: http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Recuperado el 25 de agosto, de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505

Enriquez, J. (2014). *Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y Cobranzas de la municipalidad de Ensenada.* La Plata – Argentina. Recuperado el 15 de agosto de 2018. de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Hernández, *et al.,* (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F. Cuarta Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación, México, Editorial Mc Graw Hill, sexta edición. p 634.

Hodson, K. (2001). *Maynard, Manual del Ingeniero Industrial (4ta ed.)*. México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill.

Iparraguirre, D. (2016). *La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la Región Tacna, año 2015. Universidad Privada de Tacna.* Recuperado el 28 de agosto de 2018, de: http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/82/1/iparraguirre-jimenez-diego.pdf

Illescas, M. y Cabezas, M. (2006). *Satisfacción de los estudiantes en relación con la docencia y administración carrera de Enfermería Universidad de La Frontera*. Rev. Educ. Cienc. Salud 2006; 3 (2): 82-88. Recuperado el 05 de setiembre del 2018, de: http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol322006/artinv3206c.pdf

Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. 1ª. Ed. Edit. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Jiménez, A., Terriquez , B. y Robles, F. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Revista Fuente, 2(6), 46-56. Recuperado el 01 de agosto del 2019, de: http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. (pág. 82). Madrid: Ediciones Díaz de Santos. S.A.

Mariño, H. (1993). *Planeación estratégica de la calidad total*. Colombia: Editores.MT.

Mego, A. (2013*). Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna", en el año 2012*. Tesis. Tacna. Recuperado el 27 de agosto del 2018, de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/714/TM0019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Norma Internacional ISO 9000:2005. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza: ISO.

Orellana, K. (2012). *Blogspot.pe*. Recuperado el 27 de agosto del 2018, de: http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html

Ortiz, L. (2012). *Estudio de la satisfacción del cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina, específicamente Ecuador, Colombia y Perú*. Quito-Ecuador. Recuperado el 01 de setiembre del 2018, de: http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6939?show=full

Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario.* Valencia – España. Recuperado el 02 de setiembre del 2018, de: http://roderic.uv.es/handle/10550/43626

Peñaloza, G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el banco de la nación de Puno, 2015. Perú*. Recuperado el 02 de setiembre de 2018, de: http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/182

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Perú*. Recuperado el 28 de agosto del 2018, de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Recuperado el 10 de setiembre dl 2018, de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806

Ruiz, M. (2012). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Sangüeza, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid, España: Editorial Thompson.

Thompson, A. y Sunol, R. (1995). *Expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: conceptos, teoría y evidencia*. Revista Internacional para la Calidad en la Atención de la Salud*, 7* (2), 127-141. Recuperado el 10 de setiembre del 2018, de: https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7655809&prev=search

Tomioka, M., Quijano A. y Canavesi, M. (2014). *Gestión de sistemas educativos con calidad*. España: Editorial Amazon Sales Rank

Van, B. (2015). *La evaluación de carreras universitarias en el Ecuador ¿Desde qué concepción de educación?*. Universidad de Cuenca-Ecuador. Recuperado el 11 de setiembre del 2018, de: https://universidadsociedadec.files.wordpress.com/2015/03/informe-final-estudio-ceaaces.pdf

Zas, B. (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002. Recuperado el 28 de agosto del 2018, de: http://psicologiacientifica.com

Zeithman, V. y Bitner, J. (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. 103. Recuperado el 20 de setiembre del. 2018*,* de: https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA N° 1 SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN: Elementos tangibles						
01.	Los equipos multimedia implementadas en las aulas de la Escuela Profesional de Administración son de última generación					
02.	Las instalaciones físicas o edificios de la Escuela de Profesional de Administración reúnen las condiciones básicas para la realización de clases					
03.	Los materiales de comunicación como periódicos murales informan a los estudiantes sobre las diferentes programaciones académicas					
04.	Los docentes de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado					
05.	Los trabajadores administrativos de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado					
DIMENSIÓN: Confiabilidad						
06.	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado					
07.	El desempeño o dedicación que muestran los trabajadores administrativos en su trabajo es adecuado					
08.	Los docentes muestran una actitud profesional en el desarrollo de sus clases					
09.	Los trabajadores administrativos muestran una actitud profesional en el desempeño de sus funciones					
10.	Las formas de evaluación utilizadas por los docentes son las más adecuadas para medir el proceso enseñanza aprendizaje					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
11.	Los docentes de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.					
12.	Los administrativos de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.					
13.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección de Escuela son mínimos					
14.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección del Departamento Académico son rápidos					
DIMENSIÓN: Seguridad						
15.	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas					
16.	El personal administrativo y docente de la Escuela Profesional de Administración demuestra cortesía en la atención al estudiante					
17.	La atención que brinda el personal administrativo y docente en la Escuela Profesional de Administración da confianza y seguridad					
DIMENSIÓN: Empatía						
18.	Los docentes dan atención individual a los estudiantes					
19.	Los trabajadores administrativos dan atención individual a los estudiantes					
20.	Los docentes tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes					
21	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes					

ANEXO 2

ENCUESTA N° 2: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN: Necesidades Fisiológicas						
01.	Los estudiantes de la escuela gozan de acceso a la tecnología utilizando internet					
02.	Las aulas se encuentran adecuadamente implementadas con mobiliario ergonómico para los estudiantes					
03.	La biblioteca central está implementada con libros actuales sobre la carrera de Administración					
04.	Los estudiantes cuentan con los laboratorios adecuados e implementados para la carrera como el de computación					
05.	Existe un orden o programación del proceso enseñanza aprendizaje					
DIMENSIÓN: Necesidades de seguridad						
06.	Los estudiantes reciben confianza y seguridad					
07.	Los estudiantes son tratados con amabilidad					
08.	Los estudiantes sienten la efectividad de los docentes					
09.	Los horarios son accesibles					
DIMENSIÓN: Necesidades sociales						
10.	Existe buenas relaciones entre los estudiantes					
11.	Los estudiantes tienen una conexión adecuada con sus docentes					
12.	Se siente la disponibilidad de escucha en los docentes					
13.	Los docentes asesoran permanentemente a los estudiantes					
14.	Los docentes fomentan el trabajo en equipo dentro del proceso enseñanza aprendizaje					
DIMENSIÓN: Necesidades de estima o autoestima						
15.	Existe un ambiente de respeto entre docentes y estudiantes					
16.	Los docentes motivan permanentemente a los estudiantes					
17.	Los objetivos siempre están claros dentro del proceso enseñanza aprendizaje					
18.	Cada docente monitorea y acompaña permanentemente a los estudiantes					
DIMENSIÓN: Necesidades de autorrealización						
19.	Hay respeto en el ritmo del trabajo que se realiza en aulas					
20.	Las herramientas de aprendizaje son utilizadas con libertad por los docentes y estudiantes					
21	La Escuela Profesional de Administración cuenta con docentes seguros y motivados durante el proceso de enseñanza aprendizaje					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÖTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**V1: Calidad de Servicio**	Elementos tangibles	Equipos
Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.	Hi: Existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018. H0: No existe una relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.			Instalaciones físicas
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**			Materiales de comunicación
a) ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de La Universidad Nacional de Ucayali, 2018?	a) Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.	a) Existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.			Aspecto de personal
b) ¿Cuál es la relación que existe entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de La Universidad Nacional de Ucayali, 2018?	b) Determinar la relación que existe entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.	b) Existe una relación entre confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.		Confiabilidad	Desempeño
c) ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de La Universidad Nacional de Ucayali, 2018?	c) Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.	c) Existe una relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.			Actitud
d) ¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de	d) Determinar la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la	d) Existe una relación entre seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.			Forma de evaluación

Administración de La Universidad Nacional de Ucayali, 2018?	Universidad Nacional de Ucayali, 2018.				
e) ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de La Universidad Nacional de Ucayali, 2018?	e) Determinar la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.	e) Existe una relación entre empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.		Capacidad de respuesta	Disposición de atender
					El tiempo de espera
				Seguridad	Conocimiento
					Cortesía
					confianza
				Empatía	Atención
					Predisposición
			V2: Satisfacción	Necesidades Fisiológicas	Acceso tecnológico
					Aulas Implementadas
					Biblioteca Implementada
					Laboratorios
					Evidencia orden
				Necesidades de Seguridad	Recibe confianza
					Amabilidad
					Efectividad
					Horarios de atención
				Necesidades sociales	Buenas relaciones
					Conexión con docentes
					Disponibilidad de escucha
					Asesoría permanente
					Trabajo en equipo
				Necesidades de estima o autoestima	Ambiente de respeto
					Motivación constante
					Objetivos claros
					Monitorea
				Necesidades de autorrealización	Ritmos de trabajo
					Herramientas libres para estudiar
					Docentes seguros y motivados

ANEXO 4

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA No. 1: CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01.	Los equipos multimedia implementadas en las aulas de la Escuela Profesional de Administración son de última generación		X			
02.	Las instalaciones físicas o edificios de la Escuela de Profesional de Administración reúnen las condiciones básicas para la realización de clases		X			
03.	Los materiales de comunicación como periódicos murales informan a los estudiantes sobre las diferentes programaciones académicas		X			
04.	Los docentes de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado		X			
05.	Los trabajadores administrativos de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado		X			
06.	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado			X		
07.	El desempeño o dedicación que muestran los trabajadores administrativos en su trabajo es adecuado			X		
08.	Los docentes muestran una actitud profesional en el desarrollo de sus clases	X				
09.	Los trabajadores administrativos muestran una actitud profesional en el desempeño de sus funciones		X			
10.	Las formas de evaluación utilizadas por los docentes son las más adecuadas para medir el proceso enseñanza aprendizaje			X		
11.	Los docentes de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.			X		
12.	Los administrativos de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.		X			
13.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección de Escuela son mínimos			X		
14.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección del Departamento Académico son rápidos			X		
15.	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas	X				
16.	El personal administrativo y docente de la Escuela Profesional de Administración demuestra cortesía en la atención al estudiante			X		
17.	La atención que brinda el personal administrativo y docente en la Escuela Profesional de Administración da confianza y seguridad			X		
18.	Los docentes dan atención individual a los estudiantes			X		
19.	Los trabajadores administrativos dan atención individual a los estudiantes		X			
20.	Los docentes tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes			X		
21	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes			X		

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA No. 1: CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01.	Los equipos multimedia implementadas en las aulas de la Escuela Profesional de Administración son de última generación				X	
02.	Las instalaciones físicas o edificios de la Escuela de Profesional de Administración reúnen las condiciones básicas para la realización de clases					X
03.	Los materiales de comunicación como periódicos murales informan a los estudiantes sobre las diferentes programaciones académicas		X			
04.	Los docentes de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado			X		
05.	Los trabajadores administrativos de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado			X		
06.	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado				X	
07.	El desempeño o dedicación que muestran los trabajadores administrativos en su trabajo es adecuado			X		
08.	Los docentes muestran una actitud profesional en el desarrollo de sus clases					X
09.	Los trabajadores administrativos muestran una actitud profesional en el desempeño de sus funciones			X		
10.	Las formas de evaluación utilizadas por los docentes son las más adecuadas para medir el proceso enseñanza aprendizaje				X	
11.	Los docentes de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.				X	
12.	Los administrativos de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.			X		
13.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección de Escuela son mínimos				X	
14.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección del Departamento Académico son rápidos			X		
15.	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas					X
16.	El personal administrativo y docente de la Escuela Profesional de Administración demuestra cortesía en la atención al estudiante				X	
17.	La atención que brinda el personal administrativo y docente en la Escuela Profesional de Administración da confianza y seguridad				X	
18.	Los docentes dan atención individual a los estudiantes			X		
19.	Los trabajadores administrativos dan atención individual a los estudiantes			X		
20.	Los docentes tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes				X	
21	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes			X		

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA No. 1: CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01.	Los equipos multimedia implementadas en las aulas de la Escuela Profesional de Administración son de última generación		X			
02.	Las instalaciones físicas o edificios de la Escuela de Profesional de Administración reúnen las condiciones básicas para la realización de clases				X	
03.	Los materiales de comunicación como periódicos murales informan a los estudiantes sobre las diferentes programaciones académicas		X			
04.	Los docentes de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado			X		
05.	Los trabajadores administrativos de la escuela proyectan un aspecto personal adecuado		X			
06.	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado			X		
07.	El desempeño o dedicación que muestran los trabajadores administrativos en su trabajo es adecuado			X		
08.	Los docentes muestran una actitud profesional en el desarrollo de sus clases			X		
09.	Los trabajadores administrativos muestran una actitud profesional en el desempeño de sus funciones				X	
10.	Las formas de evaluación utilizadas por los docentes son las más adecuadas para medir el proceso enseñanza aprendizaje		X		X	
11.	Los docentes de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.				X	
12.	Los administrativos de la escuela siempre muestran predisposición para atender las necesidades de los estudiantes.				X	
13.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección de Escuela son mínimos		X			
14.	El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la Dirección del Departamento Académico son rápidos			X		
15.	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas			X		
16.	El personal administrativo y docente de la Escuela Profesional de Administración demuestra cortesía en la atención al estudiante			X		
17.	La atención que brinda el personal administrativo y docente en la Escuela Profesional de Administración da confianza y seguridad			X		
18.	Los docentes dan atención individual a los estudiantes			X		
19.	Los trabajadores administrativos dan atención individual a los estudiantes		X			
20.	Los docentes tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes			X		
21	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes		X			

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA No. 2: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01.	Los estudiantes de la escuela gozan de acceso a la tecnología utilizando internet	X				
02.	Las aulas se encuentran adecuadamente implementadas con mobiliario ergonómico para los estudiantes			X		
03.	La biblioteca central está implementada con libros actuales sobre la carrera de Administración			X		
04.	Los estudiantes cuentan con los laboratorios adecuados e implementados para la carrera como el de computación			X		
05.	Existe un orden o programación del proceso enseñanza aprendizaje			X		
06.	Los estudiantes reciben confianza y seguridad		X			
07.	Los estudiantes son tratados con amabilidad				X	
08.	Los estudiantes siente la efectividad de los docentes				X	
09.	Los horarios son accesibles				X	
10.	Existe buenas relaciones entre los estudiantes				X	
11.	Los estudiantes tienen una conexión adecuada con sus docentes				X	
12.	Se siente la disponibilidad de escucha en los docentes				X	
13.	Los docentes asesoran permanentemente a los estudiantes				X	
14.	Los docentes fomentan el trabajo en equipo dentro del proceso enseñanza aprendizaje				X	
15.	Existe un ambiente de respeto entre docentes y estudiantes				X	
16.	Los docentes motivan permanentemente a los estudiantes					X
17.	Los objetivos siempre están claros dentro del proceso enseñanza aprendizaje				X	
18.	Cada docente monitorea y acompaña permanentemente a los estudiantes			X		
19.	Hay respeto en el ritmo del trabajo que se realiza en aulas				X	
20.	Las herramientas de aprendizaje son utilizadas con libertad por los docentes y estudiantes			X		
21	La Escuela Profesional de Administración cuenta con docentes seguros y motivados durante el proceso de enseñanza aprendizaje				X	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA No. 2: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01.	Los estudiantes de la escuela gozan de acceso a la tecnología utilizando internet				X	
02.	Las aulas se encuentran adecuadamente implementadas con mobiliario ergonómico para los estudiantes				X	
03.	La biblioteca central está implementada con libros actuales sobre la carrera de Administración				X	
04.	Los estudiantes cuentan con los laboratorios adecuados e implementados para la carrera como el de computación				X	
05.	Existe un orden o programación del proceso enseñanza aprendizaje				X	
06.	Los estudiantes reciben confianza y seguridad			X		
07.	Los estudiantes son tratados con amabilidad				X	
08.	Los estudiantes siente la efectividad de los docentes		X			
09.	Los horarios son accesibles				X	
10.	Existe buenas relaciones entre los estudiantes	X				
11.	Los estudiantes tienen una conexión adecuada con sus docentes				X	
12.	Se siente la disponibilidad de escucha en los docentes			X		
13.	Los docentes asesoran permanentemente a los estudiantes			X		
14.	Los docentes fomentan el trabajo en equipo dentro del proceso enseñanza aprendizaje			X		
15.	Existe un ambiente de respeto entre docentes y estudiantes				X	
16.	Los docentes motivan permanentemente a los estudiantes				X	
17.	Los objetivos siempre están claros dentro del proceso enseñanza aprendizaje				X	
18.	Cada docente monitorea y acompaña permanentemente a los estudiantes			X		
19.	Hay respeto en el ritmo del trabajo que se realiza en aulas				X	
20.	Las herramientas de aprendizaje son utilizadas con libertad por los docentes y estudiantes				X	
21	La Escuela Profesional de Administración cuenta con docentes seguros y motivados durante el proceso de enseñanza aprendizaje			X		

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA No. 2: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, estamos realizando un trabajo de investigación denominado "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018"; por lo que, a continuación, te presentamos esta encuesta para que nos apoyes marcando con una equis (X) tu respuesta con naturalidad y sinceridad pues es confidencial y anónima. Gracias por tu colaboración.

No.	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01.	Los estudiantes de la escuela gozan de acceso a la tecnología utilizando internet		X			
02.	Las aulas se encuentran adecuadamente implementadas con mobiliario ergonómico para los estudiantes			X		
03.	La biblioteca central está implementada con libros actuales sobre la carrera de Administración			X		
04.	Los estudiantes cuentan con los laboratorios adecuados e implementados para la carrera como el de computación			X		
05.	Existe un orden o programación del proceso enseñanza aprendizaje			X		
06.	Los estudiantes reciben confianza y seguridad			X		
07.	Los estudiantes son tratados con amabilidad			X		
08.	Los estudiantes siente la efectividad de los docentes		X			
09.	Los horarios son accesibles			X		
10.	Existe buenas relaciones entre los estudiantes		X			
11.	Los estudiantes tienen una conexión adecuada con sus docentes			X		
12.	Se siente la disponibilidad de escucha en los docentes			X		
13.	Los docentes asesoran permanentemente a los estudiantes			X		
14.	Los docentes fomentan el trabajo en equipo dentro del proceso enseñanza aprendizaje		X			
15.	Existe un ambiente de respeto entre docentes y estudiantes			X		
16.	Los docentes motivan permanentemente a los estudiantes			X		
17.	Los objetivos siempre están claros dentro del proceso enseñanza aprendizaje		X			
18.	Cada docente monitorea y acompaña permanentemente a los estudiantes			X		
19.	Hay respeto en el ritmo del trabajo que se realiza en aulas			X		
20.	Las herramientas de aprendizaje son utilizadas con libertad por los docentes y estudiantes		X			
21	La Escuela Profesional de Administración cuenta con docentes seguros y motivados durante el proceso de enseñanza aprendizaje		X			

ANEXO 5

PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA TESIS "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2019"

I. DATOS GENERALES

1.1. Institución/Facultad/Escuela Profesional:

Universidad Nacional de Ucayali-Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FCEAyC)-Escuela Profesional de Administración.

1.2. Responsables:

- Decanatura
- Dirección de Escuela
- Dirección de Departamento Académico

1.3. Monitor:

Manuel Rocha Gonzales

1.4. Fecha:

Las fechas estarán en conformidad con la programación de las sesiones de aprendizaje de acuerdo a las coordinaciones que se realicen.

1.5. Público objetivo

Docentes y administrativos de la escuela.

II. OBJETIVO

Fortalecer las capacidades de los docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración con temas pertinentes para mejorar la atención y satisfacción de los estudiantes.

III. FUNDAMENTACIÓN

Es importante fundamentar teóricamente este plan utilizando conceptos y conclusiones tocadas en la investigación realizada respecto a la relación existente en las variables de mi investigación:

3.1. Enfoques sobre calidad del servicio

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

Por otro lado, en la investigación que realizó Quispe (2015), sobre "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015", concluye que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario demostrando así una correlación positiva moderada entre ambas variables y demostrando, con ello, la necesidad de ejecutar este Plan.

3.2. Enfoques sobre satisfacción de los estudiantes

Zas (2002) afirma que, para lograr satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

Asimismo, Zas (2002) posee un concepto más claro sobre la satisfacción del estudiante al definirla como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, pues considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo.

Finalmente, ambas ideas nos permiten sentar bases sobre la necesidad de realizar las acciones propuestas en este plan de mejora.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Método

Se plantea desarrollarlo a través de diferentes sesiones dinámicas y participativas

4.2. Técnicas

El estudio de casos, sociodramas, conferencias, talleres, dinámicas, grupales entre otros.

4.3. Medios y Materiales

Separatas, fotocopias, lápices, hojas, computador, proyector multimedia, tinta entre otros.

IV. PROGRAMACIÓN/PROGRAMA

Competencia: Comprende el significado de la calidad del servicio	
Capacidades:	**Contenido**:
Aprender:	- Calidad del servicio - Habilidades blandas

	- Manejo de los documentos de gestión de las Direcciones de Escuela y Departamento Académico
	- Cómo elaborar sílabos por competencias
Hacer :	Realiza un seminario-taller sobre calidad del servicio y habilidades blandas
	- Realiza un seminario sobre el manejo de documentos de gestión de las Direcciones de Escuela y Departamento Académico
	- Realiza un seminario-taller sobre la elaboración de sílabos por competencias
Ser :	Demuestra participación, trabajo sinérgico, responsabilidad
Competencia: Comprende en qué consiste la satisfacción del estudiante	
Capacidades	**Contenido**:
Aprender:	- La empatía
Hacer:	- Realiza un seminario-taller sobre la empatía
Ser:	Demuestra participación, trabajo sinérgico, responsabilidad

V. SESIONES DE APRENDIZAJE

N° SESIONES	DENOMINACIONES	DURACIÓN	FRECUENCIA /DÍA
Calidad del Servicio			
Sesión 01	Calidad del servicio	01 h	1 sábado
	Habilidades blandas	03 h	
Sesión 02	Manejo de los documentos de gestión de las Direcciones de Escuela y Departamento Académico	02 h	1 sábado
Sesión 03	Cómo elaborar sílabos por competencias	10 h	2 sábados
Satisfacción del estudiante			
Sesión 04	La empatía	02 h	1 sábado

VI. EVALUACIÓN

- Aplicación de una evaluación escrita para los participantes.
- Se aplicará una evaluación para los ponentes.

VII. ESTRATEGIAS

- Los ponentes de la Escuela y otros, según la necesidad.
- Auspicios.
- Entrega de certificados.
- Coordinaciones con la decanatura y las direcciones de la EPA.

V. PRESUPUESTO

Cada sesión de aprendizaje tendrá un costo de S/. 250.00 (Doscientos cincuenta nuevos soles) aproximadamente, según el siguiente cuadro:

N°	CONCEPTOS	GASTO (S/.)
01.	Medios y materiales	80.00
02.	Refrigerios (30)	135.00
03.	Otros	35.00
SUB TOTAL		250.00
TOTAL (5 x 250)		**1250.00**

VI. REFERENCIAS

Diccionario de la Real Academia Española (2009). Disponible en: http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Perú.* Recuperado el 28 de agosto del 2018, de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zas, B. (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud.* Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002. Recuperado el 28 de agosto del 2018, de: http://psicologiacientifica.com

Pucallpa, octubre del 2019

MANUEL ROCHA GONZALES