UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JESSICA MAGNOLIA GARCÍA SÁENZ

ALEXIA SELENE PAREDES RAMÍREZ

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

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

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

Siendo las 8:00 A.M. del día sábado 11 de febrero del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI-2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Jessica Magnolia Garcia Saenz y Alexia Selene Paredes Ramirez, EN FORMA PRESENCIAL.**

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

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

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

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Presidente

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña ..... Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ..... Miembro

Mg. José Manuel Cárdenas Bernaola ..... Asesor

Bach. Jessica Magnolia García Sáenz ..... Tesista

Bach. Alexia Selene Paredes Ramirez ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0047-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:
"CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022"

Autor(es) : **GARCIA SAENZ, JESSICA MAGNOLIA**
PAREDES RAMIREZ, ALEXIA SELENE

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a) : **Mg. CARDENAS BERNAOLA, JOSÉ MANUEL**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud del 3%.**
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 se sella la presente constancia

Fecha: 06/02/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jessica Magnolia García Sáenz

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022"

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. José Manuel Cárdenas Bernaola

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 06 / 06 / 2023

Email: Jessica_garcia94@icloud.com

Teléfono: 924 090 840

Firma:

DNI: 71994220

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Alexia Selene Paredes Ramírez

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022"

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. José Manuel Cardenas Arevalo

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 06 / 06 / 2023

Email: alexiaparedesramirez33@gmail.com
Teléfono: 985906945

Firma:
DNI: 74499865

DEDICATORIA

- ✓ Quiero dedicar este proyecto de tesis a mi madre y abuela, cada una de ellas representa el amor incondicional en mi vida, son ese amuleto que me impulsan a seguir adelante a pesar de las adversidades, son mi fuerza y aliento para seguir de pie.

- ✓ Dedico con todo mi corazón este proyecto de tesis a mi familia, su apoyo, sus bendiciones de la mano de nuestro Dios, son el manto que me protegen por sobre todas las cosas. Por ello doy en ofrenda este proyecto por sus paciencias, amor y respaldo.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer en primer lugar a Dios por su infinito amor y bondad que no tienen fin, lo cual nos permite sonreír ante todos nuestros logros que son resultado de tu ayuda incondicional. Guíanos en el camino y fortalécenos espiritualmente para seguir con una vida llena de éxitos.

Así mostramos nuestra gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de este gran paso, de este sueño que significa mucho para nosotras, agradecer todas sus atenciones, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, etc.

Finalmente agradecer de antemano a nuestro tutor de proyecto quien con su conocimiento y su guía es una pieza clave para la realización de este proyecto.

¡MUCHAS GRACIAS POR TODO!

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **vii**

AGRADECIMIENTO ..... **viii**

ÍNDICE ..... **ix**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **x**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xi**

RESUMEN ..... **xii**

ABSTRACT ..... **xv**

INTRODUCCION ..... **xvi**

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN **1**

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA **1**

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA **3**

1.2.1. Problema general 4

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION **4**

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 5

1.4. HIPÓTESIS **5**

1.4.1 Hipótesis General 5

1.4.2 Hipótesis Específicas 5

1.5. VARIABLES **6**

1.5.1. Operacionalización de Variables 7

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA **9**

1.6.1. Justificación 9

1.6.2. Importancia 9

1.7. VIABILIDAD **10**

1.8. LIMITACIONES **10**

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 11

2.1. ANTECEDENTES 11

2.1.1. Tesis Internacionales 11

2.1.2. Tesis Nacionales 12

2.1.3. Tesis Locales 14

2.2. BASES TEÓRICAS 15

2.2.1. Calidad de prestación de servicios de bienestar universitario 15

2.2.2. Satisfacción de los estudiantes universitarios 20

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 29

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 29

4.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN 29

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 30

4.3.1. Población 30

4.3.2. Muestra 30

4 4. DEFINICION OPERATIVA DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 30

4.4.1. Fuentes 30

4.4.2. Técnicas 31

4.4.3. Instrumentos 31

4.4.4. Validación y Confiabilidad 32

4.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS 33

4.5.1. Técnicas de recojo 33

4.5.2. Procesamiento de datos 33

4.5.3. Presentación de datos 33

4.5.4. Análisis de Datos 33

CAPÍTULO V: RESULTADO Y DISCUSIÓN 34

5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO 34
5.1.1. Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario 34
5.1.2. Dimensiones de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario 35
5.1.3. Satisfacción de los Estudiantes 36
5.1.4. Dimensiones de la Satisfacción de los Estudiantes 37
5.2. ANALISIS INFERENCIAL 38
5.3. DISCUSIÓN 45
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 48
6.1. CONCLUSIONES 48
6.2. RECOMENDACIONES 49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50
ANEXOS 54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuente, Técnica e Instrumentos 31
Tabla 2. Frecuencias de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario 34
Tabla 3. Frecuencias por dimensiones de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario 35
Tabla 4. Frecuencias de la variable Satisfacción de los Estudiantes 36
Tabla 5. Frecuencias por dimensiones de la variable Satisfacción de los Estudiantes. 37
Tabla 6. Correlación entre la prestación de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali 39
Tabla 7. Correlación entre la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. 40
Tabla 8. Correlación entre la seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. 41
Tabla 9. Correlación entre la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. 42
Tabla 10. Correlación entre la empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. 43
Tabla 11. Correlación entre la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali 44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción de cliente.....22
Figura 2. Satisfacción del cliente - Modelo de Kano 22
Figura 3. Tipos de motivación 23
Figura 4. Gráfica de Frecuencias de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario 34
Figura 5. Gráfica por dimensiones de las Frecuencias de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario.....35
Figura 6. Gráfica de Frecuencias de la variable Satisfacción de los Estudiantes 36
Figura 7. Gráfica por dimensiones de las Frecuencias de la variable Satisfacción de los Estudiantes. 37

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo conocer la relación de la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.

Se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y cuyo diseño fue correlacional, donde la población estuvo conformada por 5768 alumnos, y cuya muestra fue de tipo muestro probabilístico, siendo 366 alumnos. Se aplicó la técnica de la encuesta mediante el uso de un cuestionario como instrumento para la toma de datos, con 23 preguntas específicas. La validación se realizó mediante juicio de expertos.

Los resultados determinaron que la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali y que la mejora de calidad incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.

Palabras clave: Universidad, Servicios, Bienestar Universitario.

ABSTRACT

The objective of this research was to know the relationship between the quality of the provision of university welfare services with the satisfaction of the students of the National University of Ucayali.

A descriptive quantitative approach study was carried out and whose design was correlational, where the population consisted of 5768 students, and whose sample was probabilistic sampling type, being 366 students. The survey technique was applied through the use of a questionnaire as an instrument for data collection, with 23 specific questions. Validation was performed by expert judgment.

The results determined that the quality of the provision of university welfare services is significantly related to the satisfaction of the students of the National University of Ucayali and that the improvement of quality will have a positive impact on the satisfaction of the student body.

Keywords: University, Services, University Welfare.

INTRODUCCION

Las universidades modernas hoy en día ofrecen servicios que son de corte académicos y no académicos para un mejor desempeño de sus estudiantes y que ellos puedan lograr las metas que se han propuesto al ingresar a las mismas. Estos servicios son los encargados de las actividades que crean valor y crear beneficios a sus estudiantes. Los servicios no académicos proveen apoyo y soporte a los estudiantes que no están relacionadas a lo académico pero que, si repercute en el desempeño del estudiantado, como, por ejemplo: la alimentación, la creatividad, etc. Todos estos servicios tienen que ofrecerse pensando en el estudiante y las áreas en las que le pueden ser de provecho. Asimismo, se tienen que llevar de la mejor manera y con la calidad óptima, sino su repercusión en el estudiante no será provechosa.

La Universidad Nacional de Ucayali lleva a cabo varios servicios no académicos denominados servicios de bienestar estudiantil o universitario para ayudar a sus estudiantes en diferentes áreas. Estos servicios, durante los años han venido funcionando sin que se conozco el impacto que ha tenido y los beneficios que ha traído a sus estudiantes.

En consecuencia, la investigación que se presenta trata de abordar esta realidad y pretende responder a cuál es relación de la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.

El estudio se divide en cinco capítulos. En el primer capítulo veremos la descripción del problema, la formulación del problema, la formulación de los objetivos, la formulación de las hipótesis, las variables, la operacionalización de las variables, la definición de términos operacionales del estudio, la justificación, la importancia, la viabilidad y las limitaciones.

El segundo capítulo se compone por el marco teórico, el cual incluye los antecedentes de investigación, las bases teóricas para el sustento del problema y la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo se expone la metodología de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: tipo de investigación, diseño de la investigación, definición operativa de los instrumentos de recolección y las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

El cuarto capítulo lo conforman los resultados de la investigación, presentando los resultados del trabajo de campo con aplicación estadística, mediante distribución de frecuencias y gráficos. Asimismo, se tiene en cuenta la contrastación de las hipótesis mediante el análisis inferencial. También, se presenta la discusión.

Posteriormente se presentan las conclusiones y las sugerencias. También se incluyen las referencias bibliografías y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Al hablar de calidad de los servicios para el bienestar de los estudiantes, hablamos de una preocupación constante que tiene toda institución en el plano educativo, tanto a nivel básico como a nivel superior de estudios, de brindar un buen servicio no solamente a nivel académico sino de velar por el bienestar propiamente dicho de sus estudiantes, por ejemplo, a nivel internacional, en el contexto de educación superior tenemos el caso Colombiano, donde su sistema educativo se encuentra reglamentada por la Ley 30 de 1992 y donde existe una preocupación por la que esta misma se ejerza con calidad en el contexto curricular como extracurricular. Esta búsqueda de calidad, Arroyave y Hurtado (2019), nos muestra su preocupación ya que no solamente se pueda dar o medir por el cumplimiento de ciertas normas y leyes, sino que debe darse por una valoración directa en los actores principales como son los estudiantes, ya que, por la característica de intangibilidad, la medición se debe establecer desde parámetros de percepción de acuerdo a lo recibido frente a lo esperado. Asimismo, en un estudio realizado por Mejías, Valle y Vega (2013), analizando casos de México, Venezuela y Chile, destaca la presencia de variables clave en los procesos educativos como la confianza que genera el personal y los conocimientos en la prestación de estos servicios, por lo que son factores que deben ser tomados en cuenta como parte de la solución que se desea para los problemas que actualmente arrastra la educación universitaria en estos países. Asimismo, en un contexto general a nivel Latinoamérica, Lara, Saldaña, Fernández y Delgadillo (2015), refieren que la mayoría de los universitarios son jóvenes entre los 17 a 26 años, una población cuyos problemas y necesidades de salud en general son atendidos de manera insuficiente por las políticas públicas, por lo cual es necesaria el fomento de universidades saludables, que no solo velen por la parte académica sino vele por la salud, la calidad de vida y el entorno de sus estudiantes.

En nuestro país, actualmente tenemos 95 universidades y dos escuelas de posgrado que se encuentran licenciadas, según datos de la SUNEDU (2022).

Asimismo, SUNEDU (2022) reveló en su informe Bienal, con respecto a la situación de los estudiantes antes de la pandemia, el 42% de estudiantes reportó no tener un seguro de salud, el 22% no contó con una conexión a internet en el hogar y el 20% no tenía una computadora en su hogar, dejando en evidencia la precariedad con la que afrontan muchos alumnos sus estudios universitarios en el país y que los mismos han venido a agudizarse con la pandemia, y donde las funciones de los servicios complementarios a las académicas deben permitir y hacer un esfuerzo en cubrir estas brechas.

En nuestro contexto local, la realidad del estudiantado no ha sido mejor de lo reflejado en el contexto nacional, ya que actualmente, con la llegada de la pandemia los problemas estudiantiles se han acrecentado, empezando por la falta de acceso a internet para los estudios virtuales y la falta de equipo para su conectividad. La situación en la región Ucayali en el plano económico ha sido golpeado por la fuerte crisis nacional y por la paralización de las actividades económicas durante el inicio de la pandemia, estos han afectado la economía familiar, por tanto, el estudiante se ha visto afectado en el desarrollo normal de sus estudios, y con esto, su participación en actividades y servicios fomentadas por la universidad relacionadas a su creatividad, desarrollo personal y salud.

Actualmente, la Universidad Nacional de Ucayali, a través de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles, provee de diferentes servicios, tales como: Servicios de salud, a través de su centro médico, comedor universitario, el departamento de arte y cultura, recreación y deportes, bolsas de trabajo y becas alimenticias. La Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles es un órgano académico de línea, adscrita al vicerrectorado Académico, a través del cual la Universidad Nacional de Ucayali brinda apoyo, ya que es la encargada de velar por el bienestar universitario, a través de la prestación de servicios ya mencionados. Actualmente, esta dirección cuenta con 14 empleados y está dividido en las siguientes jefaturas: Jefatura de la dirección Ejecutiva de Bienestar Social, Jefatura del Departamento de Recreación y Deportes, Jefatura del Departamento de Arte y Cultura, Jefatura del Departamento Servicio Social.

Sobre este mismo contexto, la Universidad Nacional de Ucayali no ha sido ajena a esta situación, ya que antes de la pandemia se evidenciaban ciertos problemas al momento de llevar a cabo los servicios de bienestar a los estudiantes, y con la llegada de la pandemia estos problemas se han agudizado. En este sentido que se ha podido apreciar los siguientes posibles síntomas:

- Malestar de los estudiantes al hacer uso del comedor universitario
- Falta de interés de los estudiantes por el arte y la cultura
- Poca asistencia de los estudiantes ante las eventualidades de salud que puedan presentar.
- Falta de interés de los estudiantes en participar de las actividades deportivas y recreativas.
- Mala percepción de los estudiantes respecto al aspecto deportivo en la universidad.
- Insatisfacción y mal desempeño de los estudiantes.
- Falta de cumplimiento de horarios.
- Poca importancia en la prestación laboral que desarrolla de parte del estudiante

Y cuyas posibles consecuencias podrían ser lo siguiente:

- El comedor universitario no brinda las garantías de buena alimentación.
- No se desarrollan muchas actividades que promuevan el arte y la cultura en los estudiantes.
- Atención medica deficiente.
- Pocas actividades deportivas y recreativas en la universidad.
- Nula participación en las diferentes disciplinas deportivas.
- Bolsas de trabajo poco eficientes en cubrir la manutención básica.
- El trabajo desarrollado en la bolsa de trabajo no promueve su desarrollo personal y/o profesional.
- Poca cobertura al estudiantado necesitado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relacionada la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
2. ¿Cómo se relaciona la garantía en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
3. ¿Cómo se relaciona la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
4. ¿Cómo se relaciona la empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?
5. ¿Cómo se relaciona la capacidad de respueta en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo general

Conocer la relación de la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Conocer la relación de la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
2. Conocer la relación de la Seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
3. Conocer la relación de la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
4. Conocer la relación de la empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
5. Conocer la relación de la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.4.2 Hipótesis Específicas

1. La confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
2. La seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

3. La tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
4. La empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.
5. La capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.5. VARIABLES

V1 = Calidad de prestación de servicios.

V2 = Satisfacción de los estudiantes universitarios.

1.5.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de prestación de servicios de bienestar universitario	Es el conjunto de características que posee un servicio, así como su capacidad para satisfacer los requisitos a los estudiantes (Pascal, Pelayo, Serra y Casalins, 2010).	Ítems para medir el grado de percepción de la calidad de los servicios de bienestar universitario, basado en el modelo SERQVUAL.	Confiabilidad	Soporte	Se me proporciona ayuda respecto a los servicios que ofrece Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles
				Garantía	Los servicios proporcionados por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles cumplen con la garantía concerniente a su función.
			Seguridad	Conocimiento	El personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles tienen un nivel adecuado conocimiento concerniente a su función respecto a los servicios que atiende
				Confianza	El personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles es amable, cortés y da confianza.
			Tangibilidad	Equipos	La Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles cuenta con un equipamiento moderno, suficiente y adecuado para los servicios de bienestar estudiantil que presta.
				Infraestructura.	La infraestructura usada para los servicios de bienestar estudiantil de bienestar estudiantil tiene las condiciones adecuadas
			Empatía	Información	Se informa de los eventos y servicios ofertados por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles, tales como: salud, comedor universitario, bolsa de trabajo, actividades de arte, cultura y deporte, etc.
				Atención	El personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles conoce y atiende las necesidades de los estudiantes referente a los servicios que ofrece.
				Cumplimiento	El cronograma y horarios comunicados de los servicios o actividades realiza la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles son adecuados para los estudiantes.
			Capacidad de Respuesta	Manejo de cambios	A los estudiantes se les informa de manera oportuna los cambios en que se realizan en los servicios de bienestar estudiantil

				Planificación	El proceso para tomar cualquier servicio de bienestar estudiantil esta adecuadamente planificado.
				Facilidad	El trámite para tomar cualquier servicio de bienestar estudiantil es sencillo de realizar
Satisfacción de los estudiantes universitarios	Es la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo y no educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables (Sánchez, 2018).	Ítems para medir el grado de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios de bienestar universitario recibidos.	Implicación	Relevancia	Los servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles son relevantes para mí.
				Interés	Me siento atraído por las actividades relacionadas a los servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles, tales como arte, deporte, entre otros.
			Percepción	Necesidad	Los servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles cubren mis necesidades extracurriculares.
				Encaje	En el uso de los servicios de bienestar estudiantil se corresponde a la calidad que esperaba.
				Trato	El trato del personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles es lo que esperaba.
			Memoria	Recuerdo	Tengo gratos recuerdos sobre la atención recibida por el personal en los servicios de bienestar estudiantil.
					Recordar las actividades desarrolladas como parte de los servicios que brinda la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles me llevan a querer volver a participar en los mismos.
			Actitudes	Gusto	Me siento a gusto cuando hago uso de los servicios estudiantiles o participo de sus actividades.
				Utilidad	Siento que ha sido útil el usar algún servicio o participar a alguna actividad relacionada al bienestar estudiantil desarrollada por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles.
			Decisión	Repetición	Volvería a usar los servicios de bienestar estudiantil
				Recomendación	Recomendaría los servicios de bienestar estudiantil a otros estudiantes

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. Justificación

Se justificó llevar a cabo el estudio de este problema:

A nivel teórico:

La calidad en la prestación de servicios viene determinada por aquellas cualidades requeridas por los clientes, en este caso, alumnos universitarios, llevadas de manera fidedigna y sobrepasando las expectativas de los mismos. Asimismo, siendo que, si es llevada a cabo sistemáticamente, siguiendo los avances científicos, y conceptuales a partir de ello, permitirá la mejora en la satisfacción del alumnado en cuanto a sus actividades y necesidades extracurriculares.

A nivel práctico:

La calidad en el ámbito de los servicios tiene una connotación práctica que debe conllevar a cambios y mejoras sustanciales en la prestación de servicios relacionados al bienestar universitario, y como consecuencia en la satisfacción de los alumnos en la calidad de vida, salud y creatividad en el ámbito de la universidad.

A nivel metodológico:

Se llevará a cabo todos los lineamientos del proceso dentro de la investigación científica donde incluiremos el planteamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis, a fin de establecer un entendimiento acerca de la calidad de la prestación en los servicios relacionado al bienestar universitario y su relación a la satisfacción de los alumnos.

1.6.2. Importancia

Su importancia radicará en el marco conceptual y práctico, en especial en la prestación de los servicios, siendo que, para este caso, tratamos servicios que benefician al alumnado universitario en general con su gran impacto en la vida y desarrollo durante el periodo que los alumnos llevan a cabo sus estudios

universitarios. Asimismo, dar partida a las buenas prácticas descritas en cada modelo de mejora de la calidad, siendo que parte del fin es de proveer la prestación de servicios de bienestar, nos ayudarán a describir y analizar cómo éstas pueden afectar positivamente o negativamente la calidad de vida universitaria. Igualmente, son parte de este compendio que debe coadyuvar a mejorar y apoyar para alcanzar ese fin.

1.7. VIABILIDAD

La investigación resultó viable, porque se cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar la investigación, la población de estudio se encuentra dentro de un entorno cercano como es la Universidad Nacional de Ucayali, se cuenta con todo el material bibliográfico disponible y el financiamiento está asegurado por parte de los investigadores.

1.8. LIMITACIONES

La principal limitación encontrada al desarrollar la investigación fue durante la recolección de datos, ya que, por la pandemia, muchas facultades de la Universidad Nacional de Ucayali, estaban reiniciando las clases parcialmente presencial.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Tesis Internacionales

Álvarez (2012) en su Tesis: “Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales”, tuvo como objetivo: “Determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno”, y cuyos resultados obtuvieron: “Un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y la el tiempo de espera en las cajas”.

Ros (2016) en su Tesis: “Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual”, tuvo como objetivo: “determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA)”, y cuyos resultados fueron: “El constructo calidad del servicio ha sido validado y se trata de un constructo multidimensional formado por dos factores, tangibles e intangibles, en el contexto del servicio evaluado”

Civera (2018) en su Tesis: “Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido”, tuvo como objetivo: “Contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad con el que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital”, y cuyos resultados fueron: “Que al realizar un estudio comparativo entre ellos, que en lo referente a la formación de la satisfacción con el personal médico y de enfermería, en ninguno de los tres hospitales excepto en el Hospital de Sagunto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye

el constructo “profesionalidad del personal”, es decir ni la formación, ni el grado de conocimientos, ni la competencia, ni experiencia del personal médico y de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal”

2.1.2. Tesis Nacionales

Astete (2018) en su Tesis: “Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018”, tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018”, y cuyos resultados fueron: “Que en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco en cuanto a la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil se concluye que estas se encuentran relacionadas directamente, existiendo mayor relación con la calidad de servicio docente así lo indica un 32.5% de los estudiantes que así lo manifiesta, esto debido a que los estudiantes consideran que una adecuada calidad de servicio incrementara la reputación que se tenga de escuela profesional”

Cóndor y Gálvez (2020) en su Tesis: “Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016”, tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental”, y cuyos resultados fueron que: “Al determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, se encontró: referente a la enseñanza; los hombres estuvieron más insatisfechos respecto a las mujeres. Referente a la investigación; estuvieron más insatisfechos: los estudiantes de la Facultad de Derecho los hombres respecto a las mujeres los de mayor edad y los de mayor promedio en el ciclo anterior Referente a la logística; los hombres estuvieron más insatisfechos que las mujeres los de mayor edad tuvieron mayor insatisfacción, y también hubo mayor insatisfacción entre los que había desaprobado un curso en la carrera”.

Gonzales y Huanca (2020) en su Tesis: “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”, tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”, y cuyos resultados fueron: “Dado que una gran cantidad de consumidores no se sintieron muy satisfechos en varios puntos, afectando así no poder tener un número alto de correlación positiva, incluso muchos de ellos no percibieron un buen trato por parte de los meseros al igual que la limpieza y establecimiento factores que impidieron que se pueda obtener un resultado mejor sin embargo esto hubiera cambiado si los consumidores hubiesen recibido un mejor servicio y/o a calidad mayor hubiera sido la satisfacción”

Rivera (2018) en su Tesis: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa Consorcio Fredy”, tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa Consorcio Fredy”, y cuyos resultados fueron: “Que existe una correlación muy fuerte entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en los clientes de la empresa Consorcio Fredy”

Mesías (2018) en su Tesis: “Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la Formación Profesional de las Carreras Técnicas de Baja y Alta Demanda”, tuvo como objetivo: “Determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima”, y cuyos resultados fueron: “Se encuentra que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca del nivel 4, caracterizado por "satisfecho". Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la

Calidad como la ISO 9001 versión 2008 ó 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige"

Caceres y Maman (2020) en su Tesis: "Calidad de Servicio y su Relación en la Satisfacción del Cliente en el Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero - 2019", tuvo como objetivo: "Determinar la relación de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero - 2019", y cuyos resultados fueron: "Que la calidad de servicio contribuye significativamente en la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero-"

Troncos, Maldonado y Ortega (2020) en su Tesis: "Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018", tuvo como objetivo: "Determinar si existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. - Santa Anita 2018", y cuyos resultados fueron: "Que existe una relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente de transporte de la empresa Cruz del Sur Cargo SAC - Santa Anita 2018"

2.1.3. Tesis Locales

Saavedra, Sanchez y Villar (2021) en su Tesis: "La Gestión Pública Municipal en el Contexto del COVID 19 y la Calidad de los Servicios Públicos en el Distrito de Callería", tuvo como objetivo: "Analizar relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería", y cuyos resultados fueron: "Que existe relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería"

Dominguez y Huaman (2017) en su Tesis: "Gestión y Calidad del Servicio de la Agencia Mi banco, 2016", tuvo como objetivo: "conocer la relación de la gestión y sus dimensiones con la calidad del servicio de la agencia Mi Banco Pucallpa, 2016", y cuyos resultados fueron: "Que existe relación significativa entre la gestión y calidad del servicio de la agencia Mi Banco Pucallpa, 20"

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de prestación de servicios de bienestar universitario

a. Concepto de calidad

Para Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010), la calidad "puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente" (p. 11).

Mientras que para Gil López (2020) nos dice que "la calidad se corresponde con la responsabilidad de la dirección de la empresa implicando a todos los miembros de la organización, así como reflejarse en todos los procesos que se derivan" (p. 10).

Asimismo, Tarí Guilló (2000), nos dice que es "la calidad como conformidad con las especificaciones" (p. 24), aunque le parece bastante adecuada "la que relaciona calidad con *satisfacción del cliente* o adecuado para el uso" (p. 24).
También, Cuatrecasas y González Babón (2017), nos dice que es "el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario" (p. 15).

b. Tipos de Calidad

Para Carro Paz y González Gómez (2012), la calidad se puede clasificar esencialmente en tres tipos:

- Calidad Básica: "indica que si algunos requerimientos del cliente no se cumplen causan una gran insatisfacción; pero si son cubiertos, no tienen un gran efecto en la satisfacción del cliente" (Carro Paz & González Gómez, 2012, p. 42)
- Calidad de desempeño: "genera satisfacción en forma proporcional al desempeño del producto" (Carro Paz & González Gómez, 2012, p. 42)
- Calidad Excitante: "genera gran satisfacción a cualquier nivel de ejecución" (Carro Paz & González Gómez, 2012, p. 42)

c. Niveles de Calidad

Según Ilzarbe, Mateo y Sanguesa (2006, p. 16), hay tres niveles de calidad:

- Calidad de Producto: Se resuelven las cuestiones concernientes a la definición de productos o servicios a suministrar.
- Calidad de Proceso: En este nivel se diseñan, planifica y ejecutan los procesos de elaboración, suministro y control de los bienes o servicios ofertados garantizando que se cumpla con lo ofertado.
- Calidad en Sistema: Es el conjunto de los procedimientos y medios que dan soporte a la gestión de la calidad.

d. Control, aseguramiento y gestión de la Calidad

Para Cadena Chávez (Cadena Chávez, 2018) no dice que “mediante este sistema se procura que no lleguen productos defectuosos a los clientes, pero de ningún modo se evita la aparición de esos errores” (p. 5)

A continuación, detallamos el tratamiento y la forma como podemos llevar a cabo el control, aseguramiento y gestión de la calidad:

a) Aseguramiento de la calidad

Para Cadena Chávez (Cadena Chávez, 2018) se da como consecuencia “de la importancia que tiene la calidad para la empresa, y empieza a plantearse el implantar un sistema de gestión de la calidad, como por ejemplo, el basado en las normas lSO 9000” (p. 5)

Asimismo, Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010) nos comenta que:

> Es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo generan datos que indicarán que el producto o servicio ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error ha sido detectado y borrado del sistema. El aseguramiento de la calidad necesita de auditorías para evidenciar la integridad del sistema de producción a través de inspecciones independientes.

> El diseño de los productos, su fiabilidad y rendimiento, pasaran a ser en estos años factores claves de la competitividad. Se exige el trabajo coordinado de todos los departamentos que intervienen en el diseño, fabricación, instalación y mantenimiento del producto. (p. 20)

b) Calidad Total

Cadena (2018), manifiesta lo siguiente:

> Se debe considerar la concepción de calidad basada en la percepción del cliente, que se centra en la calidad de servicio. Por tanto, se enfoca bien hacia la eficiencia interna (conformidad con las especificaciones, aptitud para el uso, reducción de la variabilidad o disminución decostes), o bien hacia la eficiencia externa (satisfacer las expectativas de los clientes). (p. 6)

c) Gestión de la calidad

Para Camisón, Cruz y González (2006) la gestión de la calidad es tanto una estrategia como un proceso. Así, también, una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.

Asimismo, para Cuatrecasas y González (2017):

> La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de calidad y su certificación final. (p. 20)

Para Cuatrecasas y González (2017, pp. 23-25), deben establecerse como características del sistema de calidad, lo siguiente:

- Establecimiento de la calidad y su nivel
- Información, educación y motivación

- El liderazgo activo de la dirección
- Ventaja competitiva
- Implicación de todos los recursos humanos
- Los proveedores
- Ética de la calidad

e. Concepto de Servicio

Gil López (2020) destaca que el servicio es la acción que constituye un propósito, se relaciona con las ventas de los productos. Asimismo, dice que, estas implican una carga de trabajo por parte de las personas, sobre las cuales se busca un bien tanto tangible como intangible.

También, para Martín y Díaz (2016, p. 12) “son actividades económicas que crean valor y proporciona beneficios a los clientes al producir un cambio deseado a favor del receptor del servicio”.

Asimismo, Ropa (2014, p. 68) nos dice que “son las actitudes que tenemos y las acciones que tomamos, o es la acumulación de experiencias satisfactorias y repetidas”

f. Calidad de los servicios

a) Expectativa de la calidad

Son las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una transacción inminente. Se pueden distinguir dos situaciones: a) cuando es la primera vez que un cliente se relaciona con el proveedor del servicio; b) cuando el cliente ya se ha relacionado en alguna otra ocasión con el mismo (Setó, 2004, págs. 18-19).

b) Percepción de la calidad

Estará en función de la prestación servicio, el cliente podría tener una percepción subjetiva diferente a la que la empresa tiene, por eso, se deben

diseñar servicios con características o atributos que sean percibidos más valioso por sus clientes (Setó, 2004).

g. Características básicas de los servicios

Martín y Díaz (2016, pp. 21-23), establece algunas características a partir de las diferencias de los bienes, siendo los siguientes:

- Intangibilidad: Al estar formados por ideas, conceptos e informaciones que difícilmente se pueden experimentar por los sentidos antes de la compra. Esta característica imposibilita el almacenaje, dificulta la patentabilidad e impide la transmisión de la propiedad
- Inseparabilidad: La inseparabilidad nos describe a partir del permanente contacto con el cliente, considerándolo como un factor productivo más.
- Heterogeneidad: Esto sucede en la medida que son personalizados y requieren la colaboración de los clientes, son heterogéneos.
- Caducidad: Descrito por su carácter perecedero, ósea, no se pueden almacenar para consumir en un momento posterior, la producción y el consumo son inmediato.

h. Modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio

Setó (2004, p. 23), menciona cinco dimensiones o elementos resultantes de estudios anteriores basados en el modelo SERVQUAL desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en 1,992, los cuales son:

1) **Tangibilidad**: “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Setó, 2004, p. 23). Asimismo, definido como “El conjunto de elementos que componen la organización y que el cliente puede visualizar desde los empleados, la forma de relacionarse en la comunicación, así como el centro de trabajo en el que se desarrolla la actividad” (Gil López, 2020, p. 26).
2) **Fiabilidad**: “Habilidad para prestar servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (Setó, 2004, p. 23). También de la misma manera, catalogado como la

"Relación entre lo ofrecido y lo producido sabiendo que siempre se va desarrollar de la misma manera aun teniendo diferentes personas implicadas en el proceso, con ello, se garantiza siempre obtener el mismo resultado" (Gil López, 2020, p. 26).

3) **Capacidad de respuesta:** "Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido" (Setó, 2004, p. 23). También, definido como la "Predisposición de ayuda y colaboración para ofrecer lo más adecuado para cada cliente según las circunstancias y entendiendo al máximo cuales pueden ser sus necesidades" (Gil López, 2020, p. 26).
4) **Seguridad**: "Conocimiento y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en el cliente" (Setó, 2004, p. 23). "Además de la cortesía ofrecida, significa dotar de valor a lo que se ofrece con el compromiso de la calidad total que signifique la confianza máxima en el servicio (Gil López, 2020, p. 26).
5) **Empatía**: "Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes" (Gil López, 2020, p. 26). De igual forma, es definido como la "Habilidad social clave para entender los deseos, sentimientos y emociones partiendo de un profundo autoconocimiento personal que nos ayude a ponernos en el lugar de la otra persona de forma que esta fusión ayude a ofrecer la máxima confianza en todo el proceso" (Gil López, 2020, p. 26).

2.2.2. Satisfacción de los estudiantes universitarios

a. Satisfacción de los estudiantes como clientes

Para evaluar la satisfacción de los estudiantes es importante primero evaluar desde una perspectiva general para pasar a una mas especifica como es la perspectiva sobre los clientes.

1) Satisfacción del cliente

Para poder evaluar a los estudiantes como cliente es necesario primero evaluar esto desde una perspectiva global Para Tarí Guilló (2000):

> En primer lugar, las necesidades y expectativas del cliente que deben ser satisfechas serían: a) la calidad requerida, b) la calidad esperada y c) la calidad latente. En segundo lugar, es fundamental considerar que un producto puede no tener defectos. Por consiguiente, la satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción del mismo respecto al bien o servicio ofrecido (pp 27-28).

Asimismo, para Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010):

> Esta satisfacción está asociada a las expectativas del cliente sobre el producto o servicio, debiéndose recurrir a mecanismos que permitan la determinación de estas expectativas y el grado de cumplimiento de las misma por el producto o servicio en cuestión, a los fines de determinar la percepción de calidad del cliente respecto del "ente" en cuestión. (p. 15)

Igualmente, para Sánchez (2018):

> Puede afirmarse que la satisfacción, en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, es un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que dan cuenta de su calidad, sumada a la experiencia preferencial subjetiva y afectiva del consumidor, cliente o usuario. Para el caso particular de la satisfacción estudiantil, se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables. (p. 24)

De igual forma, para Gil (2020), no expresa que "es el resultado de ofrecer lo bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades. Las

necesidades y expectativas de los clientes se conocen como calidad esperada" (p. 29).

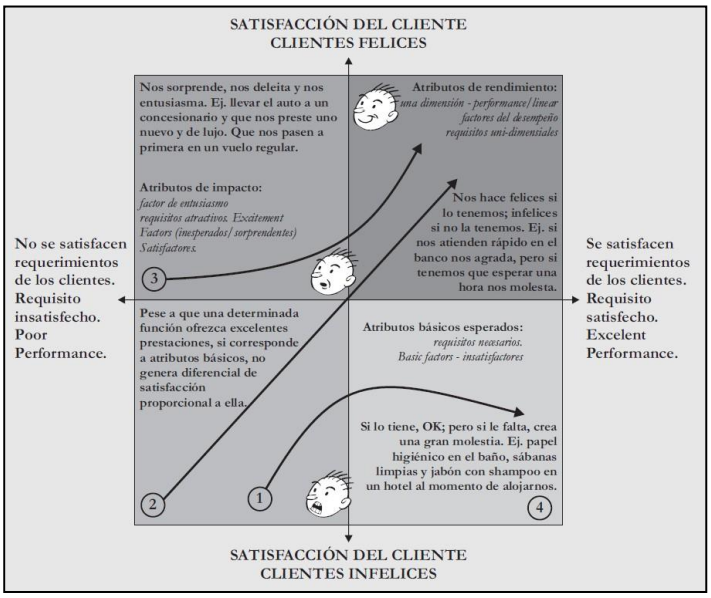
Figura 1. *Satisfacción de cliente*



Fuente: Tarí Guilló (2000)

El Modelo de Kano es útil para percibir las dos dimensiones de la calidad en aplicaciones reales.

Figura 2. *Satisfacción del cliente - Modelo de Kano*



Fuente: Carro y González (2012, p. 43)

2) Motivación del cliente

Para Gil (2020), "consiste en comprender un esfuerzo que conduzca a tomar la decisión más racional posible y que resulte su nivel de ansiedad provocado psicológicamente" (p. 30).

Asimismo, el mismo Gil (2020), nos muestra que hay dos formas de motivación, tal como se muestra en el cuadro:

Figura 3. *Tipos de motivación*



Motivación por su origen	Extrínseca	Está provocada por recompensas e incentivos independientes de la actividad.
	Intrínseca	Relacionada con la automotivación, es decir, el proceso provocado por aspectos característicos de la propia persona.
Motivación por su sentido	Positiva	Aquello que produce una satisfacción y agrado en la adquisición del producto o servicio.
	Negativa	Aquello que produce insatisfacción después de su adquisición.

Fuente: Gil (2020)

3) Los alumnos como clientes

Senlle y Gutiérrez (2005), hablándonos de los alumnos como cliente nos dice que “el alumno es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario. El alumno recibe unos conocimientos que le preparan o no para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos”. (p. 4)

Sin embargo, para Sánchez (2018) “es necesario aclarar que los estudiantes no son clientes que reciben pasivamente el servicio educativo, sino que son protagonistas críticos de su propio aprendizaje y en consecuencia su estatus es de tesoro de la sociedad presente y futura” (p. 22).

De la misma manera Sánchez (2018) nos dice que:

> La noción de satisfacción parece estar asociada directa y cercanamente a las nociones de cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. Los diccionarios asocian el término satisfacción con sentimientos o emociones de felicidad,

contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas.

> La satisfacción no solamente está referida a la solución o superación de necesidades, deseos y expectativas, sino también al interés humano. (p. 20)

b. Gestión de la calidad en los servicios educativos

Respecto a a gestion de los servicios educativos propiamente dicho, Ropa (2014) nos dice que, para el caso de educación, “el servicio básico es el aprendizaje y los servicios complementarios estarán referidos a servicios de psicología, nutricióny cuidado de salud primaria, biblioteca, servicios de recreación y deportes,servicios a la comunidad y a los padres de familia” (p. 68)

Asimismo, el mismo Ropa (2014) comenta que “aplicando los conceptos de gestión a la realidad de las organizaciones educativas, definimos la gestión educativa como el conjunto de actividades sistemáticamente definidas y coordinadas para ejecutar y controlar todos los procesos que se desarrollan en una organización escolar” (p. 71)

Senlle y Gutiérrez (2005), por su parte afirma, respecto la calidad de los servicios educativos, que:

> La calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente.
>
> Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad (p. 3)

Para Sánchez (2018) “la calidad del servicio ocurre cuando hay satisfacción del cliente y a su vez la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente” (p. 25).

c. El Ciclo de la Satisfacción

Gil (2020, pp. 34-38), nos habla del ciclo que conduce a la satisfacción y cumplimiento del deseo, los mismos que pueden tratarse como dimensiones para evaluarlos, siendo lo siguiente:

1) **Implicación:** Es un estímulo cuya naturaleza e intensidad puede variar o cambiar según diferentes circunstancias. Se compone de dos elementos básicos: racional y emocional. En la parte de la compra racional, donde el consumidor valora de la calidad los aspectos que le sirvan para tomar una decisión correcta y no equivocarse en su adquisición. Por otro lado, la compra emocional, el consumidor se deja llevar más por impulsos o emociones y es atraído por marcas o productos que le ofrecen más placer o satisfacción para reducir esos impulsos.
2) **Percepción:** Es subjetiva y depende exclusivamente de la persona y está basada principalmente en experiencias propias respecto a situaciones similares. Estos en un comprador se asocian con imágenes o atributos conceptuales.
3) **Aprendizaje y memoria:** Supone cambios en la persona a través de la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias. El aprendizaje y el recuerdo que queda en la memoria sirven para seguir consumiendo un producto o servicio determinado
4) **Actitudes:** Consiste en tener de forma aprendida y que tenemos registrada en nuestro ADN de forma innata, supone la predicción o idea para actuar de manera determinada y de forma idéntica. La actitud es una respuesta, idea o disposición hacia algo o alguien, en este caso, los servicios.
5) **Decisión:** La clasificación del consumidor depende en la toma de decisión de la compra, por ello, existen varios: Consumidor económico, quien sigue un proceso racional. Evalúa ventajas e inconvenientes; Consumidor pasivo, se

deja influencia por la publicidad y los vendedores; Consumidor emocional, es puro sentimiento y actúa movido por impulsos que suelen ser más irracionales que racionales; Consumidor racional, se centra el análisis de la situación para valorar diferentes opciones revisando los diferentes estímulos y la información que estos le ofrecen.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Alumno**

  Definido por la Real Academia Española (2022), como “la persona que recibe enseñanza, respecto de un profesor o de la escuela, colegio o universidad donde estudia” (párr. 2).

- **Aprendizaje**

  Según Dale (2012), el aprendizaje es un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de cierta manera, el cual es resultado de la práctica o de otras formas de experiencia.

- **Bienes**

  Para Manrique (2007), se puede denominar bienes desde un punto de vista genérico a todas las cosas materiales e inmateriales capaces de tener un valor económico las mismas que pueden ser motivo de derecho o de relaciones jurídicas respecto a sus propietarios acreditados.

- **Cliente**

  Para la Office of Government Commerce (2010), es alguien que compra bienes o servicios. El cliente de un servicio informático proveedor es la persona o grupo que define y acepta el nivel de Servicio objetivos El término Clientes también a veces se usa informalmente para significar Usuarios.

- **Control**

  Definido por la Real Academia Española (2022), como “Comprobación, inspección, fiscalización, intervención” (párr. 1).

- **Ciclo**

  Definido por la Real Academia Española (2022), como “Período de tiempo que, acabado, se vuelve a contar de nuevo” (párr. 1).

- **Dirección Empresarial**

  Para Dasi, Dolz, Ferrer y Iborra (2014), tiene como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia en las organizaciones y en las empresas. Se analizan y se estudian las determinantes para que una empresa alcance la eficacia y eficiencia.
- **Educación**

  Definido por la Real Academia Española (2022), como “Instrucción por medio de la acción docente” (párr. 3).
- **Ética**

  Definido por la Real Academia Española (2022), como “Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida” (párr. 4).
- **ISO 9000**

  Familia de Normas constituidas por varias normas dedicadas al desarrollo de sistema de calidad (Nava & Jiménez, 2005).
- **Liderazgo**

  Está relacionado a la palabra líder o líderes, siendo que los mismos son los responsables de crear un entorno que propicie que la organización proporcione productos de calidad y, a su vez, deben contribuir al crecimiento y mejoramiento de la organización (Nava & Jiménez, 2005).
- **Producto**

  El producto es la variable básica del marketing, asimismo se puede decir que es cosa producida (Serrano & Serrano, 2008).
- **Proceso**

  Conjunto de actividades que, con un input recibido, es capaz de crear un producto de valor para el cliente (Alarcón, 2008).
- **Sistema**

  Es un conjunto de componentes que interactúan entre sí, para alcanzar unos objetivos previamente determinados (Fuentes, 2012).
- **Satisfacción**

  Definido por la Real Academia Española (2022), como “Cumplimiento del deseo o del gusto” (párr. 5).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

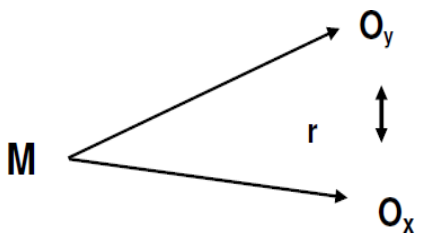
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es una investigación descriptiva, tal como se refiere Barrantes (2008), ya que, a través de los resultados del estudio, sin manipulación de las variables, se pretenderá describir como la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario y su influencia sobre la satisfacción del alumnado. Asimismo, como dice Behar (2008), se pretenderá señalar las características y propiedades de la calidad en la prestación de servicios y la satisfacción, siendo que su objetivo será describir la estructura de estos fenómenos y su dinámica para identificar aspectos relevantes de la realidad.

4.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

El diseño a utilizar en la investigación será de tipo correlacional.

M: Muestra de estudio.
O: Observaciones de cada variable
X: Variable X: Calidad de la prestación de servicio.
Y: Variable Y: Satisfacción de los estudiantes.
r: Grado de correlación entre las variables.



4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Población

Para realizar la presente investigación la población será total de 5768 alumnos que pertenecen a la Universidad Nacional de Ucayali, al ser estos las personas directamente relacionadas con el objeto de estudio y porque la Dirección de Bienestar y Asuntos Estudiantiles debe velar por los mismos.

4.3.2. Muestra

La muestra para el presente estudio de investigación, se va ser uso del método Probabilístico, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

N = Población (5768)

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

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

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

ε = 0,05

Cuya fórmula matemática es: $n = \frac{Z^2_{\alpha/2} PQN}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2_{\alpha/2} PQ}$

Obteniéndose una muestra de 366 alumnos, para realizar la investigación.

4.4. DEFINICION OPERATIVA DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Fuentes

Para nuestra investigación se hizo uso de las siguientes fuente, técnicas e instrumentos para la recolección de los datos:

Tabla 1. *Fuente, Técnica e Instrumentos*

Fuente	Técnica	Instrumento	Agente
Primaria	Encuesta	Cuestionario.	Dirigida a los alumnos Universidad Nacional de Ucayali.
Secundaria	Análisis Documental	Fichas (Textuales y resumen)	Utilizada con la finalidad de recopilar información necesaria para documentación de nuestra investigación.

4.4.2. Técnicas

Entre las técnicas tuvimos:

- Encuesta: Esta técnica nos ayudará a través de la serie de preguntas específicas evaluar cada dimensión de nuestra investigación y sus relaciones e influencias de forma cuantitativa.
- Análisis Documental: Esta técnica nos permitirá el análisis de los documentos referente a los conceptos e investigación previos.

4.4.3. Instrumentos

Entre los instrumentos tuvimos:

- **Cuestionario:** Preguntas detalladas que estarán dirigidas a los alumnos de la Universidad Nacional de Ucayali para evaluar la influencia de la calidad de la prestación de los servicios de bienestar respecto a la satisfacción del alumnado.

  Ficha técnica:

  - **Nombre**: Cuestionario para medir la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario en la satisfacción de los estudiantes de la universidad nacional de Ucayali.
  - **Autores:** Jessica Magnolia García Sáenz y Alexia Selene Paredes Ramírez
  - **Dimensiones:**

Calidad de prestación de servicios de bienestar universitario: Confiabilidad, Seguridad, Tangibilidad, Empatía y Capacidad de respuesta

Satisfacción de los estudiantes: Implicación, Percepción, Memoria, Actitudes y Decisión.

- ❖ **Baremos:** Bajo, medio, alto.

- **El llenado de fichas:** Las fichas serán alimentadas por los investigadores llegando a las fuentes bibliográficas necesarias para el sustento y la discusión en torno a los resultados que puedan darse.

4.4.4. Validación y Confiabilidad

En la presente investigación tendremos lo requerido al someter a la muestra a un cuestionario el mismo que fue validado por profesionales especialistas en la materia. Aquel instrumento fue sometido a la revisión de jueces expertos en la materia, obteniéndose en su validación (Anexo 5) un promedio de 86.17, siendo este resultado aprobatorio para su aplicación.

Asimismo, el instrumento fue sometido a la prueba de confiabilidad donde se aplicó el alfa de Cronbach mediante la aplicación del presente cuestionario a treinta alumnos como muestra piloto y donde se ha obtenido el resultado 0.837 (Anexo 4), siendo un resultado superior a 0,8 catalogado como una confiabilidad buena.

4.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS

4.5.1. Técnicas de recojo

Se aplicó el plan de colección de datos, donde se aplicó un instrumento de encuesta a 366 alumnos de las diferentes facultades de la Universidad Nacional de Ucayali. Para el recojo contamos con el apoyo de 3 colaboradores, los cuales estuvieron realizando la toma de encuesta un día entero.

4.5.2. Procesamiento de datos

Se aplicó el plan de procesamiento de datos con el cual contamos con el apoyo de un digitador que pasó los datos recolectados en la encuesta a una hoja de Excel para luego ser importada en el software para su procesamiento. Los datos se organizaron por variables y por dimensiones donde se aplicó el diseño de investigación planteada.

4.5.3. Presentación de datos

Los datos se presentaron mediante tablas y figuras de barras para una mejor compresión, acompañado de la interpretación respectiva.

4.5.4. Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se utilizó el análisis descriptivo y análisis inferencial. Se realizó el análisis descriptivo de cada uno de los indicadores por cada dimensión de las variables. La presentación se hizo utilizando las tablas de frecuencias simples y porcentuales y gráficos de barra estadísticos para el análisis descriptivo. Asimismo, se realizó el análisis inferencial para la realización de la prueba de hipótesis específicas y el general. Se utilizará prueba de correlación para ir comparando las dimensiones. Para ello se utilizará el software SPSS.

CAPÍTULO V: RESULTADO Y DISCUSIÓN

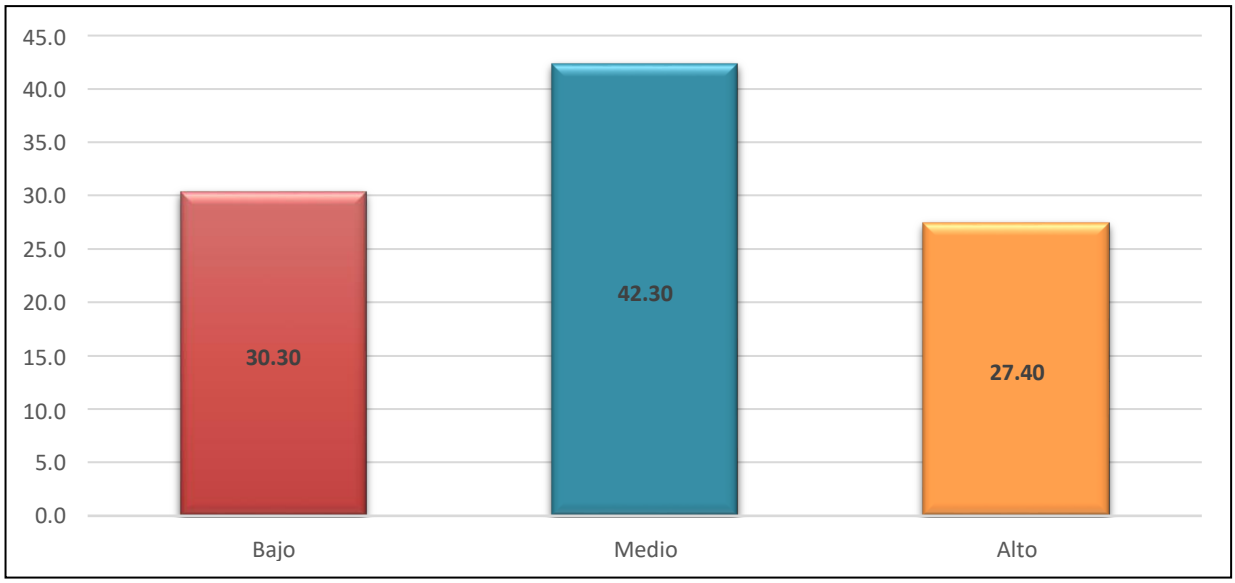
5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

5.1.1. Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario

Tabla 2. *Frecuencias de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Bajo	12-33	111	30.3
	Medio	34-40	155	42.3
	Alto	41-60	100	27.4
	Total		366	100.0

Figura 4. *Gráfica de Frecuencias de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario.*



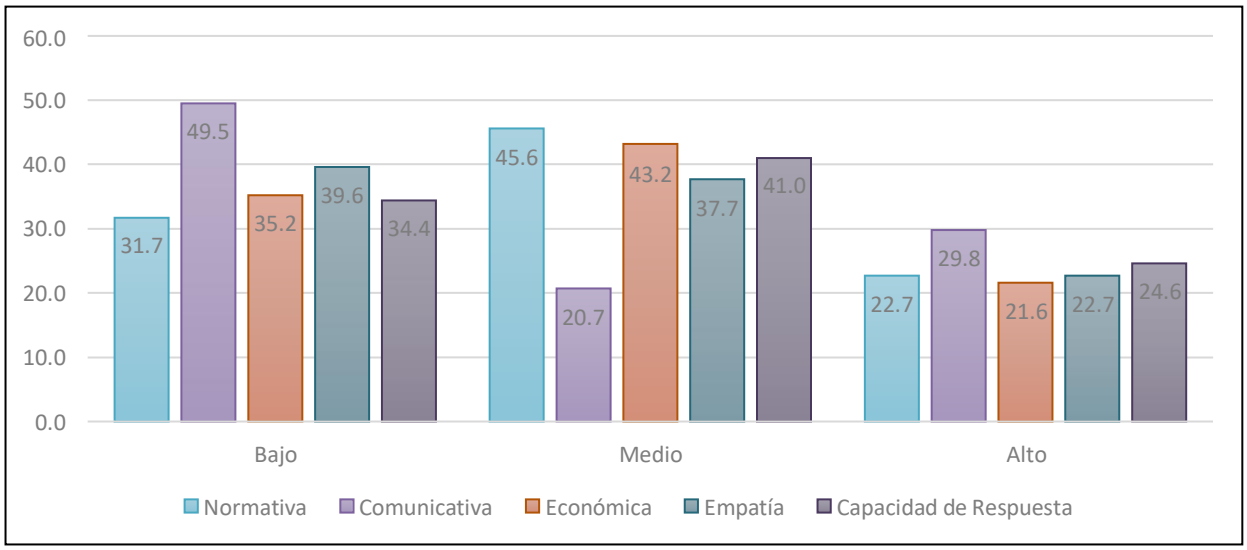
Interpretación: De los 366 estudiantes encuestados sobre la calidad de prestación de servicios de bienestar universidad, un 30.3% lo considera como de bajo nivel, ósea 111 encuestados, como nivel medio el 42.3%, ósea 155 encuestados, y que el 27.4%, considera de alto nivel, ósea 100 encuestados. De lo que podemos inferir, que la mayoría de encuestados considera la calidad de la prestación de servicios universitario de nivel medio.

5.1.2. Dimensiones de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario

Tabla 3. *Frecuencias por dimensiones de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Confiabilidad	Bajo	2-5	116	31.7
	Medio	6-7	167	45.6
	Alto	8-10	83	22.7
Seguridad	Bajo	2-6	181	49.5
	Medio	7	76	20.7
	Alto	8-10	109	29.8
Tangibilidad	Bajo	2-5	129	35.2
	Medio	6-7	158	43.2
	Alto	8-10	79	21.6
Empatía	Bajo	3-8	145	39.6
	Medio	9-10	138	37.7
	Alto	11-15	83	22.7
Capacidad de Respuesta	Bajo	3-8	126	34.4
	Medio	9-10	150	41.0
	Alto	11-15	90	24.6

Figura 5. *Gráfica por dimensiones de las Frecuencias de la variable Calidad de la Prestación de los Servicios de Bienestar Universitario.*



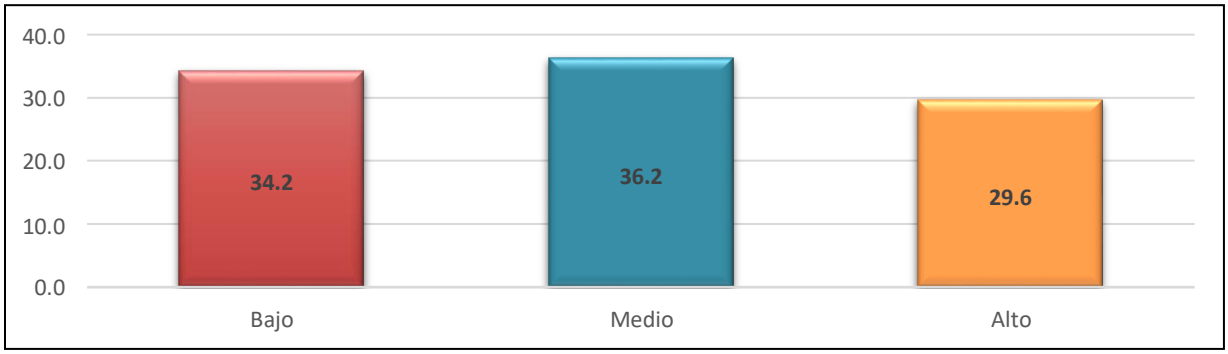
Interpretación: Conforme a la disgregación de dimensiones de la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se tiene como resultado respecto a la confiabilidad, que un 31.7% de los encuestados lo considera de bajo nivel, el 45.6% como nivel medio y el 22.7% como nivel alto, siendo el nivel medio el más considerado por los encuestados. Respecto a la seguridad en la calidad, un 49.5% de los encuestados lo consideró como de nivel bajo, el 20.7% como nivel medio y un 29.8% lo considera como de alto nivel, siendo que la mayoría considera de bajo nivel la seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario. Asimismo, sobre la tangibilidad, el 35.2% lo considera de nivel bajo, el 43.2% de nivel medio y el 21.6% de nivel alto, resaltando que el nivel medio es el más considerado. También, respecto a la empatía, el 39.6% de los encuestados lo considera de nivel bajo, el 37.7% como nivel medio y 22.7% de nivel alto, teniendo que la mayoría lo considera de nivel bajo. De igual forma, sobre la capacidad de respuesta, el 34.4% de los encuestados lo considera de nivel bajo, el 41.0% de nivel medio y el 24.6% de nivel alto, teniendo que el nivel medio es el que mayoritariamente consideran los encuestados.

5.1.3. Satisfacción de los Estudiantes

Tabla 4. *Frecuencias de la variable Satisfacción de los Estudiantes*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Bajo	11-31	125	34.2
	Medio	32-37	132	36.2
	Alto	38-55	109	29.6
	Total		366	100.0

Figura 6. *Gráfica de Frecuencias de la variable Satisfacción de los Estudiantes*



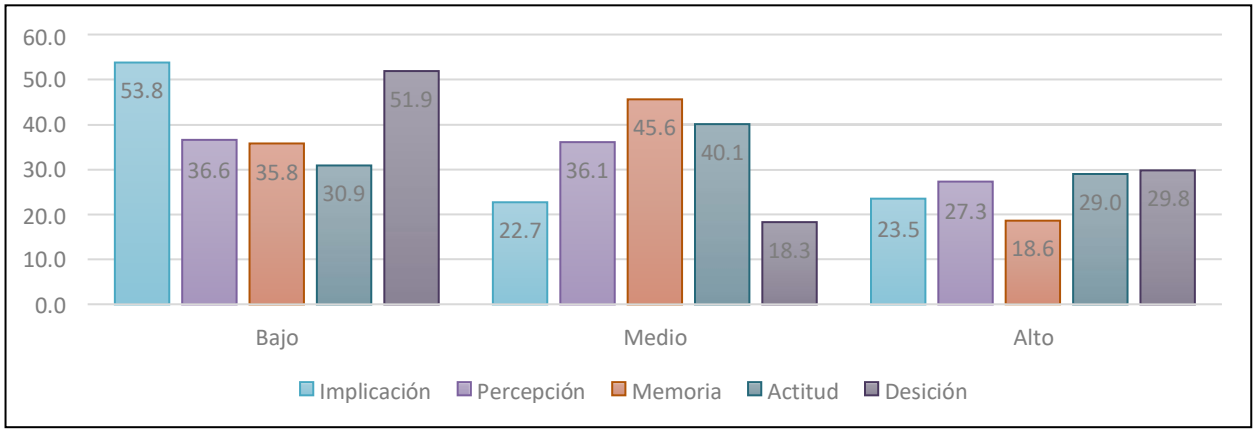
Interpretación: Sobre la en relación a la calidad de los servicios de bienestar universitario, de los 366 estudiantes, un 34.2% lo considera como de nivel bajo, ósea 125 encuestados, como nivel medio el 36.2%, ósea 132 encuestados, y que el 29.6%, considera de alto nivel, ósea 109 encuestados. De lo que podemos decir que la mayoría de encuestados considera que la satisfacción de los estudiantes es de nivel medio.

5.1.4. Dimensiones de la Satisfacción de los Estudiantes

Tabla 5. *Frecuencias por dimensiones de la variable Satisfacción de los Estudiantes.*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Implicación	Bajo	2-6	197	53.8
	Medio	7	83	22.7
	Alto	8-10	86	23.5
Percepción	Bajo	3-8	134	36.6
	Medio	9-10	132	36.1
	Alto	11-15	100	27.3
Memoria	Bajo	2-5	131	35.8
	Medio	6-7	167	45.6
	Alto	8-10	68	18.6
Actitud	Bajo	2-5	113	30.9
	Medio	6-7	147	40.1
	Alto	8-10	106	29.0
Decisión	Bajo	2-6	190	51.9
	Medio	7	83	18.3
	Alto	8-10	86	29.8

Figura 7. *Gráfica por dimensiones de las Frecuencias de la variable Satisfacción de los Estudiantes.*



Interpretación: Conforme a la disgregación de dimensiones de la satisfacción de los estudiantes respecto la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se tiene como resultado acerca de la implicación, que un 53.8% de los encuestados lo considera de bajo nivel, el 22.7% como nivel medio y el 23.5% como nivel alto, siendo el nivel bajo el que es más considerado por los encuestados. Respecto a la percepción, un 36.6% de los encuestados lo considera como de nivel bajo, el 36.1% como nivel medio y un 27.3% lo considera como de alto nivel, teniendo casi un empate técnico entre los niveles bajo y medio. Asimismo, sobre la memoria, el 35.8% lo considera de nivel bajo, el 45.6% de nivel medio y el 18.6% de nivel alto, resultando que el nivel medio es el más considerado entre los encuestados. También, respecto a la actitud, el 30.9% de los encuestados lo considera de nivel bajo, el 40.1% como nivel medio y 29.0% de nivel alto, teniendo que la mayoría lo considera de nivel bajo. De igual manera, acerca de la decisión, el 51.1% de los encuestados lo considera de nivel bajo, el 18.3% de nivel medio y el 29.8% de nivel alto, teniendo que el nivel bajo es el que mayoritariamente consideran los encuestados.

5.2. ANALISIS INFERENCIAL

Prueba de Hipótesis General

Ho: La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario no se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Ha: La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 6. *Correlación entre la prestación de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.*

Correlaciones				
			La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario	satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario	Coeficiente de correlación	1.000	,596**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	366	366
	satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,596**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	366	366
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Análisis:

Según la tabla Nº 6, la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, siendo el coeficiente de correlación de Spearman diferente de cero, cuyo valor es de 0,596, representando ésta, una correlación estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia es igual a 0,01.

Por tanto, se rechaza hipótesis nula, por lo que podemos inferir que: la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, teniendo un grado de influencia positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Ho: La confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario no se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.

Ha: La confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 7. *Correlación entre la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.*

Correlaciones				
			Confiabilidad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,377**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	366	366
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,377**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	366	366
****. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**				

Análisis

Según la tabla Nº 7, la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, siendo el coeficiente de correlación de Spearman diferente que cero, cuyo valor asciende a 0,377, representando ésta, una correlación estadísticamente significativa ya que el valor de significancia es igual a 0,01.

Por tanto, se rechaza hipótesis nula, por lo que podemos decir que: La confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, teniendo un grado de influencia positiva baja.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: La seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario no se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Ha: La seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 8. *Correlación entre la seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.*

Correlaciones				
			Seguridad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,310**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	366	366
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,310**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	366	366
****. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**				

Análisis

Según la tabla Nº 8, la seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, siendo el coeficiente de correlación de Spearman diferente que cero, cuyo valor asciende a 0,310, representando ésta, una correlación estadísticamente significativa ya que el valor de significancia es igual a 0,01.

Por tanto, se rechaza hipótesis nula, por lo que podemos decir que: La seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, teniendo un grado de influencia positiva baja.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: La tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario no se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Ha: La tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 9. *Correlación entre la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.*

Correlaciones				
			Tangibilidad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,386**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	366	366
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,386**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	366	366
****. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**				

Análisis

Según la tabla Nº 9, la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, siendo el coeficiente de correlación de Spearman diferente que cero, cuyo valor asciende a 0,386, representando ésta, una correlación estadísticamente significativa ya que el valor de significancia es igual a 0,01.

Por tanto, se rechaza hipótesis nula, por lo que podemos decir que: La tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, teniendo un grado de influencia positiva baja.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ho: La empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario no se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Ha: La empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 10. *Correlación entre la empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.*

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,551**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	366	366
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,551**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	366	366
****. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**				

Análisis

Según la tabla Nº 10, la empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, siendo el coeficiente de correlación de Spearman diferente que cero, cuyo valor asciende a 0,551, representando ésta, una correlación estadísticamente significativa ya que el valor de significancia es igual a 0,01.

Por tanto, se rechaza hipótesis nula, por lo que podemos decir que: La empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, teniendo un grado de influencia positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 5

Ho: La capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario no se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Ha: La capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla 11. *Correlación entre la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.*

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,487**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	366	366
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,487**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	366	366
****. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**				

Análisis

Según la tabla Nº 11, la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, siendo el coeficiente de correlación de Spearman diferente que cero, cuyo valor asciende a 0,487, representando ésta, una correlación estadísticamente significativa ya que el valor de significancia es igual a 0,01.

Por tanto, se rechaza hipótesis nula, por lo que podemos decir que: La capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario está relacionada a la satisfacción de los estudiantes, teniendo un grado de influencia positiva baja.

5.3. DISCUSIÓN

La realidad en las universidades del Perú y el mundo en estos tiempos han cambiado con la llegada de la pandemia. Pasamos de la presencialidad a la virtualidad, para luego, de manera progresiva, volver nuevamente a la presencialidad. Esto ha hecho que muchos de los servicios, tanto académicos como no académicos, como son los servicios de bienestar universitario se vean afectados en la prestación de los mismo y esto, a su vez, en la calidad. La calidad, tal como lo señala Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010), se define como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, siendo que, para este caso, la capacidad de satisfacer las necesidades academicas y no academicas del estudiantado. Senlle y Gutiérrez (2005) incluye como clientes de la educación, a la familia y la sociedad en general, esto quiere decir que la calidad debe satisfacer no solo las necesidades del alumnado sino de la familia y la sociedad, siendo el caso de la Universidad Nacional de Ucayali, focalizado primariamente en la sociedad Ucayalina.

En el contexto de nuestra investigación, acerca de las necesidades no académicas, específicamente, las que se pretende cubrir con los servicios de bienestar universitario, estas deben ser tratadas con este enfoque, tiendo como premisa la satisfacción de los estudiantes mediante servicios de calidad, lo que nos lleva hablar como podemos gestionar la calidad de los servicios y como estos pueden satisfacer las necesidades del alumnado. Al respecto, Ropa (2014) comenta que debemos aplicar los conceptos de gestión a la realidad de las organizaciones educativas, siendo específicos, estos conceptos deberían llevarse a cabo en la Universidad Nacional de Ucayali, para así satisfacer las necesidades que su alumnado tiene.

Nuestra investigación ha podido hallar que la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario si se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, teniendo un grado de influencia positiva moderada (Según coeficiente de correlación de Spearman = 0.596), esto quiere decir que, teniendo una buena gestión de la calidad de los servicios de bienestar universitario dentro de la Universidad Nacional de Ucayali, la satisfacción de su alumnado mejorara, y por ende su rendimiento académico, y en otros aspectos de su vida cotidiana.

Asimismo, en nuestra investigación hemos podido corroborar lo establecido por Gil (2020), quien justamente nos habla que hay un ciclo que conduce a la satisfacción, los cuales son: Implicación, percepción, memoria, actitud y decisión. Este ciclo es afectado conforme se da el servicio, tomando en cuenta, que a mayo calidad este ciclo será afectado positiva.

De la misma manera en nuestra investigación hemos tomado como base el modelo SERVQUAL desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en 1,992, teniendo en cuenta sus cinco dimensiones: Confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, de los cuales hemos podido establecer los coeficientes de correlación de Spearman respecto a la satisfacción de los estudiantes, siendo lo siguiente: 0.377, 0.310, 0.386, 0.551 y 0.487, respectivamente, bajo un nivel de significancia de 0.01. Todos estos resultados nos dicen que cada uno de los aspectos establecidos en el modelo SERVQUAL, afecta de manera moderada o baja, según la dimensión, pero que tiene implicancia, si se mejoran o empeoran al momento de dar el servicio de bienestar universitario.

Nuestra investigación revela que los servicios deben ir en una mejora continua por la percepción de la calidad y la satisfacción que tienen los estudiantes, ya que nuestros resultados nos hacen ver que se encuentran en un “nivel medio” de percepción (42.3% y 36.2% en ambas variables respectivamente), y que las oficinas que ofrecen los servicios deberían tomar en cuenta las expectativas y como satisfacerlas, tal como lo menciona Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010), ya que estas expectativas deben ser satisfechas e incluso ser revasadas. De igual forma, como menciona Sánchez (2018), este aspecto se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio, para este caso, el de bienestar estudiantil, de tal forma que le permita lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables. Por otro lado, debemos tomar encuentra lo asociado a la motivación del alumnado para hacer uso de estos servicios y si son los adecuados a su realidad, tal como lo menciona Gil (2020). Asimismo, Senlle y Gutiérrez (2005), nos dice que debemos tomar en cuenta que la calidad es un camino y no un logro limitado y que las universidades como centro de

formación deben tener, como organización, todo un sistema de mejora continua por el cual debe avanzar diariamente.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, con un coeficiente de 0.596, determinándose que la mejora de calidad incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.
- La confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, con un coeficiente de 0.377, entendiéndose que la mejora de la confiabilidad en la calidad incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.
- La Seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, con un coeficiente de 0.310, teniéndose que la mejora en la seguridad dentro de la calidad incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.
- La tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, con un coeficiente de 0.386, siendo que, la mejora de la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.
- La empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, con un coeficiente de 0.551, por consiguiente, la mejora de la empatía en la calidad de servicios de bienestar incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.
- La capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, con un coeficiente de 0.487, determinándose

que la mejora en la capacidad de respuesta sobre la calidad de los servicios incidirá positivamente sobre la satisfacción del estudiantado.

6.2. RECOMENDACIONES

- Tomar como base el modelo SERVQUAL para las mediciones en la mejora continua de la calidad de los servicios de bienestar universitario ofertados.
- La Universidad a través de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles respecto a la confiabilidad debe garantizar que se cumplan a cabalidad el propósito por el cual fueron creado los servicios de bienestar.
- La Universidad debe capacitar a todo el personal que brinda el servicio de bienestar al estudiantado para que no solo conozca sus funciones sino en brindar un excelente servicio con amabilidad y cortesía.
- La infraestructura usada en brindar los servicios de bienestar tiene que ser evaluados para cumplir con los estándares y sean adecuados para su fin.
- Toda la información acerca de los servicios ofertados de bienestar estudiantil debe ser proporcionados oportunamente proporcionando ayuda según la necesidad.
- La evaluación de los servicios de bienestar universitario ofertados debe hacerse oportunamente e informando los cambios al estudiantado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Arroyave, J., & Hurtado, O. (2019). Calidad del Servicio Educativo en una Institución de Educación Superior-IES Privada de la Ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 35-47.

Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018.* Cusco: Universidad César Vallejo.

Barrantes, R. (2008). *Investigación. Un camino al conocimiento.* San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación.* Editorial Shalom.

Caceres, V., & Mamani, S. (2020). *Calidad de Servicio y su Relación en la Satisfacción del Cliente en el Banco de Crédito del Perú- Agencia J.L.B. y Rivero - 2019.* Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Cadena Chávez, O. (2018). *Gestión de la Calidad y Productividad.* Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Camisón, C., Cruz , S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos.* Madrid: Pearson Educación.

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total.* Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Civera , M. (2018). *Análisis de la Relación Entre Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido.* Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.

Cóndor, M., & Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016.* Huancayo: Universidad Continental.

Cuatrecasas, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación.* Barcelona: Profit Editorial.

Dominguez, E., & Huaman, I. (2017). *Gestión y Calidad del Servicio de la Agencia Mibanco, 2016.* Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.

Gil López, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente.* Editorial Elearning.

Gil, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente.* Madrid: Elearning S.L.

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

Ilzarbe, L., Mateo, R., & Sanguesa, M. (2006). *Teoría y práctica de la calidad.* Madrid: Editorial Paraninfo.

Lara, N., Saldaña, Y., Fernández, N., & Delgadillo, H. (2015). Salud, Calidad de Vida y Entorno Universitario en Estudiantes Mexicanos de una Universidad Pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, 102-117.

Martín Peña, M. L., & Díaz Garrido, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios.* Madrid: ESIC Editorial.

Mejías, A., Valle, M., & Vega, A. (2013). La Calidad de los Servicios Universitarios: Reflexiones a Partir del Estudio de Casos en el Contexto Latinoamericano. *Industrial Data*, 13-24.

Mesías, N. (2018). *Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la Formación Profesional de las Carreras Técnicas de Baja y Alta Demanda.* Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). *Introducción a la Ingeniería de la Calidad.* Lomas de Zamora: Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

Rivera, J. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa Consorcio Fredy.* Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 67-73.

Ros, A. (2016). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual.* Murcia: Universidad Católica San Antonio.

Saavedra, S., Sanchez, P., & Villar, N. (2021). *La Gestión Pública Municipal en el Contexto del COVID 19 y la Calidad de los Servicios Públicos en el Distrito de Callería.* Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.* Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos.* España: Ediciones Díaz de Santos.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Madrid: ESIC Editorial.

Superintendencia Nacional de Educación Superior. (17 de 05 de 2022). *SUNEDU*. Obtenido de https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/#:~:text=A%20la%20fecha%20(15%2F01,y%20dos%20Escuelas%20de%20Posgrado).

Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva.* Murcia: Espagrafic.

Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018.* Lima: Universidad Peruana de las Americas.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

"CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL: ¿En qué medida la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **ESPECÍFICOS** 1. ¿Cómo se relaciona la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? 2. ¿Cómo se relaciona la seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantesde la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? 3. ¿Cómo se relaciona la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? 4. ¿Cómo se relaciona la empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantesde la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? 5. ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantesde la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?	**GENERAL:** Determinar el grado de influencia de la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022 **ESPECÍFICOS** 1. Conocer la relación de la confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 2. Conocer la relación de la seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 3. Conocer la relación de la tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 4. Conocer la relación de laempatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali,2022. 5. Conocer la relación de la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario con la satisfacción de los estudiantesde la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.	**GENERAL:** La calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **ESPECÍFICOS** 1. La confiabilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 2. La seguridad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 3. La tangibilidad en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 4. La empatía en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. 5. La capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.	**VARIABLE 1:** Calidad de prestación de servicios de bienestar universitario **VARIABLE 2** Satisfacción de los estudiantes universitarios	**CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO** - Confiabilidad - Seguridad - Tangibilidad - Empatía - Capacidad de respuesta **SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES** - Implicación - Percepción - Memoria - Actitudes - Decisión.	**TIPO DE INVESTIGACIÓN** Descriptiva **DISEÑO** Correlacional **POBLACIÓN**: 5768 **MUESTRA:** 366 **SW DE PROC. DE DATOS:** EXCEL y SPSS **Fuentes** / **Técnicas** / **Herramientas** Primaria / Encuesta / Cuestionario Secundaria / Análisis documental / Fichas textuales y de resumen

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

N° de cuestionario: _____
Estrato:_____
Fecha:_____
Encuestador: _____

Objetivo: Recabar información sobre la calidad de los servicios académicos en las universidades de la región Ucayali.

Nota: El presente cuestionario es de carácter anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación.

PREGUNTAS

Sírvase a marcar con un aspa el valor que mejor refleje en su institución

1	2	3	4	5
Muy poco	Poco	Indiferente	Mucho	Bastante

CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CONFIABILIDAD					
PE01. Se me proporciona ayuda respecto a los servicios que ofrece Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles	1	2	3	4	5
PE02. Los servicios proporcionados por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles cumplen con la garantía concerniente a su función.	1	2	3	4	5

SEGURIDAD					
PE03. El personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles tienen un nivel adecuado conocimiento concerniente a su función respecto a los servicios que atiende	1	2	3	4	5
PE04. El personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles es amable, cortés y da confianza.	1	2	3	4	5

TANGIBILIDAD					
PE05. La Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles cuenta con un equipamiento moderno, suficiente y adecuado para los servicios de bienestar estudiantil que presta.	1	2	3	4	5
PE06. La infraestructura usada para los servicios de bienestar estudiantil de bienestar estudiantil tiene las condiciones adecuadas	1	2	3	4	5

EMPATIA					
PE07. Se informa de los eventos y servicios ofertados por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles, tales como: salud, comedor universitario, bolsa de trabajo, actividades de arte, cultura y deporte, etc.	1	2	3	4	5
PE08. El personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles conoce y atiende las necesidades de los estudiantes referente a los servicios que ofrece.	1	2	3	4	5
PE09. El cronograma y horarios comunicados de los servicios o actividades realiza la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles son adecuados para los estudiantes.	1	2	3	4	5

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
PE10. A los estudiantes se les informa de manera oportuna los cambios en que se realizan en los servicios de bienestar estudiantil	1	2	3	4	5
PE11. El proceso para tomar cualquier servicio de bienestar estudiantil esta adecuadamente planificado.	1	2	3	4	5
PE12. El trámite para tomar cualquier servicio de bienestar estudiantil es sencillo de realizar	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

IMPLICACION					
PE13. Los servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles son relevantes para mí.	1	2	3	4	5
PE14. Me siento atraído por las actividades relacionadas a los servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles, tales como arte, deporte, entre otros.	1	2	3	4	5

PERCEPCION					
PE15 Los servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles cubren mis necesidades extracurriculares	1	2	3	4	5
PE16 En el uso de los servicios de bienestar estudiantil se corresponde a la calidad que esperaba.	1	2	3	4	5
PE17 El trato del personal de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles es lo que esperaba	1	2	3	4	5

MEMORIA

PE18 Tengo gratos recuerdos sobre la atención recibida por el personal en los servicios de bienestar estudiantil.	1	2	3	4	5
PE19 Recordar las actividades desarrolladas como parte de los servicios que brinda la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles me llevan a querer volver a participar en los mismos.	1	2	3	4	5

ACTITUD					
PE20 Me siento a gusto cuando hago uso de los servicios estudiantiles o participo de sus actividades.	1	2	3	4	5
PE21 Siento que ha sido útil el usar algún servicio o participar a alguna actividad relacionada al bienestar estudiantil desarrollada por la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles.	1	2	3	4	5

DECISION					
PE22 Volvería a usar los servicios de bienestar estudiantil	1	2	3	4	5
PE23 Recomendaría los servicios de bienestar estudiantil a otros estudiantes	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3: Resultado de Prueba de Confiabilidad

(ALFA DE CRONBACH)

x

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,837	,825	23

Anexo 4: Validación de los instrumentos por expertos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pucallpa, 28 de Junio del 2022

Señor: _____

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tenemos el alto honor de dirigirnos a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que somos aspirantes a la licenciatura en Administración de Empresas; para lo cual nos encontramos en desarrollo de la tesis: *"*CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI*"*.

Por tal motivo, recurrimos a Ud. para solicitar su opinión profesional para validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Fichas de validación de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Instrumento de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

_____ _____

Jessica Magnolia García Sáenz Alexia Selene Paredes Ramírez

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ……..……

1.2 Cargo e Institución donde labora: ……

1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: ……

Autores del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41–60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

……..……..……

……..……

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ☐

Fecha:____/____/____

_____

Firma

Resumen de Validación de Expertos

INDICADORES	Dr. Leydi Pérez	Dr. Migues Arévalo	Mg. Nelson Vásquez	$\bar{X}$
1. CLARIDAD	87	87	88	87.33
2. OBJETIVIDAD	86	82	86	86
3. ACTUALIDAD	91	85	83	88.33
4. ORGANIZACIÓN	82	85	85	83
5. SUFICIENCIA	83	82	87	84.33
6. INTENCIONALIDAD	89	87	82	86
7. CONSISTENCIA	86	84	87	85.67
8. COHERENCIA	82	85	83	83.33
9. METODOLOGIA	88	89	91	89.33
10. OPORTUNIDAD	84	90	91	88.33
$\bar{X}$	86	86	87.77	86.17

Dra. Leydi Pérez

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dra. Pérez Guimaraet, Leydi

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente - UNU

1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: .....

1.4 Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41–60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					87
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					86
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					91
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					82
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					83
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					89
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					86
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					82
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					88
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					84

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

Fecha: 01 / 07 / 22

Nombre y Firma

c.c.
Ach.

Carretera Federico Basadre Km. 6 Pucallpa Teléfono (061) 579813 anexo 233
Calle Aldabas Nº 337-Urbanización las Gardenias Teléfono (01) 275-4788

Dr. Migues Arévalo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Migues Arévalo Rios.
1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente - UNU
1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:
1.4 Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41–60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					87
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					86
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					91
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					82
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					83
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					87
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					84
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					89
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

……

……

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

Fecha: 01/07/22

Dr. Migues Arévalo Rios
Nombre y Firma

c.c.
Arch.

Carretera Federico Basadre Km. 6 Pucallpa Teléfono (061) 579813 anexo 233
Calle Aldabas Nº 337-Urbanización las Gardenias Teléfono (01) 275-4788

Mg. Vásquez Saucedo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mag. CPCC. VASQUEZ SAUCEDO NELSON.
1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Auxiliar T.C.
1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:
1.4 Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41–60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					88
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					86
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					83
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					87
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					82
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					87
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					93
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					91
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					91

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85.78

Fecha: 01/07/22

Nombre y Firma

c.c.
Ach.

Carretera Federico Basadre Km. 6 Pucallpa Teléfono (061) 579813 anexo 233
Calle Aldabas Nº 337-Urbanización las Gardenias Teléfono (01) 275-4788