

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA  
DE MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO.**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**TESIS:**

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018”**

Tesistas:

**Bach. Molero Quispe, Sherely.**

**Bach. Ayma Velásquez, Sheyla.**

Para optar el título profesional de  
Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales.

Asesor:

**MG. Rivera Mamani, Fredy Abel**

**PUERTO MALDONADO**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA  
DE MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES



**TESIS:**

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018”**

Tesistas:

**Bach. Molero Quispe, Sherely.**

**Bach. Ayma Velásquez, Sheyla.**

Para optar el título profesional de  
Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales.

Asesor:

**MG. Rivera Mamani, Fredy Abel**

**PUERTO MALDONADO**

**2018**



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO

ACTA SUSTENTACION DE TESIS N° 028- 2018-UNAMAD-FEC.

Acta de sustentación oral de tesis para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES modalidad de titulación: Presentación de un Trabajo Profesional, Sustentación y Aprobación de Tesis:

Título de la tesis:

**"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018"**

Presentado por las tesistas:

**Br. SHERELY MOLERO QUISPE**

**Br. SHEYLA AYMA VELASQUEZ**

En la ciudad de Puerto Maldonado, siendo las 11:00 horas del día martes 27 de noviembre del año 2018; en el Salón de Grados de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANATURA N°257-2018-UNAMAD-R-FEC-D, de fecha 22 de noviembre de 2018, se realiza el acto académico de sustentación y defensa de la tesis, siendo jurados los siguientes docentes:

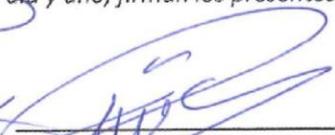
- |                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| ✓ Mag. Alfonso Romani Claros     | Presidente |
| ✓ Mag. César Elías Roque Guizada | Secretario |
| ✓ Mag. Ruth Torren Medrano       | Vocal      |

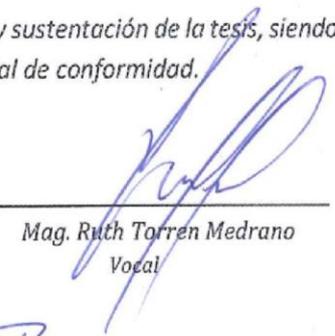
Participa como asesor del trabajo de investigación el Mag. Freddy Abel Rivera Mamani.

El acto académico se inicia con la lectura de la resolución respectiva y el Reglamento en lo que concierne a la sustentación de tesis, luego se procede con la sustentación de tesis, finalizando con la etapa de preguntas, aclaraciones y observaciones respectivas. El jurado califica la tesis y sustentación, obteniéndose el resultado de: Muy Bueno con la nota de 17.

El presidente del jurado da por concluido el Acto Académico de exposición y sustentación de la tesis, siendo las 12:35 horas, del mismo día y año, firman los presentes en señal de conformidad.

  
Mag. Alfonso Romani Claros  
Presidente

  
Mag. César Elías Roque Guizada  
Secretario

  
Mag. Ruth Torren Medrano  
Vocal

  
Br. Sherely Molero Quispe  
Tesisista

  
Br. Sheyla Ayma Velasquez  
Tesisista

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos, quienes siempre están conmigo apoyándome de manera incondicional. Asimismo, a todas las personas que me brindaron su apoyo e hicieron posible la culminación del presente trabajo de investigación.

**Bach. Sherely Molero Quispe**

A mis queridos padres, Lidia e Ignacio y a mis hermanos por su apoyo moral y por estar conmigo siempre en todo momento. De igual manera a los maestros, compañeros y amigos que estuvieron alentándonos para no desistir y proseguir adelante.

**Bach. Sheyla Ayma Velásquez**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero, agradecemos a Dios por sobre toda las cosas y por permitirnos llegar a esta etapa tan importante en nuestra vida.

A nuestra casa de estudios, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por habernos albergado durante cinco valiosos años en su institución y por brindarnos las facilidades para el desarrollo de la presente investigación. Asimismo, queremos agradecer a los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales por las enseñanzas impartidas, experiencias compartidas, por los sabios consejos brindados cada día para ser buenos profesionales y mejores personas.

De igual forma, agradecer a los jurados del perfil y del proyecto de investigación, por sus observaciones muy valiosas que nos permitieron seguir mejorando en el desarrollo de la presente investigación.

A todos los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por colaborar con nosotros con su valioso tiempo y paciencia y así formar parte de esta investigación.

De manera muy especial, a nuestro asesor de tesis, el Mg. Fredy Rivera Mamani, por su apoyo, tiempo y comprensión brindada para la culminación de este trabajo de investigación tan anhelado.

Finalmente, agradecer infinitamente al Lic. Guido Papel Flores por su apoyo incondicional, paciencia y exigencia constante para la realización y culminación de la presente.

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación titulado “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018”, para optar el título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

La presente investigación fue desarrollada respetando la norma vigente del nuevo reglamento de Grados y Títulos, tomando como base la gama de conocimientos adquiridos durante nuestra formación como profesionales en las aulas de la Universidad, exhaustivas consultas bibliográficas de autores especialistas en el tema y el apoyo de nuestro asesor.

Asimismo, aprovechamos la oportunidad para agradecer a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, a todos los docentes de los cuales tuvimos la oportunidad de aprender de sus conocimientos impartidos, a nuestro asesor y a nuestros compañeros estudiantes, que han contribuido directa o indirectamente con el presente trabajo de investigación.

Atentamente;

.....  
**Sherely Molero Quispe**  
Bach. Administración y Negocios Internacionales

.....  
**Sheyla Ayma Velásquez.**  
Bach. Administración y Negocios Internacionales

## RESUMEN

La situación actual en la que se desarrollan las universidades es un entorno que ha experimentado diversos cambios, motivados por distintos factores, entre ellos el surgimiento de más universidades y con ella nuevas formas atractivas de brindar enseñanza, todo esto lleva a que las universidades presten mayor interés en dos aspectos muy importantes: la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción.

Es en este contexto que, la presente investigación se plantea determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018. Para ello se utilizó el modelo Service Performance (SERVPERF), desarrollado por los autores Cronin, J. & Taylor, S. (1992), quienes plantean cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad) que permiten medir la calidad de servicio a través de las percepciones.

La investigación es de tipo cuantitativo no experimental-transversal, de alcance descriptivo-correlacional

La población de estudio estuvo conformado por un total de 3426 estudiantes de las diferentes escuelas profesionales, del semestre académico 2018-I, a partir del cual se seleccionó de manera probabilística una muestra de 789 estudiantes sobre las cuales se aplicó los instrumentos de investigación (cuestionarios). Para el procesamiento de datos se utilizó los programas estadísticos *SPSS Statistics V.24* y Excel 2013.

El análisis de los resultados obtenidos muestra que, en promedio el 51.00% de los estudiantes se muestra indiferente con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos, mientras que en promedio el 45.30% de los estudiantes perciben como regular la calidad de los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por otra parte, en promedio el 45.10% de los estudiantes se

muestran ni insatisfechos ni satisfechos con la calidad de los servicios que brinda la universidad

Finalmente, los resultados de la investigación determinan que la percepción de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**PALABRAS CLAVES:** Servperf, percepción de la calidad de servicio y satisfacción

## ABSTRACT

In the actual situation where universities develop in an environment that has undergone several changes, motivated by different factors, among them the emergence of more universities and with it new attractive ways to provide education, all this leads to higher leading universities interest in two very important aspects: the perception of the quality of service and satisfaction.

It is in this context that, the present investigation sets out to determine the way how the perception of the quality of services influences in students satisfactions of the National Amazonic University of Madre de Dios, 2018. For this the Service Performance model was used (SERVPERF), developed by the authors Cronin, J. & Taylor, S. (1992), who propose five dimensions (reliability, security, response capacity, empathy and tangibility) that allow to measure the quality of service through perceptions.

The investigation is quantitative non-experimental-transversal, of descriptive-correlational scope.

The study population consisted of a total of 3426 students from the different careers, from the 2018-I academic semester, from which a sample of 789 students was randomly selected on which the research instruments were applied (questionnaires). The statistical programs SPSS Statistics V.24 and Excel 2013 were used to process data.

The analysis of the results obtained shows that, on average, 51.00% of the students are indifferent to the quality of the academic and administrative academic services, while on average 45.30% of the students perceive as regular the quality of the educational services complementary offered by the university. On the other hand, on average 45.10% of students are neither dissatisfied nor satisfied with the quality of the services offered by the university.

Finally, the results of the research determine the perception of service's quality significantly influences the satisfaction of the students of the National Amazonic University of Madre de Dios.

**KEY WORDS:** Servperf, perception of service's quality and satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018”, tiene como objetivo determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes.

La calidad se ha convertido en un tema trascendental para todas las instituciones públicas y privadas, con mayor razón en las universidades, donde la demanda de servicios con altos estándares de calidad por parte de los estudiantes es cada vez mayor.

Para las universidades, la opinión y percepción de los estudiantes acerca del servicio que están recibiendo es de suma importancia, porque son los usuarios (estudiantes) quienes juzgan el servicio que reciben y a partir de sus opiniones emitidas las universidades pueden mejorar y perfeccionar funciones en las cuales tengan deficiencias.

Gento, S. & Vivas, M. (2003) mencionan que, *“toda vez que la enseñanza universitaria es un servicio cuyos usuarios son los alumnos, parece evidente que la calidad del servicio puede también establecerse a partir del registro de la satisfacción de éstos en relación con determinados aspectos tangibles e intangibles del mismo”*. Alves, H. & Raposo, M. (2004) mencionan que, lo citado anteriormente es de mucha importancia para las universidades, debido a que la satisfacción que sienten los estudiantes en relación a la calidad de los servicios que reciben influye en su decisión de permanecer en la Universidad, y genera una valoración positiva de la institución.

En ese entender, resulta importante que las universidades conozcan la opinión de los estudiantes respecto a los servicios que reciben, como primer paso para la mejora de la calidad de los servicios. Argüelles, M. et al. (2013) menciona que, *“la calidad del servicio percibido por los alumnos se ha convertido en un aspecto estratégico que puede marcar la diferencia en el sistema universitario actual”*. En ese sentido, la presente investigación

representa un aporte importante para la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, ya que a partir de los resultados obtenidos, la universidad podrá establecer procesos de mejora continua a fin de brindar servicios con mejores condiciones de calidad, acorde a las exigencias de los estudiantes.

El presente trabajo de investigación está compuesto por cuatro capítulos: **Capítulo I**, donde se exponen el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, las variables de la investigación, las hipótesis planteadas, la justificación y las consideraciones éticas. **Capítulo II**, donde se muestran los antecedentes de la investigación, el modelo teórico, el marco teórico y definiciones de las terminologías utilizados en la investigación. **Capítulo III**, donde se detalla el tipo de estudio y el diseño del mismo, la población de estudio, la muestra, los métodos, las técnicas para desarrollar el trabajo, el tratamiento de datos. **Capítulo IV**, donde se muestran los resultados finales del trabajo de investigación, las conclusiones, las sugerencias y referencias bibliográficas. En la parte final del trabajo se muestran los anexos.

## INDICE

DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
PRESENTACIÓN.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
INDICES .....	12
CAPITULO I:.....	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.2.1 Problema general .....	21
1.2.2 Problemas específicos .....	21
1.3 OBJETIVOS.....	22
1.3.1 Objetivo general .....	22
1.3.2 Objetivos específicos.....	22
1.4 VARIABLES.....	23
1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	24
1.6 HIPÓTESIS.....	25
1.6.1 Hipótesis general.....	25
1.6.2 Hipótesis específicos.....	25
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	26
1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	28
CAPITULO II.....	31
MARCO TEÓRICO.....	31
2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	31

2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	31
2.1.2	Antecedentes Nacionales .....	36
2.1.3.	Antecedentes Regionales.....	40
2.2	MODELO TEORICO.....	42
2.2.1	Modelo SERVPERF (1992) .....	42
2.2.2	Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984) .....	43
2.2.3	Modelo SERVQUAL (1988).....	44
2.2.4	Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LIBQUAL (2001) 45	
2.2.5	Modelo jerárquico de Brady & Cronin (2001).....	46
2.2.6	Modelo Retails Service Quality (RSQS) .....	46
2.3	MARCO TEÓRICO .....	47
2.3.1	Calidad en los servicios de educación superior.....	47
2.3.2	Importancia de la percepción en la calidad de los servicios .....	48
2.3.3	Calidad en la educación superior .....	48
2.3.4	Satisfacción estudiantil .....	49
2.3.5	Importancia de la satisfacción estudiantil .....	51
2.3.6	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.....	52
2.4	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	54
CAPITULO III .....		60
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		60
3.1	TIPO DE ESTUDIO.....	60
3.2	DISEÑO DEL ESTUDIO .....	61
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	62
3.3.1	Población.....	62
3.3.2	Muestra.....	62
3.4.	MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	64
3.5.	TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	65

3.5.1. Técnicas de Análisis de datos.....	65
CAPÍTULO IV.....	66
RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	66
4.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS.....	66
4.2. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA CALIDAD DE SERVICIOS .....	87
4.3. PRUEBA DE HIPOTESIS.....	97
CONCLUSIONES .....	104
SUGERENCIAS.....	109
Sugerencias de los Estudiantes.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	115
ANEXOS.....	122
Anexo N°01: Matriz de Consistencia.....	122
Anexo N°02: Cuestionario de percepción de la calidad de servicios. ....	123
Anexo N°03: Solicitud de autorización para realización de estudio .....	127
Anexo N°04: Consentimiento informado .....	129
Anexo N°05: Solicitud presentada a la Dirección Universitaria de Asuntos Académicos .....	130
Anexo N°06: Número de estudiantes matriculados en el Semestre Académico 2018 .....	131
Anexo N°07: Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios respondiendo a los cuestionarios presentados.....	132
Anexo N°08: Gráficos por pregunta sobre percepción de la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos.....	134

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N°01: Población y muestra de estudiantes matriculados en el semestre 2018-I.....	63
Cuadro N°02: Dimensión Tangibilidad.....	66
Cuadro N°03: Dimensión Fiabilidad.....	68
Cuadro N°04: Dimensión Capacidad de respuesta.....	70
Cuadro N°05: Dimensión Seguridad.....	72
Cuadro N°06: Dimensión Empatía.....	74
Cuadro N°07: Tangibilidad en Servicios Educativos Complementarios .	77
Cuadro N°08: Fiabilidad en servicios educativos complementarios.....	79
Cuadro N°09: Capacidad de respuesta en servicios educativos complementarios.....	81
Cuadro N°10: Seguridad en servicios educativos complementarios.....	83
Cuadro N°11: Empatía en servicios educativos complementarios.....	85
Cuadro N°12: Satisfacción en la Tangibilidad.....	87
Cuadro N°13: Satisfacción en la Fiabilidad.....	89
Cuadro N°14: Satisfacción en la Capacidad de respuesta.....	91
Cuadro N°15: Satisfacción en la Seguridad.....	93
Cuadro N°16: Satisfacción en la Empatía.....	95
Cuadro N°17: Escala para identificar el Coeficiente de Correlación.....	97
Cuadro N°18: Correlaciones de las variables percepción de la calidad de servicios y Satisfacción de los estudiantes.....	98
Cuadro N°19: Correlación de la dimensión tangibilidad y la variable satisfacción.....	99
Cuadro N°20: Correlación de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción.....	100
Cuadro N°21: Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable Satisfacción.....	101
Cuadro N°22: Correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción.....	102
Cuadro N°23: Correlación de la dimensión empatía y la variable satisfacción.....	103

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°01: Dimensión Tangibilidad .....	67
Gráfico N°02: Dimensión Fiabilidad .....	69
Gráfico N°03: Dimensión Capacidad de respuesta.....	71
Gráfico N°04: Dimensión Seguridad .....	73
Gráfico N°05: Dimensión Empatía .....	75
Gráfico N°06: Tangibilidad en Servicios Educativos Complementarios .	77
Gráfico N°07: Fiabilidad en servicios educativos complementarios .....	79
Gráfico N°08: Capacidad de respuesta en servicios educativos complementarios.....	81
Gráfico N°09: Seguridad en servicios educativos complementarios .....	83
Gráfico N°10: Empatía en servicios educativos complementarios .....	85
Gráfico N°11: Satisfacción en la Tangibilidad .....	87
Gráfico N°12: Satisfacción en la Fiabilidad .....	89
Gráfico N°13: Satisfacción en la Capacidad de respuesta.....	91
Gráfico N°14: Satisfacción en la Seguridad .....	93
Gráfico N°15: Satisfacción en la Empatía .....	95

## **CAPITULO I:**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

A nivel internacional, la calidad se ha convertido en un factor de mucha importancia para todas las instituciones que brindan servicios, es por ello que a diario la mayoría de estas instituciones se esfuerzan por brindar servicios que sean percibidos de manera positiva por los usuarios y sobre todo satisfagan sus necesidades; de igual manera sucede en el ámbito universitario.

Cevallos, D. (2014) da a conocer que el mejoramiento, mantenimiento y garantía de la calidad de la educación superior universitaria se ha convertido en una de las preocupaciones más importantes en la mayor parte de los países, haciéndose grandes esfuerzos por lograr su adecuada definición, medición y evaluación. Asimismo, Jiménez, A. (2011), resalta la importancia de la satisfacción de los estudiantes en la valoración de la calidad de la educación, ya que es un factor clave que refleja la eficiencia de los servicios que brindan las universidades.

En el Perú, con la promulgación de la Ley Universitaria N°30220, que tiene como objeto impulsar el mejoramiento constante de la calidad educativa en las instituciones universitarias, resulta importante que las

universidades implementen procesos que permitan mejorar continuamente la calidad de servicios, con el fin de generar mayor satisfacción en los estudiantes. Mego, A. (2013) menciona que, *“el interés en la calidad obedece a la necesidad de formar profesionales mejor capacitados y más competitivos que resuelvan problemas reales en la sociedad”*.

En los últimos años, algunas universidades nacionales en nuestro país han vivido constantes conflictos entre docentes, estudiantes y administrativos; generando inestabilidad en las diferentes gestiones y la intervención de las instituciones reguladoras de las universidades, con el fin de estabilizar la gobernabilidad y el normal desarrollo de los diferentes servicios que brindan estas instituciones.

De igual forma, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios no es indiferente a esa problemática, puesto que en los cinco años de nuestra formación profesional hemos sido testigos de problemas acontecidos entre autoridades universitarias, docentes y estudiantes. Asimismo, hemos podido sentir el malestar de nuestros compañeros ante algunas deficiencias presentados en los servicios (biblioteca y laboratorios poco equipados, docentes poco calificados, falta de mantenimiento de las instalaciones físicas, falta de interés de algunos docentes y personal administrativos ante problemas de la universidad).

En cumplimiento de las *“Políticas de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria”* establecida en el Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, las universidades en nuestra región vienen implementando mejoras en la calidad de sus servicios para lograr su licenciamiento y acreditación. En ese sentido, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, siendo la principal casa de estudios universitarios de nuestra región, tiene como una de sus finalidades *“formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social”*, para lo cual es importante dar las características necesarias a todos los servicios que brinda a los

estudiantes, para que estos puedan ser percibidos de manera positiva, en aspectos relacionados a la **tangibilidad** de los servicios (buena infraestructura, equipos modernos e instrumentos de laboratorios acorde a las necesidades de cada escuela profesional, presencia adecuada del personal docente y administrativo, materiales informativos adecuados); **fiabilidad** (cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos, interés de docentes y administrativos en solucionar los problemas de los estudiantes, eficiencia de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, gestión de documentos libre de errores); **capacidad de respuesta** (información detallada de los servicios que brinda; atención con rapidez y calidad; predisposición de los docentes y administrativos para responder preguntas y brindar apoyo a los estudiantes); **seguridad** (comportamiento de los docentes y personal administrativo, seguridad en los tramites que realizan los estudiantes, amabilidad del personal docentes y administrativo con los estudiantes, conocimiento de los docentes y administrativos para el desarrollo de sus funciones); **empatía** (atención individualizada, horarios de atención de adecuado para los estudiantes, atención personalizada, preocupación por los intereses de los estudiantes así como conocimiento y comprensión de sus necesidades).

En la actualidad, las mejoras realizadas por la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (en infraestructura, ampliaciones de ambientes, equipamientos de los laboratorios, etc.) no han sido suficientes para los estudiantes debido a que existen ciertos aspectos relacionados con los servicios académicos (docentes de especialidad, metodología de enseñanza de los docentes, cumplimiento de horarios de clases, cumplimiento de sílabos, disponibilidad oportuna de equipos proyectores, etc.); servicios administrativos académicos (cumplimiento de horarios de atención establecidos, demora en la gestión de documentos, información y orientación a los requerimientos de los estudiantes, etc.) y servicios educacionales complementarios por

mejorar.

**Papel, G. & Espinoza, J. (2017)**, resaltan que *“en los últimos años, las expectativas sobre la Calidad de Servicios han cambiado considerablemente en los usuarios, quienes se han vuelto cada vez más exigentes, convirtiéndose la calidad en un factor determinante que necesita ser evaluado continuamente, para poder aplicar correcciones de manera oportuna y evitar pérdidas económicas o de imagen”*.

Siendo los estudiantes la razón de ser de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y los usuarios directos de los servicios que brinda como institución, hemos visto importante determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, a partir de los resultados obtenidos la universidad podrá implementar procesos que permitan fortalecer sus políticas de mejoramiento continuo de la calidad, que genere mayor satisfacción en los estudiantes.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a)** ¿Cómo la percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?
- b)** ¿Cómo la percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?
- c)** ¿Cómo la percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?
- d)** ¿Cómo la percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?
- e)** ¿Cómo la percepción de la empatía en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a)** Determinar cómo la percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
- b)** Determinar como la percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- c)** Determinar cómo la percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- d)** Determinar cómo la percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- e)** Determinar cómo la percepción de la empatía en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

## 1.4 VARIABLES.

**Y:** Satisfacción de los estudiantes

**X:** Percepción de la calidad de servicios

$$Y = F(x)$$

**Y=** Variable dependiente

**F(x)=** Variable Independiente

**Y = Variable dependiente**

Satisfacción de los estudiantes

**F(x) = Variable independiente**

Percepción de la calidad de servicios

## 1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p><b>X:</b> <i>(Variable independiente)</i></p> <p><b>Percepción de la calidad de servicios:</b> Juicio de valor sobre las características o atributos que posee el servicio que brinda la universidad, destinados a satisfacer las necesidades de los estudiantes. Dicha calidad lo determinan los usuarios (estudiantes), por medio de la percepción del servicio que reciben. (Vásquez, R. et al. 1996)</p>	<p><b>X<sub>1</sub>:</b> Tangibilidad</p>	<p>Factores relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación con las que cuenta la universidad para la prestación de los servicios. Parasuraman et al. (1988)</p>	1. Materiales y equipos modernos
			2. Apariencia de las instalaciones físicas
			3. Presencia de los trabajadores (docentes y administrativos)
			4. Materiales informativos adecuados
	<p><b>X<sub>2</sub>:</b> Fiabilidad</p>	<p>Factores relacionados con la habilidad de los docentes y personal administrativo para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Parasuraman et al. (1988)</p>	5. Cumplimiento de compromisos asumidos
			6. Interés en solucionar los problemas de los estudiantes
			7. Eficiencia de los trabajadores en las actividades que realizan.
			8. Cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido.
			9. Expedientes, Archivos, documentos y registros libre de errores.
			10. Información detallada
	<p><b>X<sub>3</sub>:</b> Capacidad de Respuesta</p>	<p>Factores relacionados con la disposición y voluntad de los docentes y personal administrativo para ayudar a los estudiantes y proporcionar un servicio rápido y oportuno. Parasuraman et al. (1988)</p>	11. Atención con rapidez y calidad
			12. Pre disposición para dar respuesta a las interrogantes de los estudiantes.
			13. Disposición para brindar ayuda los estudiantes.
	<p><b>X<sub>4</sub>:</b> Seguridad</p>	<p>Factores relacionados a los niveles de conocimiento, habilidades y manera de actuar de los docentes y personal administrativo para inspirar credibilidad y confianza en la prestación de los servicios. Parasuraman et al. (1988)</p>	14. Comportamiento de los trabajadores (ética, valores y actitudes)
			15. Seguridad de los estudiantes en las transacciones que realizan
			16. Amabilidad de los trabajadores con los estudiantes.
	<p><b>X<sub>5</sub>:</b> Empatía</p>	<p>Factores relacionados a los niveles de atención individualizada que ofrecen los docentes y personal administrativo, comprendiendo los problemas de los estudiantes y sus necesidades. Parasuraman et al. (1988)</p>	17. Conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.
			18. Atención individualizada.
			19. Horarios de atención adecuados para los estudiantes.
			20. Servicio personalizada de acuerdo a la carrera que estudia.
			21. Preocupación por los intereses de los estudiantes.
			22. Conocimiento de las necesidades de los estudiantes.
<p><b>Y:</b> <i>(Variable dependiente)</i></p> <p><b>Satisfacción de los estudiantes:</b> La satisfacción es el resultado después de haber consumido un producto (tangible o intangible), donde la evaluación que se realiza por uno o varios consumidores(estudiantes), es de tipo subjetivo, quienes pueden determinar los niveles de satisfacción o insatisfacción que puede generar el servicio recibido. (Velandia, F. et al (2007)</p>	<p><b>Y<sub>1</sub>:</b> Satisfacción de los estudiantes</p>	<p>Juicio de valor por parte de los estudiantes en respuesta a la experiencia del servicio recibido de la universidad. <b>(Miranda, F. (2007)</b></p>	23. Satisfacción global de la tangibilidad
			24. Satisfacción global de la fiabilidad
			25. Satisfacción global de la capacidad de respuesta
			26. Satisfacción global de la seguridad
			27. Satisfacción global de la empatía

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La percepción de la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

- a)** La percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.
- b)** fiabilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.
- c)** La percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- d)** La percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- e)** La percepción de la empatía en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

## 1.7 JUSTIFICACIÓN

La calidad de servicio está estrechamente relacionado con la satisfacción de los usuarios. Álvarez, T. (1995) menciona que, para cualquier organización que desea atraer, mantener y fidelizar a sus clientes y/o usuarios necesitara de todas maneras garantizar que todo el conjunto de prestaciones que acompañan al servicio, satisfaga las necesidades de los usuarios. Brindar servicios de calidad es importante para las organizaciones porque representa su mejor arma de lucha frente a la competencia y significa su futuro como organización.

El presente trabajo de investigación, permitirá determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

Al ser la universidad una de las instituciones encargadas de la formación profesional, que ayudan al desarrollo de la región y del país, es importante que la institución brinde servicios que sean percibidos con altos estándares de calidad, no solamente por sus estudiantes, sino también por la población e instituciones públicas y privadas de nuestra región, de esa manera lograr la formación de profesionales competitivos, con una formación integral acorde con las necesidades y exigencias del país.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación resulta importante porque con los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios podrá conocer las características del servicio en los cuales presenta deficiencias y establecer políticas de mejora continua; y como resultado de ello los estudiantes puedan acceder a servicios con mayores estándares de calidad y así lograr una mayor satisfacción.

Lo mencionado anteriormente, también resulta importante dentro del proceso de licenciamiento de nuestra casa de estudios, exigidos por la

ley universitaria N° 30220, que en su artículo N°28, establece las condiciones básicas que deben de cumplir las universidades para lograr su licenciamiento, dentro de los cuales está el contar con infraestructura y equipamiento adecuado, contar con personal docente calificado y servicios educacionales complementarios básicos.

Finalmente, la presente investigación resulta importante debido a que no se han abordado temas iguales al nuestro en la universidad, tampoco en la región de Madre de Dios, por lo que servirá de base para la realización de futuras investigaciones en la materia. Además, es un estudio totalmente válido porque han sido abordados en otras regiones del país y del mundo.

## 1.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS

El presente trabajo de investigación se ampara en las siguientes normas: Ley Universitaria N° 30220, aprobado el 03 de julio de 2014, que tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades del país. Asimismo, busca promover el mejoramiento constante de la calidad de las universidades como entes fundamentales del desarrollo nacional, la investigación y la cultura.

Del mismo modo, establece un conjunto principios, fines y funciones que regula el modelo institucional de las universidades, donde el Ministerio de Educación es la máxima autoridad encargada de las políticas de aseguramiento de la calidad de la educación universitaria, aplicable a todas las universidades que brindan sus servicios dentro del territorio nacional.

Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU titulado *“Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria”*, elaborado por la Dirección General de Educación Superior Universitaria, del Ministerio de Educación, establece que nuestro país necesita que todas las instituciones que se encuentran involucrados con la educación superior universitaria trabajen de manera conjunta, a fin de mejorar la calidad de los servicios que se brindan en las universidades. Por ello, el estado garantiza el acceso a una educación de calidad, a fin de lograr una formación integral en los estudiantes. Además, crea y promueve universidades públicas asegurando que posean los recursos y cuenten con los beneficios necesarios para brindar un servicio universitario de calidad. Para el logro de este objetivo, el estado por medio del Ministerio de Educación y la Superintendencia Nacional de Educación superior Universitaria buscan la mejora continua a través de una provisión adecuada del servicio educativo, con el objeto de garantizar que todos los jóvenes de nuestro país puedan acceder a un servicio educativo universitario de calidad.

Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), aplicable a todas las instituciones públicas y privadas que forman parte del Sistema Nacional para la Calidad, con el fin de impulsar el desarrollo de una cultura de la calidad que contribuya a la adopción de prácticas de gestión de la calidad y al uso de la infraestructura de la calidad.

Adicionalmente, el presente trabajo de tesis se guía bajo los siguientes principios éticos:

- ✓ **Respeto a las normas nacionales e internacionales.**-El presente trabajo de investigación respeta las normas Internacionales, (representadas en el Código de Núremberg y la Declaración Universal de los derechos Humanos de la UNESCO), y las normas nacionales, de la legislación peruana para realizar trabajos de investigación.
- ✓ **Buenas prácticas de los investigadores.**-Son responsabilidades de los investigadores la realización y la difusión del presente trabajo de investigación y las consecuencias que afecten a los participantes en ella, donde este deber y responsabilidad no puede ser delegado a otras personas.
- ✓ **Protección a las personas.**-La presente investigación no representa riesgo alguno para los estudiantes, puesto que se garantiza el total respeto de sus derechos fundamentales.
- ✓ **Confidencialidad.**-Los investigadores garantizan la confidencialidad de la información brindada por las personas que participan en la presente investigación de manera anónima, respetando la identidad, diversidad, confidencialidad, privacidad en todo momento y la libertad de expresión dentro de un marco de respeto.
- ✓ **Beneficencia y no maleficencia.**-Mediante la planificación y coordinación de las diferentes actividades se busca en todo momento el bienestar de los estudiantes que participen o no en la

presente investigación. Por lo que, la conducta y el comportamiento de los investigadores evitaran dar origen o generar daños, agresiones lesivas, verbales o emocionales tanto a los estudiantes, docentes, administrativos, a la institución y al medio ambiente.

- ✓ **Justicia.**-Como investigadores consideramos que todas las personas participantes en este trabajo de investigación merecen ser tratados con respeto, equidad y justicia, donde se respeten sus derechos fundamentales plasmados en la constitución política del estado peruano, cumpliéndose con los criterios de inclusión y exclusión.
- ✓ **Consentimiento informado y expreso.**- Respetando los derechos de los participantes, como investigadores expresamos nuestro compromiso de brindar información a todas los estudiantes, docentes y autoridades universitarias en el caso lo requieran, donde se ejecutará las encuestas en campo con la participación de los estudiantes quienes previamente deberán expresar su voluntad de aceptación o negación, de manera libre y responsable.
- ✓ **Veracidad e integridad.**- En el presente trabajo investigación los autores se comprometen a cumplir el reglamento de grados y títulos de la Universidad, a evitar incurrir en faltas deontológicas en la elaboración del trabajo de investigación en todas sus etapas. Además, será examinado por la herramienta que evita prevenir el plagio, llamado TURNITIN para ver el grado de originalidad y corregir las deficiencias en la similitudes en cumplimiento de las normas APA y del reglamento de la UNAMAD, donde se respeten los derechos de autor.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Con el objeto de conocer trabajos de investigaciones relacionadas al nuestro, revisamos los siguientes estudios:

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Alvarado, E. et al (2015) en su artículo titulado: ***“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA: CASO APLICADO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Y DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY”***, cuyo objetivo consiste en medir la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios educativos que recibían de una universidad privada en relación con una universidad pública, utilizando el modelo SERVPERF de Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Para realizar el estudio, desarrollaron una encuesta semiestructurada, lo cual se aplicó a una muestra de 853 alumnos de la UANL y 594 alumnos del Instituto Tecnológico de Monterrey, en cuyos principales resultados se obtuvo que, los alumnos de dichas universidades tienen una forma similar de percibir la calidad del servicio que les ofrece su institución. Adicionalmente, los autores resaltan que,

los alumnos del Instituto Tecnológico de Monterrey prestan mayor relevancia a los elementos tangibles de la institución (instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas). Por otra parte, los alumnos de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica que muestran los docentes para transferir sus conocimientos en las aulas de la universidad; siendo estos factores, los que ayudan a determinar los niveles de satisfacción en los estudiantes de ambas universidades.

**Alvarado E. et al (2015)** en su artículo titulado **“PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS EN MONTERREY”**, utiliza el modelo de investigación SERVPERF como instrumento para medir la calidad del servicio brindado por las universidades privadas de la ciudad de Monterrey. En contraste con el modelo SERVQUAL que utiliza como niveles de escala expectativas y percepciones, indica como principal limitante a las expectativas como instrumento de medición.

Por otro lado, el resultado de la investigación muestra diversos factores considerados significativos por los estudiantes, tales como componentes físicos, cualificación de la plana docente, habilidades docente y desarrollo integral. Siendo las habilidades docente un elemento importante para incrementar la satisfacción de los estudiantes. Así mismo, los estudiantes valoran que su plana docente cuente con conocimientos, habilidades y capacidades para enseñar, este último considerado como un factor trascendental que determina la satisfacción de la comunidad estudiantil. Finalmente, se menciona que estos componentes se relacionan entre sí, sea de manera directa e indirecta y que esta relación difiere entre una u otra universidad.

**Ramírez, J. & Ayala, Y. (2014)** en su tesis titulada **“PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE CONTADURIA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA RESPECTO A LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y**

**APRENDIZAJE**”, donde tiene como objetivo *“Analizar la percepción de calidad y la satisfacción que experimentan los estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena, respecto a los procesos de enseñanza y aprendizaje”*, los autores mencionan que la percepción es la manera a través del cual las personas interpretan, interactúan y se manifiestan ante el medio en la cual se encuentran. Además, resalta la importancia de que la fidelidad de un cliente está sujeta a la percepción que este tenga del producto y/o servicio que le brinda la empresa o institución,

En sus conclusiones menciona que, la calidad de la enseñanza que brindan los docentes de la institución fueron los factores que más influyeron en la satisfacción de los estudiantes; resaltando la asistencia del personal docente a clases, la calidad del profesorado y el trato de estos con los estudiantes como aspectos positivos, con los cuales los estudiantes se muestran satisfechos. En contraste, menciona aquellos aspectos relacionados a la forma como los docentes efectúan sus evaluaciones en clases, el aviso oportuno sobre fechas de entrega de talleres o ejercicios aplicados, la retroalimentación que se lleva a cabo en las evaluaciones en clases y la disponibilidad de atención en las oficinas, como aspectos con los cuales los estudiantes se sienten poco satisfechos; indicando que, si estos factores no son tomados en cuenta y mejorados en forma inmediata, podrían repercutir de manera negativa en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio recibido e incluso influir en la deserción de los mismos.

**Duque, E. & Chaparro, C. (2012)** en su trabajo de investigación titulado: ***“MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES DE LA UPTC DUITAMA”***, para obtener el grado de Magister en administración de empresas, cuyo objetivo principal es *“Medir la percepción de la calidad del servicio de educación que brinda dicha universidad”*, en la cual utilizó la escala del modelo SERVPERF propuesta por Cronin, J. & Taylor, S. (1992) como instrumento de

medición de la calidad percibida; arrojando como resultado que son los docentes quienes influyen de manera directa y en mayor medida sobre la percepción de la calidad que tienen los estudiantes respecto al servicio de formación académica que reciben por parte de la universidad, valorando más los conocimientos de los profesores, seguido por sus comportamientos y habilidades para ejercer la docencia.

En cuanto a los directivos y administrativos mayormente está en función de la calidad técnica o por el resultado que han obtenido después de recibir el servicio, es decir, por la rapidez de atención, la seguridad que les han transmitido, los niveles de confianza y empatía. Mientras que en los elementos tangibles, los usuarios valoran aquellos elementos con lo que tienen mayor contacto directo. Además, prestan gran importancia a la atención personalizada, desean que la institución les brinde mayor interés, desean ser valorados y tenidos siempre en cuenta. Asimismo, el personal administrativo, el apoyo recibido por la universidad y los horarios de las dependencias son considerados secundarios al momento de percibir la calidad por los estudiantes, pero sí valoran el cumplimiento de los horarios establecidos.

**Vergara, J. & Quesada, V. (2011)** en su investigación ***“ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA MEDIANTE UN MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES”***, desarrollado mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SERVQUAL), utilizado en la evaluación de la calidad de los servicios brindados por organizaciones de diferentes sectores. Los autores resaltan que para investigaciones en el ámbito educativo, muchos autores intentaron mejorar el modelo SERVQUAL adaptándolo a las necesidades de los estudiantes. Además, menciona que la calidad educativa y demás servicios que brindan las universidades se refleja en sus estudiantes a través de la conformidad y satisfacción que sienten sobre los servicios brindados por la misma.

**De la Fuente, H. et al (2010)** en su investigación **“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA”**, señala que en la actualidad la competencia entre las universidades es cada vez mayor, debido a los constantes cambios que se han dado en estos últimos años por factores como el incremento del número de universidades privadas, cambios en la estructura demográfica y existencia de otras alternativas educativas que resultan más atractivas para los estudiantes. Resultado de ello, las universidades vienen compitiendo por alumnos, reputación y recursos. Es en este contexto que las universidades dan mayor importancia a temas relacionados entre sí como son la calidad de servicio percibido y satisfacción.

En su trabajo de investigación analiza los elementos que influyen en la satisfacción de los estudiantes, como son comportamientos y actitudes del personal docente, las competencias del profesorado, el personal de servicios, instalaciones, oportunidades de la carrera, reputación de la universidad y demás servicios. Sin embargo, señalan que entre los factores más importantes relacionados con la satisfacción se encuentran aquellos concernientes con la docencia y sus competencias relacionadas a su capacidad de transmitir conocimientos, claridad explicativa, metodología del docente y materiales complementarios.

**Mejías, A. et al (2010)** en su trabajo de investigación titulada: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS NO ACADÉMICOS EN UNA UNIVERSIDAD VENEZOLANA”**, plantean evaluar la calidad de los servicios universitarios no académicos en la facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, con la finalidad de adquirir información que permita determinar la percepción que el estudiante tiene en relación a los servicios que ofrece la universidad. Mencionan que el futuro de una nación está en la educación, pues sobre ellos recae la gran responsabilidad de formar buenos profesionales, siendo necesario ofrecer servicios de calidad que cumplan con las expectativas de sus

estudiantes, quienes son el eje central de todo proceso de enseñanza, debido a que, si estos no se sienten satisfechos con los servicios que reciben, su formación como profesionales integrales se verá dificultada y todo esto puede llegar a crear malestar en los estudiantes, bajo rendimiento académico, ausentismo en las diferentes actividades académicas programadas, falta de identificación con la institución e incluso el incremento en las dificultades para la inserción del profesional en el mercado laboral.

Por último señala que, la calidad de los diferentes servicios se percibe en base a tres factores, los cuales son: elementos tangibles, la capacidad y la eficiencia en los servicios.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Zarate, J. (2016)** en su tesis titulada: ***“CALIDAD DE SERVICIOS PARA ESTUDIANTES DE POSGRADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ”***, tiene por objeto encontrar alternativas que permitan dar a los estudiantes la tranquilidad que necesitan para poder dedicarse íntegramente a su formación académica, sin estar preocupados por los trámites necesarios y en hacer uso de los diferentes servicios de acuerdo a los horarios establecidos por la institución. Como parte de la metodología aplicaron encuestas que permitieron medir el nivel de satisfacción que muestran los estudiantes sobre los servicios que ofrece la mencionada universidad, ya que los estudiantes como usuarios directos, reclaman constantemente porque los diferentes servicios brindados por la institución tales como: biblioteca, servicio médico, cafeterías y algunas oficinas no ofrecen horarios adecuados, ni procedimientos que se ajusten a sus necesidades, debido a que la mayoría de los estudiantes trabaja en horario de oficina. Adicionalmente, la investigadora resalta la importancia de trabajar con un diagnóstico de necesidades para identificar de cerca las prioridades que tienen los usuarios en relación a cada servicio que brinda la Universidad, debido a que los estudiantes

consideran muy importante la calidad de cada servicio, lo cual podría convertirse en un factor determinante al momento de elegir un determinado centro de estudios. Por último resalta que es muy importante que las universidades identifiquen las necesidades de sus estudiantes, que tengan un mayor acercamiento hacia ellos y con los servicios que se les ofrece.

**Aguirre, W. & Rodríguez, E. (2017)** en su tesis titulado ***“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES Y DOCENTES EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA, IQUITOS 2017,*** para optar el título de Licenciada en Administración y Emprendimiento; tuvo como objetivo *“Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la percepción de la calidad de servicios en la Universidad Privada de la Selva Peruana de Iquitos 2017”*, con la finalidad de plantear estrategias de mejora que permitan corregir las deficiencias presentadas en el servicio. Los autores mencionan que, para lograr la sostenibilidad de una empresa en el mercado es importante crear una cultura de mejora continua de la calidad en la organización, orientado a lograr la excelencia de bienes y servicios. De igual forma sucede en el ámbito universitario, tal como lo demuestran las conclusiones de esta investigación, donde señalan que los estudiantes aprecian más los recursos que invierten las facultades en capacitar a los docentes y en el equipamiento de aulas, laboratorios que les permita desarrollar sus actividades académicas sin inconvenientes.

**Huamán, F. (2014)** en su tesis titulado ***“CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EAP DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, SEDE LIMA-2014”***, para obtener el título profesional de licenciatura en Marketing y Negocios Internacionales, menciona que las universidades peruanas se hallan en un proceso de autoevaluación de la calidad de los servicios universitarios, razón por la cual es importante conocer las

condiciones de los servicios y en qué medida estos influyen en sus estudiantes. Además, resalta la importancia del tema de investigación sobre la calidad del servicio percibido y satisfacción de los estudiantes, porque permitirá identificar indicadores de gestión que ayuden a las autoridades universitarias tomar decisiones de mejora de los servicios a favor de los estudiantes.

Como resultado de la encuesta aplicado a 192 estudiantes de administración del 1°-5° ciclo, se muestra que: los estudiantes manifiestan estar satisfechos y muy satisfechos (62%) respecto a los procesos de aprendizaje y enseñanza, es decir, la plana docente es de calidad así como los recursos utilizados, la metodología y los planes de estudio son adecuados. Además, en cuanto a los proceso de investigación (47,9%), proyección social y extensión universitaria (58,3%), los resultados muestran altos niveles de satisfacción por los estudiantes. Así mismo en cuanto a la información académica y administrativa, horarios, comodidad y trato recibido, los estudiantes muestran estar satisfechos y muy satisfechos representando el 57,8 %. En general, cada una de las dimensiones evaluadas muestran altos niveles de calidad con escalas de satisfecho y muy satisfecho.

**Mego, A. (2013)** en su trabajo de investigación ***“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMAN'N DE TACNA”***, presentada para obtener el grado de magister en gestión empresarial, donde fueron encuestados 120 estudiantes sobre aspectos relacionados a las instalaciones y equipamientos, comportamiento, actitudes y competencia de los docentes, organización de la enseñanza y contenido del plan de estudios. En su trabajo de investigación resalta que, *“el interés en la calidad obedece a la necesidad de formar profesionales mejor capacitados y más competitivos que resuelvan problemas reales en la sociedad”*. Es decir, que la formación académica

de profesionales deben ser afines con las necesidades y problemas que presenta cada región, además de contar con una plana docente de calidad, aspectos importantes sobre la cual deben trabajar las universidades. Asimismo, resalta la importancia de evaluar todos aquellos servicios brindados fuera de las aulas que no están orientados a la formación académica pero que si requiere el estudiante como parte de su formación integral de calidad.

El autor también menciona que, *“la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en las universidades”*. Esto quiere decir que, la calidad involucra todo el medio ambiente y servicios que brinda la universidad a sus estudiantes en la búsqueda de la satisfacción de los mismos, tales como biblioteca, aulas, procesos administrativos, cafetería, limpieza de todos estos espacios, campos deportivos, etc. Finalmente, concluye señalando que los altos niveles de insatisfacción que presentan los estudiantes se deben a la baja calidad de los servicios, relacionados a las instalaciones y equipamientos, comportamiento y actitudes de los docentes.

**Correa, J. & Montalván, E. (2010)** en su tesis titulada ***“INFLUENCIA DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS TARMA***, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, donde tuvo como objetivo *“Determinar la relación que existe entre la calidad universitaria y satisfacción estudiantil”*. Los autores afirman que en estos últimos años la educación superior está inmersa en un ámbito de competencia que exige a las universidades a replantear su función en la educación superior de tal manera que estén acorde con las exigencias de este mundo globalizado. En esa misma línea, hace mención sobre la internacionalización de la calidad universitaria que permita al estudiante su buen desenvolvimiento con la realidad, en el ámbito local, nacional e internacional, siendo por ello

importante que las universidades revisen continuamente su misión y evalúen la calidad de sus servicios que brindan para asegurar la calidad de formación de los profesionales que el mercado requiere. Es ahí la importancia de la presente investigación porque nos permitirá conocer la calidad del servicio que se brinda al estudiante, tales como los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios.

El resultado de la investigación muestra que más del 70% de los estudiantes consideran a la calidad de servicios en un nivel regular, mostrándose poco satisfechos con la calidad de dichos servicios. Además, recomienda el mejoramiento de los servicios relacionados a empatía, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y fiabilidad; que permita elevar los niveles de satisfacción de los estudiantes. Finalmente, también recomienda medir periódicamente la calidad de servicios que permitan tomar decisiones a favor de los estudiantes.

### 2.1.3. Antecedentes Regionales

**Papel, G. & Espinoza, J. (2017)** en su tesis titulada **“CALIDAD DE SERVICIOS EN LA CERTIFICACION SANITARIA DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA), EN EL DISTRITO TAMBOPATA - 2016”**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, que tuvo como objetivo *“evaluar la calidad de los servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata-2016”*; utilizando el modelo SERVQUAL como herramienta para la medición de la calidad de los servicios. Los autores dan a conocer que en los últimos años, las expectativas sobre la calidad de servicios han cambiado considerablemente en los usuarios, quienes se han vuelto más exigentes, convirtiéndose la calidad en un factor importante dentro de la organización que necesita ser medido continuamente para poder identificar, analizar las fortalezas,

debilidades del servicio que permitan aplicar correcciones de manera oportuna y evitar pérdidas económicas o de imagen en la institución. El resultado final de su trabajo muestra que, dentro de la dimensión tangibilidad, los materiales y equipos modernos de la institución son los que inciden directamente en la calidad de los servicios; dentro de la dimensión fiabilidad, el cumplimiento de las promesas en la fecha determinada, es la que incide directamente en la calidad de los servicios; dentro de la dimensión capacidad de respuesta, la disponibilidad de los trabajadores a colaborar con los usuarios, es la que incide directamente en la calidad de los servicios; dentro de la dimensión empatía, el conocimiento de los trabajadores sobre las necesidades específicas de los usuarios es la que incide directamente sobre la calidad de los servicios; de igual manera, dentro de la dimensión seguridad, la confianza que transmiten los trabajadores con su comportamiento en la institución, es la que incide directamente en la calidad de los servicios.

**Enríquez, X. (2017)** en su tesis titulado **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL SUB CAFAE CUSCO S.E. AGENCIA PUERTO MALDONADO, 2017”**; para optar el título profesional de Licenciada en Administración; donde tuvo como objetivo *“Determinar la relación de la Comunicación Organizacional y la Calidad de Servicio en el Sub CAFAE Cusco S.E. agencia Puerto Maldonado, 2017”*. En su tesis resalta la importancia de estudiar la calidad de servicio para solucionar problemas relacionados con la satisfacción de los usuarios que son la razón de ser de las empresas, instituciones prestadoras de servicio. Los resultados de la investigación demuestran que la comunicación es un factor importante para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios, lo cual se verá reflejado en el nivel de satisfacción que estos muestren. Asimismo menciona que, para brindar un servicio de calidad se precisa de una combinación de servicio tangible e intangible que conlleven a una mayor satisfacción de los clientes con el servicio.

**Colquehuanca, L. & Barrionuevo, E. (2014)** en su tesis titulado **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ATENCIÓN AL TURISTA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL PADRE JOSÉ ALDAMIZ DE MADRE DE DIOS”**, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio de atención a los turistas en el Aeropuerto Internacional Padre José Aldamiz de Madre de Dios. Los autores dan a conocer que en los últimos años se ha dado un cambio vertiginoso en el nivel de exigencias del consumidor, lo que ha llevado a que la calidad se convierta en un tema importante para las empresas de servicios, convirtiéndose en un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de las empresas. Señalan la calidad del servicio como la esencia de las empresas que ofrecen servicios, siendo importante la participación y el compromiso de todos los que forman parte de la empresa, institución para lograr el objetivo fundamental que es la satisfacción de los usuarios.

## **2.2 MODELO TEORICO**

### **2.2.1 Modelo SERVPERF (1992)**

El modelo que se utilizara en la presente investigación para determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, será la escala del modelo SERVPERF, que se describe a continuación.

El origen de este modelo tiene como antecedentes al modelo SERVQUAL desarrollado por **Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)** quienes identificaron en un primer momento diez (10) dimensiones para medir la calidad basada en una sesión de grupos focales, posteriormente solo tomaron 5 componentes específicos: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Cronin, J. & Taylor, S. (1992)** propusieron un modelo que según ellos tendría un mejor ajuste y sería más consistente en contraste con el otro modelo,

ambos modelos son muy semejantes pero la diferencia radica en la medida de la calidad de servicio utilizada. Los autores señalan que la conceptualización y medición actual de la calidad del servicio se basa en un paradigma defectuoso por eso indicaban que su modelo desarrollado era más eficiente en contraste con el modelo SERVQUAL debido a que el suyo reduce en un 50% la cantidad de ítems a medir. En su investigación ambos autores concluyen que los 22 ítems del modelo SERVQUAL definen adecuadamente el dominio de la calidad del servicio razón por la cual utilizan las mismas dimensiones para el desarrollo de su nuevo modelo eliminando los ítems de las expectativas. Por otra parte, **Vergara, J. & Quesada, V. (2011)** señalan que el uso de estas herramientas SERVPERF y SERVQUAL, son importantes para mejorar la satisfacción en los servicios educativos, ya que nos permiten identificar aquellos aspectos relacionados a la satisfacción de los estudiantes, sin embargo los autores hacen énfasis en la percepción y así incrementar la calidad percibida de los estudiantes universitarios respecto a los servicios que se les brinda.

**Duque, E. & Chaparro, C. (2012)** mencionan que la escala de este modelo es menos confusa para evaluar las percepciones sobre la calidad del servicio. Adil, M. et al. (2013) Indican que la escala SERVPERF es superior en contraste con la escala SERVQUAL, por la eficiencia de su escala para medir la calidad percibida y por su efectividad, pues solo posee 22 ítems a medir y no 44 del modelo SERVQUAL.

Adicionalmente existen otros modelos que se utilizan para medir la calidad en los servicios, los mismos que se describen a continuación.

### **2.2.2 Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)**

**Grönroos, C. (1984)** modelo para medir la calidad del servicio ofrecido al cliente, la cual está en función de tres (3) elementos:

- ✓ La calidad técnica, hace referencia al producto o servicio recibido
- ✓ Como resultado de la compra, este aspecto de la calidad según

Grönroos tiene carácter objetivo.

- ✓ La calidad funcional, hace referencia a la forma en que se presta el servicio al cliente y/o usuario por parte del personal indicado.
- ✓ El servicio recibido más las experiencias previas que el individuo posee, afecta su percepción sobre el servicio y la organización.

El autor considera la calidad funcional como el elemento más importante que debe tenerse en cuenta en la calidad del servicio puesto que es influenciado por el resultado del servicio, la forma en que se presta el servicio y por la imagen corporativa de la organización. Asimismo, señala que la calidad es un proceso de valoración en la cual el usuario contrasta el servicio recibido con sus expectativas, logrando brindar un servicio de calidad cuando cumple con sus expectativas, es decir, satisface sus necesidades. Entonces, un exceso de expectativas puede llegar a generar problemas en la evaluación de la calidad de servicios, por ello los autores proponen desarrollar un modelo de calidad de servicio basado en la prueba de una muestra de negocio ejecutivo, que describe cómo los clientes perciben la calidad de los servicios. Finalmente concluye que las dimensiones de calidad están interrelacionadas y que la importancia de la imagen debe ser reconocida.

### **2.2.3 Modelo SERVQUAL (1988)**

Es uno de los modelos más utilizado para medir la calidad de los servicios, propuesto por **Parasuraman, et al. (1988)**, es uno de los modelos más utilizados por diferentes autores como base para diseñar otros y generar una escala propia al contexto del objeto investigado; sin embargo tanto el modelo SERVQUAL y SERVPERF fueron diseñados como medida estándar y están muy aceptados por la industria. El modelo SERVQUAL como instrumento para medir la calidad del servicio, también ha sido objeto de críticas teóricas y operacionales, las cuales han girado principalmente desde la estructura dimensional hasta la interpretación e implementación del instrumento; sin embargo, a

pesar de las críticas, SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado en diversos contextos a través de otros estudios.

**Adil, M. et al (2013)** señalan que el modelo SERVQUAL presenta una superposición entre sus dimensiones técnica y funcional, además señala que el uso de dos escalas para medir la calidad de servicio, uno previo uso de los servicios y otro post experimentar reduciría significativamente el número de encuestados dispuestos a responder sus comentarios genuinos en el estudio.

#### **2.2.4 Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LIBQUAL (2001)**

**Cook, et al. (2001)** proviene de la una versión modificada del modelo SERVQUAL, diseñado para medir la calidad de los servicios que se prestan en las bibliotecas universitarias de los Estados Unidos. **Játiva, M. & Gallo, J. (2006)** mencionan que la aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios, demostró que no era del todo satisfactorio y que era necesario su modificación según a la realidad de estos centros (servicios para bibliotecas), es así que el diseño de este modelo LibQUAL permite medir la calidad de los servicios que ofrecen las bibliotecas basados en la percepción de los usuarios. Para la recolección de datos se utiliza una aplicación web que está en función de cuatro (4) dimensiones:

- ✓ Valor del servicio
- ✓ Biblioteca como la dimensión tangible.
- ✓ El acceso a todo tipo de información de manera completa y general sin ningún tipo de barreras de espacio y tiempo.
- ✓ Control de personal: Al igual que en otros, existe algunas críticas respecto a este modelo, entre los cuales, **Játiva, M. & Gallo, J. (2006)** cuestiona que la evaluación de los servicios ofrecidos por las bibliotecas se base en sus colecciones bibliográficas, es decir, en lo que posee y no por lo que hace. Por otro lado, para la implementación de esta herramienta es necesario que los

usuarios que harán uso de esta herramienta pasen un proceso de educación para su uso.

### **2.2.5 Modelo jerárquico de Brady & Cronin (2001)**

**Brady, M. & Cronin, J. (2001)** crearon el Modelo Jerárquico para medir la calidad del servicio, basándose en los modelos de Grönroos, SERVQUAL, componentes de Tres Niveles y RSQS. Los autores de este modelo se basaron en las percepciones de los clientes sobre la base de una evaluación de la calidad del servicio en múltiples niveles para posteriormente combinar estas evaluaciones que permitirán llegar a una percepción global de la calidad. Los autores de este modelo, lo describen como un modelo de factor de tercer orden, jerárquica y multidimensional formado por tres dimensiones para medir la calidad (interacción, entorno físico y resultados), y a su vez estos se dividen en tres subdimensiones, obtenidos a partir de una investigación cualitativa que los clientes consideran al evaluar la calidad. Este modelo fue aplicado en cuatro industrias de servicios: comida rápida, revelado de fotografías, parques de diversión y tintorerías y múltiples proveedores de servicios en cada industria. En cuanto a sus limitaciones, **Brady, M. & Cronin, J. (2001)** señalan que fueron muy pocas las industrias que aplicaron este modelo y por lo tanto es arriesgado tratar de generalizar para las demás industrias.

### **2.2.6 Modelo Retails Service Quality (RSQS)**

Dabholkar et al. (1996) para medir la calidad del servicios de los negocios minoristas y realizar controles periódicos del mismo, para la cual realizaron una investigación cualitativa para dar con las dimensiones que mejor se adapten a este tipo de servicios, su modelo consta de cinco (5) dimensiones, los cuales son: aspectos físicos, confiabilidad, interacción con el personal, solución de problemas y políticas. Los autores mencionan que el modelo RSQS es válido y confiable para evaluar los niveles del servicio brindado; sin embargo,

específicamente permitiría identificar solo tres áreas de servicio: aspectos físicos, solución de problemas y política de tienda, limitando así la utilidad de la escala como una herramienta de diagnóstico para proporcionar dirección estratégica.

Así mismo catalogan a su modelo como impreciso e incompleto, recomiendan que futuras investigaciones deban examinar la estructura factorial de la calidad del servicio y desarrollar una escala que capture todo el constructo de servicios de la tienda. **Trujillo, A. et al (2011)** en su libro *“Servir con Calidad en México”* señalan que, de acuerdo a su aplicación en diferentes estudios muestra ser confiable y tener una alta validez.

## **2.3 MARCO TEÓRICO**

### **2.3.1 Calidad en los servicios de educación superior**

**Cubillos, M. & Rozo, D. (2009)** señalan que la calidad ha estado presente desde los orígenes mismos de la civilización humana como un aspecto inherente a sus actividades cotidianas, básicamente relacionadas con la clasificación o verificación de la calidad de sus alimentos y la mejora en los diseños de sus herramientas de caza. Así, el concepto de calidad ha tenido una evolución cronológica y una evolución conceptual, este último se ha ido desarrollando en cuatro etapas diferentes, como son control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora continua de la calidad total. En la actualidad el concepto de calidad es utilizado ampliamente en las diferentes organizaciones como una forma de vida organizacional para lograr competitividad y sobrevivir en un entorno muy exigente. Es así que usamos la calidad para hablar no solo de productos sino de servicios. **Najul, J. (2011)** en su artículo *“El Capital Humano en la Atención al Cliente y la Calidad de Servicio”* afirma que, *“la calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente”*.

**Consejo Nacional de Rectores (2013)** señala que, las instituciones de nivel superior necesitan evaluar constantemente la calidad de los servicios que ofrecen, fortaleciendo así la cultura de evaluación para lograr y garantizar un mejoramiento continuo de la calidad.

De todo lo mencionado anteriormente, queda claro que el concepto de calidad ha evolucionado en cada periodo o época y en cada una ha ido cobrando mayor importancia. En la actualidad es tan importante para las organizaciones que el éxito o fracaso de las mismas depende de ofrecer un producto o servicio con altos niveles de calidad que satisfaga las exigencias de sus clientes y/o usuarios.

### **2.3.2 Importancia de la percepción en la calidad de los servicios**

**Torres, C. & Arras, A. (2011)** Señalan que “el análisis de la percepción del alumnado universitario se convierte en un mecanismo de apoyo para identificar la eficacia de la política y programas universitarios”. Los estudiantes, al ser los usuarios directos de los diferentes servicios que brinda la universidad, son fuente importante para conocer el nivel de calidad de los servicios que se brinda, identificar las deficiencias, y a partir de ello aplicar políticas para la mejora de los diferentes procesos del servicio con la finalidad de satisfacer al usuario.

### **2.3.3 Calidad en la educación superior**

**Consejo Nacional de Acreditación de la Republica de Colombia-CNA (2015)**, señala que la calidad en la educación superior es una característica del servicio de educación en general y está relacionado a la forma en que se presta el servicio. Asimismo recalca que, para brindar un servicio de calidad se necesita del compromiso de las instituciones a fin de desarrollar sus funciones con el mayor esfuerzo y exigencia posible.

**Cevallos, D. (2014)** muestra su preocupación en relación al mantenimiento, mejoramiento y garantía de la calidad en la educación

universitaria, afirmando que no se puede llegar a este último sino es a través de la incorporación de sistemas de evaluación y acreditación de las universidades que garanticen la calidad del servicio prestado. Para el autor, la calidad es la acreditación a través del proceso de autoevaluación institucional, procurando siempre el mejoramiento continuo del servicio en busca del reconocimiento social que implica la calidad y credibilidad del proceso educativo a nivel internacional.

**Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción de la UNESCO (1998)** en su art. 11° define el concepto de calidad universitaria de la siguiente manera, *“la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario”*.

La calidad educativa guarda especial vínculo con la satisfacción estudiantil, puesto que de la primera depende la valoración que un estudiante o grupo de estos emita respecto de las dimensiones que conforman el ámbito educativo en el que se desenvuelven, o bien, respecto de los servicios que la misma universidad ha brindado a éstos, quienes finalmente se constituyen en clientes finales de dichos esfuerzos. Por consecuencia, es deber de la universidad asumir un compromiso serio para mejorar el entorno educativo de los estudiantes, y garantizar su calidad por medio de acciones acertadas, con sustento en los indicadores de valoración estudiantil previamente establecidos.

#### **2.3.4 Satisfacción estudiantil**

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, por lo que, para las universidades es sumamente importante que los estudiantes como usuarios directo del servicio den a conocer el nivel de satisfacción respecto a los servicios

que se les brinda. **Zas, B. (2002)** menciona que *“la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo”*.

En los últimos años la preocupación por la calidad de la formación universitaria ha ido aumentando. **Álvarez, R. & Vernaza. E. (2013)** citado en **Cadena, M. et al (2015)** en su artículo titulado *“La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores”* mencionan que, lograr conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual concurren, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación.

**Mejías, A. & Domelis, M. (2009)** manifiestan que, la satisfacción estudiantil se puede definir como el estado de ánimo que presentan los estudiantes con relación a la institución, en respuesta a su percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

**Jiménez, A. et al (2011)** señala que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Es importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. En ese entender, siendo los estudiantes los principales usuarios de los servicios que brindan las universidades, son los más indicados para evaluar la calidad de estos servicios y emitir sus opiniones como resultado de sus percepciones, perspectivas e intereses, además, estas opiniones sirven a las autoridades universitarias como indicadores de mejora de la gestión y desarrollo de los programas académicos.

**Kotler, P. (2001)** define la satisfacción como el estado de ánimo que presenta una persona, resultado de contrastar el servicio recibido con sus experiencias

**Oliver, R. (1997)** señala que, la satisfacción es un juicio, resultado de una experiencia de consumo por parte del usuario, el cual proporciona un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo del servicio.

**ISO 9000 (2005)** define la satisfacción como la *"percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos"* resaltando que, las quejas de los clientes son indicadores de baja satisfacción y la ausencia de quejas no puede deducirse como una elevada satisfacción.

Conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la satisfacción de sus clientes le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

### **2.3.5 Importancia de la satisfacción estudiantil**

**Flores, B. (2005)** menciona que la medición de la satisfacción cobra especial relevancia en el ámbito educativo, porque en ella tácitamente se encuentra la calidad con la cual una institución educativa ha formado a los estudiantes, en quienes se vera reflejado la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional.

**Alves, H. & Raposo, M. (2005)** opinan que *"la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, ya que de ella depende la valoración positiva que hagan los alumnos de boca en boca, es decir, los comentarios positivos hechos a otras personas acerca de los servicios ofrecidos por la institución"*. En este sentido, es extremadamente

importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad para después compararla con las de sus competidores”.

La satisfacción estudiantil adquiere especial valor para las universidades que se proponen no solo mejorar los procesos formativos, sino también todo lo relacionado al ambiente educativo en el que se desenvuelven los futuros profesionales. Necesariamente el ámbito educativo en todas sus dimensiones debe ser mejorado continuamente para garantizar la competitividad de las mismas universidades ante la globalización, que exige innovar los espacios y procesos educativos en función de la coyuntura social, política y económica de un país.

### **2.3.6 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios**

**UNAMAD (2017)**, según el estatuto de la UNAMAD adecuado a la ley Universitaria N° 30220, aprobado en Asamblea Estatutaria de fecha 31 de enero del 2015 con sus respectivas modificaciones posteriores, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, también denominada UNAMAD, es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural.

Mediante Ley N° 27297, de fecha 05 de julio del año 2000 se crea la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con la finalidad de brindar servicios educativos de nivel superior y así cubrir la gran necesidad de muchos jóvenes de escasos recursos económicos que no tenían la posibilidad de asistir a una universidad particular. La universidad inicia a brindar sus servicios con sus primeras cuatro carreras profesionales, entre ellas Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Forestal y Medio Ambiente, Ecoturismo, y la Carrera Profesional

Educación con especialidad de Matemática y Computación; así mismos se crea el Instituto de Investigación de Recursos Naturales y Medio Ambiente. El año 2009, mediante Ley N° 29371 se modifica el artículo 3 de la Ley N° 27297 (ley de creación de la UNAMAD) que permite la creación de otras seis carreras profesionales más, entre ellas: Enfermería, Ingeniería Sistemas e Informática, Administración y Negocios Internacionales, Contabilidad y Finanzas, Medicina Veterinaria y Zootecnia, y Derecho y Ciencias Políticas; ese mismo año, con Resolución N° 626-2009-CONAFU se logra obtener la autorización definitiva que permite el funcionamiento de la universidad.

Hoy en día la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es la institución con mayor jerarquía en nuestra región y tiene como propósito la formación de profesionales idóneos y conscientes de sus responsabilidades. Además cuenta con 10 Carreras Profesionales y tres (3) Facultades, los cuales se detallan a continuación:

1. Facultad de Ingeniería: Ofrece la carrera profesional de:
  - ✓ Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial.
  - ✓ Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática
  - ✓ Escuela Profesional de Ingeniería Forestal y Medio Ambiente.
  - ✓ Escuela Profesional de Medicina Veterinaria - Zootecnia.
2. Facultad de Educación. Ofrece la carrera profesional de:
  - ✓ Escuela Profesional de Educación.
    - ✓ Especialidad Primaria e Informática
    - ✓ Especialidad Inicial y Especial
    - ✓ Especialidad Matemática y Computación
  - ✓ Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas.
  - ✓ Escuela Profesional de Enfermería.
3. Facultad de Ecoturismo. Ofrece la carrera de:
  - ✓ Escuela Profesional de Ecoturismo.
  - ✓ Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
  - ✓ Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

## 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### a) Calidad:

**Juran, J. (1993)** señala que, la calidad es el conjunto de atributos que busca satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios. Asimismo, menciona que calidad consiste en no tener deficiencias.

**Drucker, P. (1990)** menciona que, *“La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”*.

**Crosby, P. (1987)** da a conocer que *“Calidad es conformidad con los requerimientos, los cuales tiene que estar claramente establecidos para que no haya mal entendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”*.

### b) Calidad de servicios:

**Berry, L. et al. (1993)** mencionan que, *“calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”*. Así mismo

**Berry, L. (1995)** resalta que, *“Si el producto o servicio sobrepasa las expectativas del cliente una y otra vez, entonces estaría en la mente del cliente un servicio de calidad”*.

### c) Capacidad de respuesta

**Drucker, P. (1990)** hace referencia a la actitud que muestra el personal para ayudar y ofrecer el servicio a los clientes de manera rápida y oportuna.

**Meehan, S. & Dawson, C. (2003)** en su artículo *“Business Strategy Review”* menciona que, la capacidad de respuesta es brindar el servicio que el usuario necesita, aunque este no comprenda exactamente lo que desea; caracterizándose por ser un servicio rápido y exacto.

#### **d) Empatía**

**RAE (2017)** la Real Academia Española define empatía como el sentimiento de identificación con algo o alguien, así mismo señala que es la capacidad de identificarse y compartir sus sentimientos.

**Olmedo, P. & Montes, B. (2016)** en su artículo titulado *“Evolución conceptual de la Empatía”*, hacen referencia a la empatía y su relación con la comprensión de la otra persona y su mundo afectivo, alcanzado por medio de conectar con los sentimientos ajenos.

#### **e) Estudiantes**

**Estatuto UNAMAD (2017)** según el estatuto de la UNAMAD adecuado a la ley Universitaria N° 30220, resalta que: *“son estudiantes universitarios de pregrado quienes habiendo concluido los estudios de educación secundaria, han aprobado el proceso de admisión a la UNAMAD, han alcanzado vacante y se encuentran matriculados en ella”*.

#### **f) Fiabilidad**

**Drucker, P. (1990)** define la fiabilidad como la capacidad que tiene la organización para brindar el servicio de manera segura, confiable y cuidadosa, a fin de que la prestación del servicio se lleve a cabo de manera correcta desde el primer momento.

**Pizzo, M. (2010)** en su publicación titulada *“Aspectos importantes del servicio: la FIABILIDAD”*, señala que la prestación de los servicios debe ejecutarse según lo prometido desde el primer momento que el cliente conoció del servicio, los cuales deben prestarse en forma fiable y cuidadosa.

#### **g) Percepción**

**Huete, L. M. (1997)** menciona que *“la percepción es el resultado de un juicio de valor que se realiza desde la singularidad del cliente; dicha percepción aparece siempre cargada de un fuerte contenido emocional”*.

**Bravo, M. (2011)** define la percepción como la capacidad de un individuo para organizar la información que llega por medio de los sentidos basada en la experiencia.

#### **h) Personal docente**

**Ley universitaria N° 30220 (2014)** señala que personal docente es todo aquel que presta sus servicios en los términos y condiciones señalados en el respectivo contrato, a su vez estos pueden ser clasificados en docentes ordinarios donde se encuentran los docentes principales, asociados y auxiliares; y docentes extraordinarios donde se encuentran en condición de eméritos, honorarios y similares dignidades que señale cada universidad.

#### **i) Personal administrativo o no docente**

**Ley universitaria N°30220 (2014)** menciona que, personal no docente es todo aquel servidor público que presta sus servicios según el régimen laboral de la universidad sea pública o privada y de acuerdo a los fines de la universidad.

**Jop, J. (2012)** menciona que, el personal administrativo lo conforman el personal operativo y el personal de apoyo, como son: auxiliares administrativos, secretarias, vigilantes, entre otros.

#### **j) Satisfacción**

**Velandia, F. et al (2007)** en su artículo *“Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos”* menciona que, la satisfacción es el resultado obtenido luego de haber consumido un producto (tangibles o intangibles), donde la valoración realizada por uno o varios consumidores es de tipo subjetivo, quienes pueden determinar los niveles de satisfacción o insatisfacción que puede generar el producto.

**Thompson, I. (2005)** Considera que la satisfacción de los clientes es requisito importante para lograr posicionarnos en la mente de nuestros clientes y en nuestro mercado meta.

#### **k) Seguridad**

**Parasuraman, et al. (1988)** definen seguridad como la atención, habilidades y conocimiento que muestra el personal responsable de

brindar el servicio a los usuarios de manera que inspire credibilidad y confianza.

### **l) Servicios**

**Lamb, C. et al. (2002)** define la palabra servicios, como un producto intangible de modo que no puede poseerse físicamente, el cual es resultado de la aplicación de procesos mecánicos y humanos.

### **m) Servicios académicos**

**Vargas, J. (2017)** menciona que son todos aquellos elementos encargados de organizar, coordinar y evaluar las actividades curriculares de las distintas carreras profesionales a través de sus respectivas Direcciones de Escuelas y Facultades.

En el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo es determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018; los aspectos sujetos a evaluación por los estudiantes relacionados con los servicios académicos, son los siguientes:

- ✓ Personal docente (presencia, cumplimiento de compromisos asumidos, interés en solucionar problemas de los estudiantes, eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, conocimientos, predisposición para ayudar a los estudiantes, comportamiento, amabilidad, etc.).
- ✓ Instalaciones (Biblioteca, aulas, laboratorios, pasillos, etc.).
- ✓ Materiales y equipos para brindar un adecuado servicio.
- ✓ Horarios académicos.

### **n) Servicios administrativos académicos**

**Vargas, J. (2017)** menciona que son todas aquellas actividades relacionadas con el manejo de documentación, brindar información, el sistema de soporte físico y digital.

En el presente trabajo de investigación, las áreas administrativas cuyos

servicios serán sujetas a evaluación por los estudiantes, para determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018, son las siguientes:

- ✓ Oficina general de asuntos académicos.
- ✓ Oficina de proyección social y extensión universitaria.
- ✓ Decanaturas de las facultades.
- ✓ Secretaria académica.
- ✓ Departamentos académicos.
- ✓ Escuelas profesionales.

#### **o) Servicios educacionales complementarios**

**Ministerio de Educación Colombiano (2013)** menciona que son todos aquellos servicios que surgen a consecuencia del servicio académico para facilitar y complementar la enseñanza y brindar una formación integral a los estudiantes.

La Ley Universitaria N° 30220 señala como parte de estos servicios educacionales complementarios al servicio psicopedagógico, médico, deportivo, entre otros.

En el presente trabajo de investigación los servicios educacionales complementarios sujetas a evaluación por los estudiantes para determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018, son las siguientes:

- ✓ Servicio médico
- ✓ Servicio de comedor
- ✓ Servicio deportivo
- ✓ Servicio psicopedagógico
- ✓ Servicio de transporte (bus)
- ✓ Auditorio
- ✓ Anfiteatros

**p) Servperf**

**Cronin, J. & Taylor, S. (1992)** modelo diseñado para evaluar la calidad de los servicios, desarrollado bajo el enfoque de la percepción de los usuarios, utilizando un total de 22 ítems y 5 dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad.

**q) Tangibilidad**

**Aiteco consultores (2015)** la tangibilidad hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas que deben ser visualmente atractivas, equipos de apariencia moderna, personal con apariencia pulcra y materiales de comunicación que también deben ser visualmente atractivas.

**Pérez, J. & Gardey, A. (2012)** señala que son todas aquellas cosas concretas que pueden ser tocados o percibidos con precisión.

**r) UNAMAD**

**UNAMAD (2017)** según el Estatuto de la UNAMAD resalta que, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - UNAMAD, es una comunidad académica la cual está integrada por sus estudiantes, docentes y graduados.

**s) Universidad**

**Ley universitaria N° 30220 (2014)** define la universidad como una comunidad académica conformada por docentes, estudiantes y graduados; encaminado a la investigación y a la docencia, con una formación científica, humanista y tecnológica.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo cuantitativo no experimental de corte transversal.

**De tipo cuantitativo**, porque se hizo uso de la estadística para el procesamiento de los datos derivados de las encuestas aplicadas a los estudiantes y de esa manera contrastar las hipótesis plantadas.

**No experimental**, porque no se efectuó manipulación alguna de la variable independiente: percepción de la calidad de servicio. Según **Hernández, R. (2014)** en su libro metodología de la investigación 6ta ed.), señala que los estudios de tipo no experimental son aquellos en los cuales no se manipula las variables independientes, sino únicamente se observa el fenómeno en su contexto natural para posteriormente analizarlos.

**De corte transversal**, porque los datos fueron recolectados en un solo momento y tiempo único, semestre 2018-I, correspondiente al año 2018.

Asimismo es de alcance descriptivo correlacional:

**Es descriptivo**, porque en ella se da a conocer cómo es que los

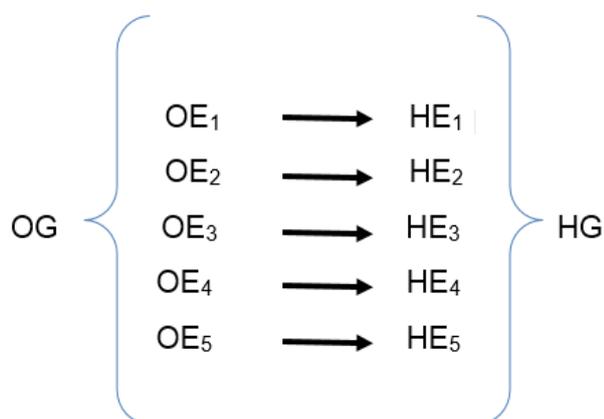
estudiantes perciben la calidad del servicio que les brinda la Universidad nacional Amazónica de Madre de Dios y cuan satisfecho se muestran con todo ello.

**Es de tipo correlacional**, porque se da a conocer la relación de la variable percepción de la calidad de servicios con la variable satisfacción de los estudiantes.

**Hernández, R. ( 2014)** señala que, los estudios de alcance descriptivo pretenden medir o recopilar información sobre las variables objeto de estudio, respecto a sus propiedades, características, procesos y otros fenómenos que se puedan describir. Además, menciona que, los estudios de alcance correlacional pretenden dar a conocer el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto específico, es decir saber cómo es el comportamiento de una variable al conocer el comportamiento de otra variable.

### 3.2 DISEÑO DEL ESTUDIO

La presente investigación no experimental de tipo descriptivo y corte transversal, está enfocada principalmente a buscar la profundidad de los datos o a la información y a la separación de los mismos. Los cuales darán lugar a la obtención de los objetivos trazados con la finalidad de demostrar las hipótesis planteadas.



OG = Objetivo General

OE = Objetivo Especifico

HG = Hipótesis General

HE = Hipótesis Especifico

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

La población de estudio la constituyen estudiantes del primero al último ciclo de las 10 escuelas profesionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, todo ello correspondiente al semestre académico 2018-I, que según los datos de la Dirección Universitaria de Asuntos Académicos, reporta un total de 3426 estudiantes.

Cabe mencionar que la muestra fue seleccionada del primer ciclo hasta el último ciclo de cada escuela profesional, porque se considera que los estudiantes al haber pasado por todo el proceso de matrícula (los estudiantes del primer ciclo) y recibido los servicios que brinda la universidad están en la capacidad de emitir una opinión con mayor sensatez respecto a su percepción sobre la calidad de los diferentes servicios que brinda la institución.

#### 3.3.2 Muestra

Para hallar el tamaño de la muestra a encuestar se aplicó la formula siguiente:

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

<b>Donde:</b>	<b>Datos</b>
<b>N:</b> Número de estudiantes de las escuelas profesionales de la UNAMAD, en el semestre 2018-I.	3426
<b>Z:</b> Nivel de confianza	2.56
<b>P:</b> Probabilidad de Estudiantes satisfechos	0.50
<b>E:</b> Margen de error permisible	0.04
<b>q:</b> Probabilidad de fracasso	0.50

$$n = \frac{(2.56)^2 * 0.50 * 0.50 * 3426}{(0.04)^2 * (3426-1) + (2.56)^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 789 estudiantes

Aplicando la formula se obtuvo como muestra a un total de 789 estudiantes que serán encuestados, pertenecientes a las diez (10) escuelas profesionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, correspondiente al semestre 2018-I.

**Cuadro N°01:** Población y muestra de estudiantes matriculados en el semestre 2018-I.

<b>Carreras Profesionales .</b>	<b>Cantidad de estudiantes</b>	<b>%</b>	<b>muestra</b>
Ingeniería Agroindustrial.	209	6.10%	48
Ingeniería de Sistemas e Informática	324	9.46%	75
Ingeniería Forestal y Medio Ambiente.	357	10.42%	82

Medicina Veterinaria - Zootecnia.	250	7.30%	57
Educación - Especialidad Primaria e Informática	269	7.85%	62
Educación - Especialidad Inicial y Especial	198	5.78%	46
Educación - Especialidad Matemática y Computación	82	2.39%	19
Derecho y Ciencias Políticas.	275	8.03%	63
Enfermería.	148	4.32%	34
Ecoturismo.	482	14.07%	111
Administración y Negocios Internacionales.	437	12.76%	101
Contabilidad y Finanzas.	395	11.53%	91
	<b>3426</b>	100%	789

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

La técnica aplicada para determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, son las encuestas individuales, utilizando los 22 ítems del modelo SERVPERF (Service Performance), desarrollado por los autores Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Según Duque, E. & Chaparro, C. (2012), el modelo SERVPERF es la herramienta más utilizada por los investigadores para evaluar la calidad del servicio en el ámbito académico.

Para el desarrollo de las encuestas a los estudiantes se estima un tiempo aproximado entre 10 a 15 minutos. La escala a utilizar para medir las respuestas de los estudiantes es la escala de Likert. Llauradó, O. (2014) menciona que, el uso de esta herramienta permite evaluar las actitudes y el grado de conformidad de los encuestados a diferencia de las preguntas dicotómicas que solo tienen dos posibles respuestas.

### 3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

De acuerdo con el tipo de datos recogidos y consecuentemente responder las preguntas de investigación, lograr los objetivos propuestos y analizar la certeza de las hipótesis planteadas, en la presente investigación se utilizara las siguientes técnicas e instrumentos:

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Descripción</b>
Encuestas	Cuestionario	Con la finalidad de establecer las características del fenómeno en estudio.

#### 3.5.1. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24, que nos permitió hacer uso de técnicas estadísticas, como son los cuadros de frecuencia, gráficos de barra y el coeficiente de correlación Rho Pearson. Además, se utilizó la aplicación de Microsoft Excel como herramienta complementaria para el procesamiento de datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

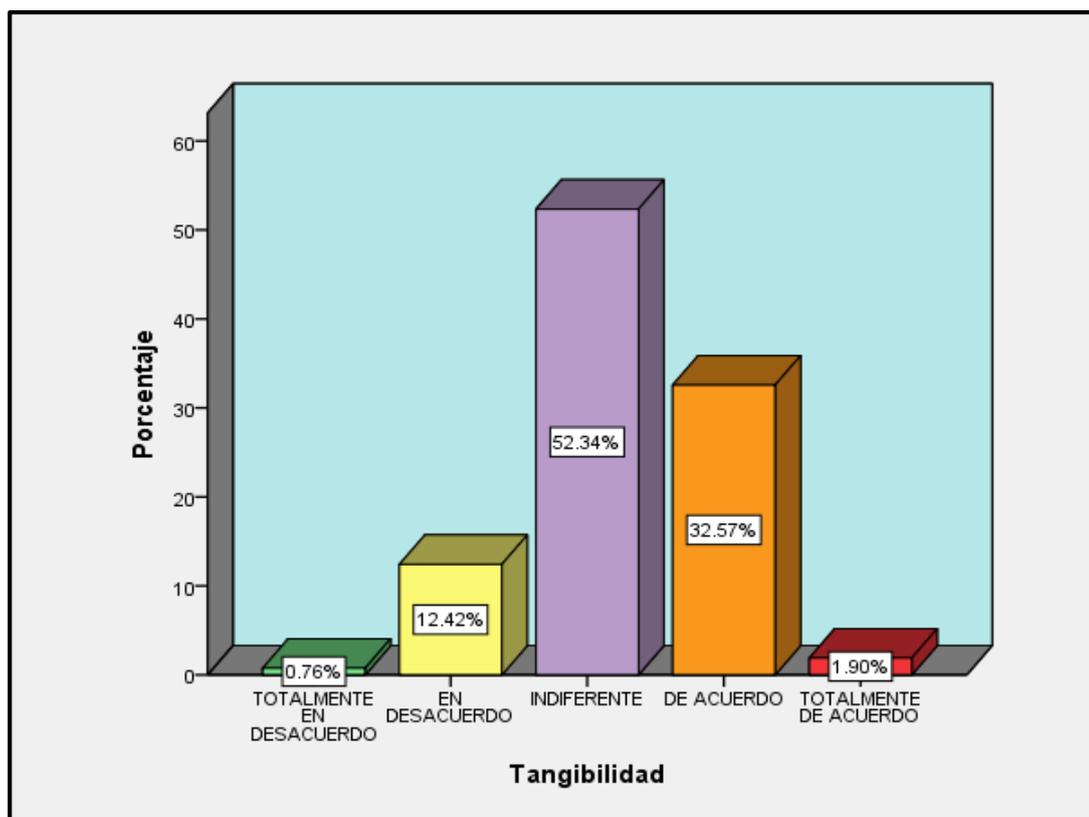
Respecto a los servicios académicos y administrativos académicos

**Cuadro N°02.** Dimensión Tangibilidad

Dimensión Tangibilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	.76	.76	.76
	En Desacuerdo	98	12.42	12.42	13.18
	Indiferente	413	52.34	52.34	65.52
	De Acuerdo	257	32.57	32.57	98.09
	Totalmente de Acuerdo	15	1.90	1.90	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°01:** Dimensión Tangibilidad



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°02 y gráfico N°01 correspondiente a la dimensión **TANGIBILIDAD**, podemos observar que el **52.34%** de los estudiantes encuestados se muestra **INDIFERENTE** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos, relacionado a las instalaciones físicas, equipos y materiales, presencia del personal docente y administrativo, y materiales informativos con los que cuenta la universidad. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

Por otra parte, el **32,57%** de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** con la calidad en la tangibilidad de los servicios académicos y administrativos académicos, cuya percepción positiva se ve influenciado principalmente por la buena presencia que refleja el personal docente y administrativo, por la comodidad y limpieza que reflejan las instalaciones administrativas académicas de la universidad. Es decir este porcentaje de estudiantes percibe

como bueno la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos

En contraste, el **12.42%** de los estudiantes encuestados se muestra **EN DESACUERDO** con la calidad de estos servicios, donde las deficiencias percibidas relacionado a los materiales y equipos que usan los docentes para brindar una buena enseñanza, los materiales y equipos con las que cuenta las oficinas administrativas académicas para brindar un adecuado servicio (materiales de escritorio, computadoras, impresoras y fotocopiadoras), los materiales informativos con los que cuenta la universidad (señalización de oficinas, folletos, boletines), y los materiales informativos que utilizan los docentes (sílabos, separatas, archivos digitales, libros), son los factores que más influyen de manera negativa en esta percepción. Es decir este porcentaje de estudiantes percibe como malo la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos.

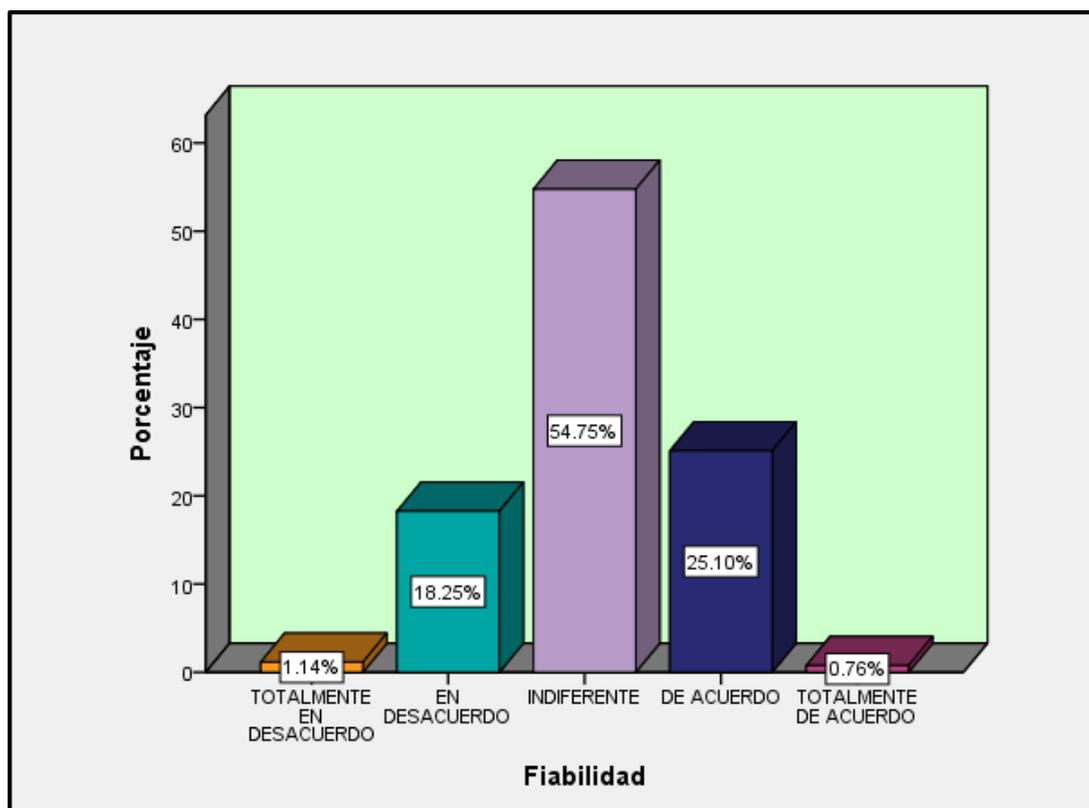
Por otro lado, solo el **1.90%** de los estudiantes menciona estar **TOTALMENTE DE ACUERDO**, mientras que el **0.76%** manifiesta estar **TOTALMENTE EN DESACUERDO** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad.

**Cuadro N°03:** Dimensión Fiabilidad

Dimensión Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	1.14	1.14	1.14
	En Desacuerdo	144	18.25	18.25	19.39
	Indiferente	433	54.75	54.75	74.14
	De Acuerdo	197	25.10	25.10	99.24
	Totalmente de Acuerdo	6	.76	.76	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°02: Dimensión Fiabilidad**



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°03 y gráfico N°02 correspondiente a la dimensión **FIABILIDAD**, podemos observar que el **54.75%** de los estudiantes encuestados se muestra **INDIFERENTE** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que ofrece la universidad, relacionados al cumplimiento de compromisos asumidos por parte del personal docente y administrativo, interés en solucionar los problemas de los estudiantes, eficiencia en las actividades que realizan, cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido y gestión de documentos libre de errores. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

Así mismo, el **25.10%** de los encuestados manifiesta estar de **ACUERDO** con la calidad de estos servicios, donde la eficiencia demostrada por el personal docente en las actividades que realizan, la gestión de documentos libre de errores (sílabos, separatas, exámenes, registros de notas, etc.) y el

cumplimiento de compromisos asumidos en el tiempo establecido por parte del personal docente, son los factores que más influyen de manera positiva en esta percepción. Es decir este porcentaje de estudiantes percibe como bueno la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos.

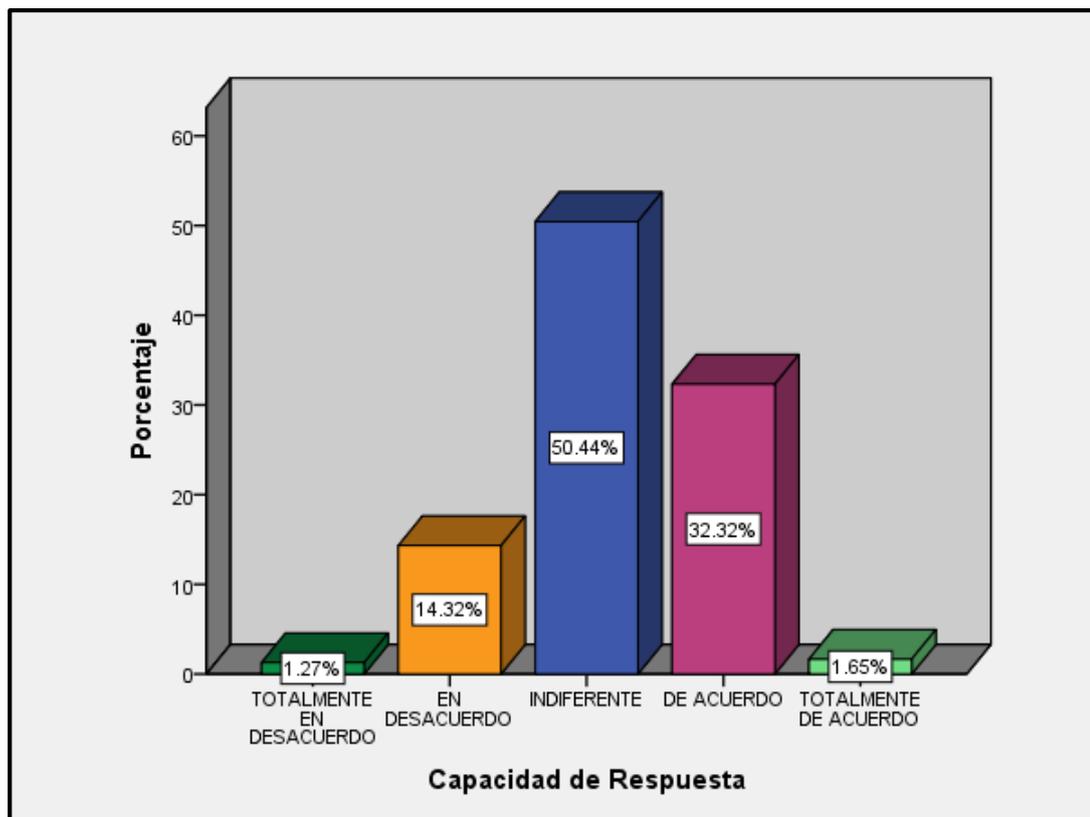
Por otra parte, el **18.25%** de los estudiantes encuestados señala estar **EN DESACUERDO** con la calidad de los servicios y el **1.14% TOTALMENTE EN DESACUERDO**, siendo el poco interés que muestra el personal administrativo en solucionar los problemas de los estudiantes cuando estos tienen dificultades en la realización de algún trámite, el incumplimiento de sus funciones en el tiempo establecido (en la entrega de documentos y horarios de atención.) y el incumplimiento de los compromisos asumidos en el tiempo establecido por parte del personal docente (horarios de clases, fecha de exámenes, entrega de notas y sílabos), los aspectos que influyen de manera negativa en esta percepción que tienen los estudiantes.

Finalmente, solo el **0.76%** de los estudiantes encuestados menciona estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad.

**Cuadro N°04.** Dimensión Capacidad de respuesta

Dimensión Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	1.27	1.27	1.27
	En Desacuerdo	113	14.32	14.32	15.59
	Indiferente	399	50.44	50.44	66.03
	De Acuerdo	254	32.32	32.32	98.35
	Totalmente de Acuerdo	13	1.65	1.65	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°03.** Dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°04 y gráfico N°03 correspondiente a la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA**, podemos observar que el **50.44%** de los estudiantes encuestados se muestra **INDIFERENTE** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad, relacionado a la información detallada, atención con rapidez y calidad, la predisposición del personal docente y administrativo para dar respuesta a las interrogantes de los estudiantes y disposición que muestran para brindar ayuda. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

Por otra parte, el **32.32%** de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** con la calidad de los servicios, donde la información detallada que brindan los docentes (sobre el cronograma y modo de evaluación, salidas de campo, desarrollo del curso, de trabajos asignados); la disposición y predisposición que muestran para brindar ayuda y responder a las interrogantes de los

estudiantes en horarios fuera de clase, son los aspectos que más influyen de manera positiva en esta percepción. Es decir, este grupo de estudiantes percibe como bueno la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos.

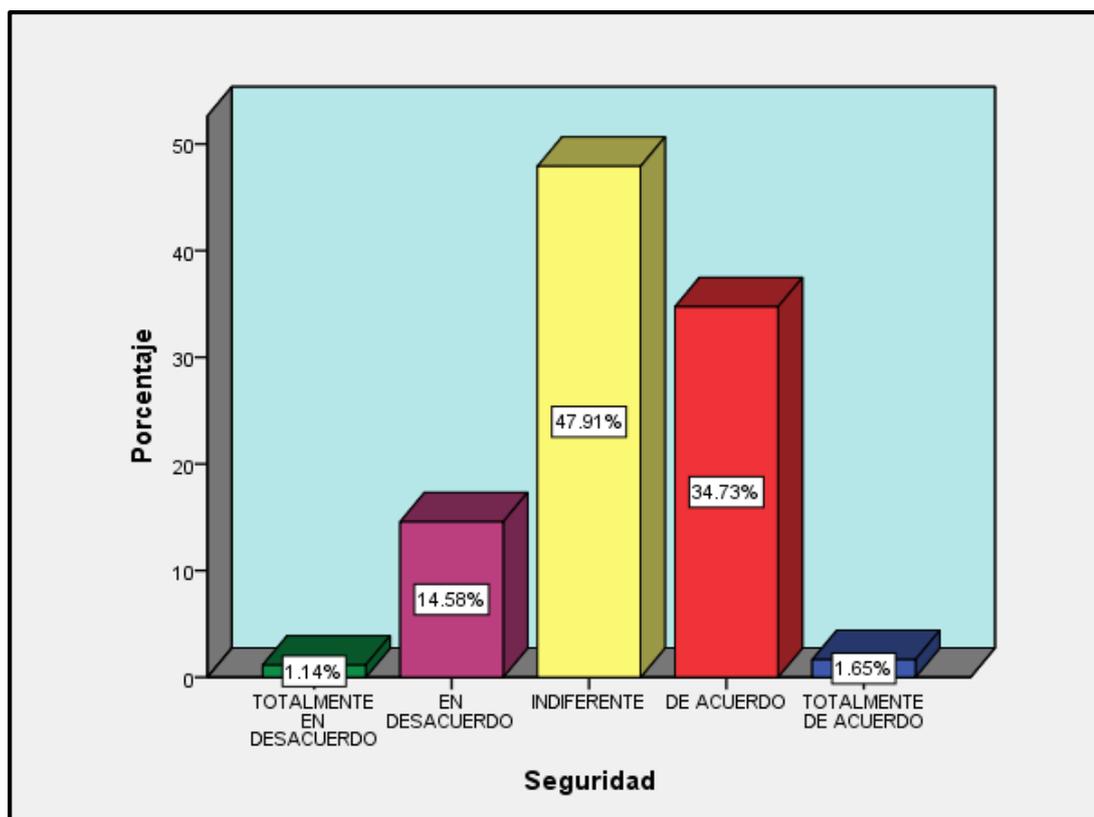
Por otro lado, el **14.32%** de los estudiantes se muestra **EN DESACUERDO** con la calidad de los servicios, siendo las deficiencias percibidas en la atención por parte del personal administrativo, la poca disposición y predisposición que muestran para brindar ayuda y responder a la duda de los estudiantes, los factores que más influyen de manera negativa en esta percepción. Es decir, este porcentaje de estudiantes percibe como malo estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos.

Finalmente, solo el **1.65%** de los estudiantes encuestados manifiesta estar **TOTALMENTE DE ACUERDO**, mientras que el **1.27% TOTALMENTE EN DESACUERDO** con la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos que brinda la universidad.

**Cuadro N°05:** Dimensión Seguridad

Dimensión Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	1.14	1.14	1.14
	En Desacuerdo	115	14.58	14.58	15.72
	Indiferente	379	47.91	47.91	63.63
	De Acuerdo	273	34.73	34.73	98.36
	Totalmente de Acuerdo	13	1.65	1.65	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°04:** Dimensión Seguridad

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°05 y gráfico N°04 correspondiente a la dimensión **SEGURIDAD**, podemos observar que el **47.91%** de los estudiantes encuestados se muestra **INDIFERENTE** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad, relacionado con el comportamiento del personal docente y administrativo, seguridad de los estudiantes en los trámites que realizan, la amabilidad en el trato con los estudiantes y el conocimiento que muestran en el desarrollo de sus funciones. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

Por otra parte, el **34.73%** de los encuestados se muestra **DE ACUERDO** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos. Entre los aspectos que más influyen de manera positiva en esta percepción, se encuentra el comportamiento basado en ética y valores de los docentes, el conocimiento suficiente y necesario que poseen para responder de manera

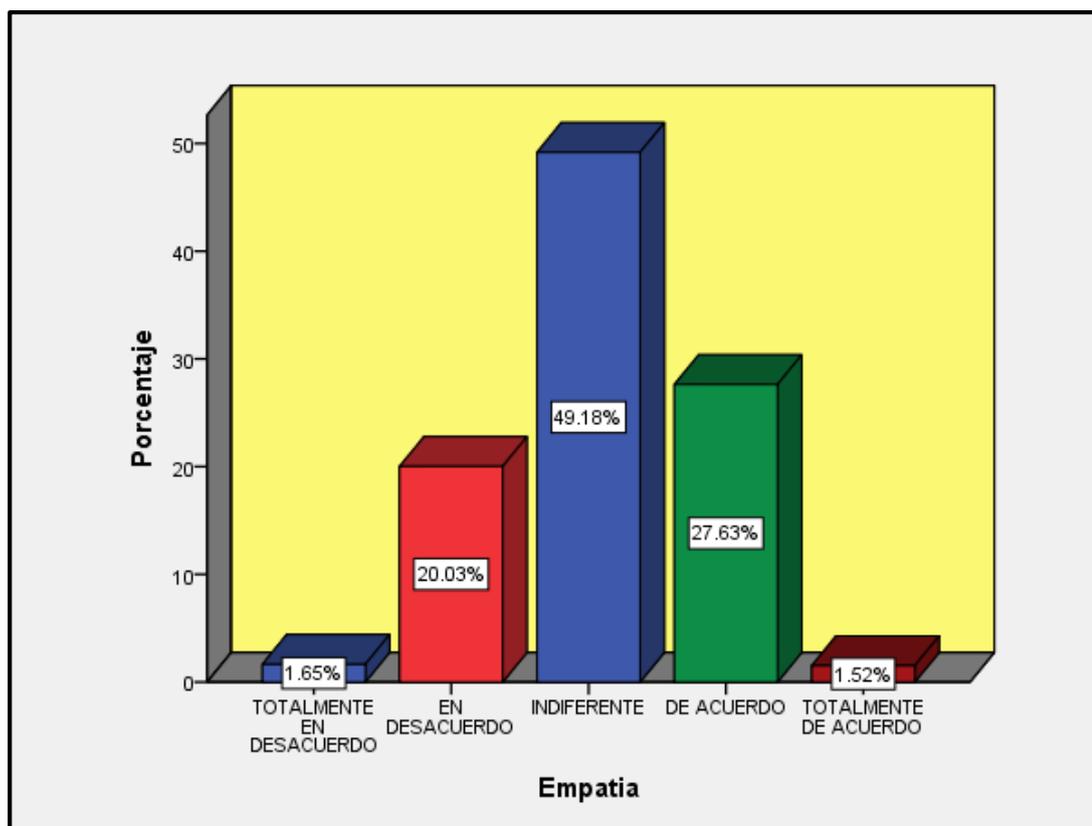
clara y precisa a los interrogantes de los estudiantes, y la seguridad que sienten los estudiantes con la formación académica que les brinda los docentes. Es decir, este grupo de estudiantes percibe como bueno la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos. En contraste, el **14.58%** de los estudiantes manifiesta estar **EN DESACUERDO** con la calidad de los servicios, cuya percepción negativa se ve influenciado principalmente por la poca confianza que les genera el comportamiento del personal administrativo y la poca amabilidad que muestra el personal docente y administrativo al relacionarse con los estudiantes. Es decir, este porcentaje de estudiantes percibe como malo la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos. Finalmente, solo el **1.65%** de los estudiantes encuestados menciona estar **TOTALMENTE DE ACUERDO**, mientras que **1.14% TOTALMENTE EN DESACUERDO** con la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad.

**Cuadro N°06:** Dimensión Empatía

Dimensión Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	1.65	1.65	1.65
	En Desacuerdo	158	20.03	20.03	21.68
	Indiferente	388	49.18	49.18	70.86
	De Acuerdo	218	27.63	27.63	98.49
	Totalmente de Acuerdo	12	1.52	1.52	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°05:** Dimensión Empatía



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°06 y gráfico N°05 correspondiente a la dimensión EMPATIA, podemos observar que el **49.18%** de los estudiantes encuestados se muestra **INDIFERENTE** respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos, relacionados a la atención individualizada, horarios de atención adecuados para los estudiantes, servicio personalizado, preocupación por los intereses de los estudiantes y conocimiento de sus necesidades. Es decir, este porcentaje de estudiantes no presta mucha importancia a la calidad de estos aspectos del servicio.

Por otra parte, el **27.63%** de los encuestados manifiesta estar **DE ACUERDO** con la calidad de estos servicios, cuya percepción se ve influenciado principalmente por los horarios académicos adecuados (sesiones de clase, prácticas de laboratorio, etc.), por la atención personalizada acorde a las necesidades de cada estudiante que los docentes brindan (según carrera profesional y ciclo académico) y por los horarios de atención adecuados de

las oficinas administrativas académicas. Es decir, este porcentaje de estudiantes percibe como bueno la calidad de estos aspectos de los servicios académicos y administrativos académicos.

Por otra parte, el **20.03%** de los estudiantes se muestra **EN DESACUERDO** y el **1.65% TOTALMENTE EN DESACUERDO**, donde el poco conocimiento y preocupación que muestra el personal administrativo y docente sobre las necesidades e intereses de los estudiantes (oportunidades laborales, becas, eventos académicos, etc.) son los aspectos que más influyen de manera negativa en esta percepción.

Finalmente, solo el **1.52%** de los estudiantes encuestados se muestran **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad.

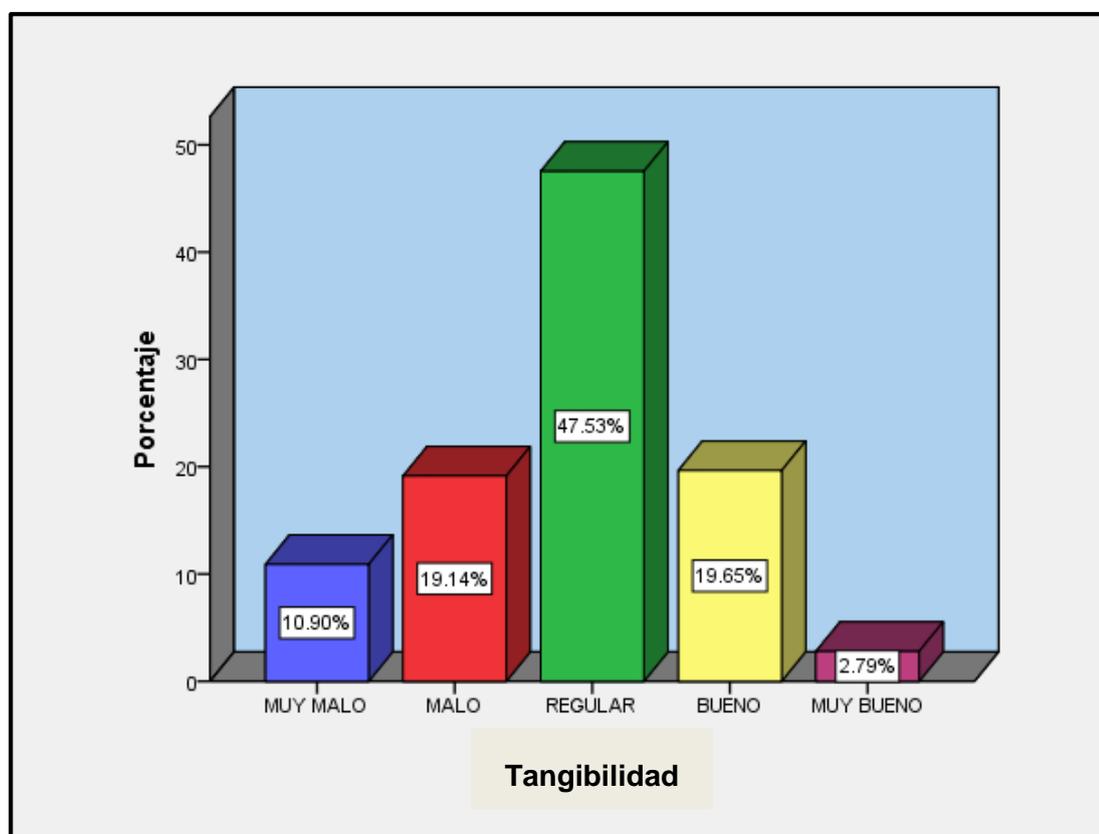
**Respecto a la percepción de los servicios educativos complementarios:**

**Cuadro N°07:** Tangibilidad en Servicios Educativos Complementarios

Dimensión Tangibilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	86	10.90	10.90	10.90
	Malo	151	19.14	19.14	30.04
	Regular	375	47.53	47.53	77.57
	Bueno	155	19.65	19.65	97.22
	Muy Bueno	22	2.79	2.79	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°06:** Tangibilidad en Servicios Educativos Complementarios



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°07 y gráfico N°06, correspondiente a la dimensión **TANGIBILIDAD**, podemos observar que el **47.53%** de los estudiantes encuestados percibe como **REGULAR** la calidad de los servicios educacionales complementarios que les brinda la UNAMAD (servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte), relacionados a sus instalaciones físicas; equipos y materiales modernos; presencia del personal y materiales informativos adecuados. Es decir, aún existen algunos aspectos del servicio que necesitan mejorar para lograr que los estudiantes se sientan conformes con la calidad de estos servicios.

Por otra parte, el **19.65%** de los estudiantes encuestados perciben como **BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios, donde, la buena presencia que refleja el personal del servicio médico y del comedor universitario al momento de prestar el servicio, son los factores que más influyen de manera positiva en esta percepción.

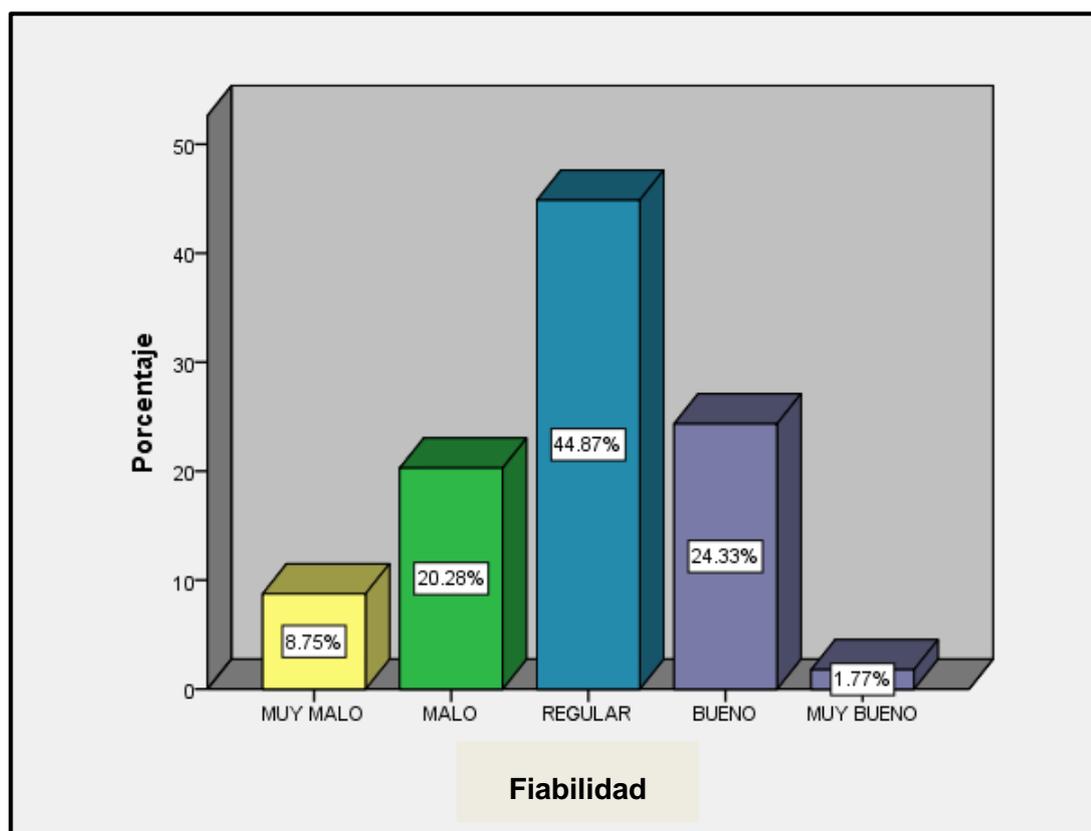
En contraste, el **19.14%** de los estudiantes percibe como **MALO** y el **10.90%** percibe como **MUY MALO** la calidad de estos servicios, cuya percepción según los estudiantes se ve influenciada principalmente por deficiencias percibidas en la limpieza de las instalaciones físicas del polideportivo y la poca comodidad en el servicio de transporte del bus universitario.

Finalmente, solo el **2.79%** de los estudiantes encuestados perciben como **MUY BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios, es decir este pequeño porcentaje de estudiantes tiene una percepción muy positiva sobre los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por lo que la UNAMAD deberá poner más énfasis para superar este bajo porcentaje de estudiantes que califica como muy bueno estos servicios.

**Cuadro N°08:** Fiabilidad en servicios educacionales complementarios

Dimensión Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	69	8.75	8.75	8.75
	Malo	160	20.28	20.28	29.03
	Regular	354	44.87	44.87	73.90
	Bueno	192	24.33	24.33	98.23
	Muy Bueno	14	1.77	1.77	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°07:** Fiabilidad en servicios educacionales complementarios

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°08 y gráfico N°07, correspondiente a la dimensión **FIABILIDAD**, podemos observar que el **44.87%** de los estudiantes encuestados perciben como **REGULAR** la calidad de los servicios educacionales complementarios que les brinda la UNAMAD (servicio médico, servicio de comedor, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte), relacionados al cumplimiento de los servicios en los tiempos establecidos, interés de los trabajadores en solucionar los problemas de los estudiantes y la eficiencia de los trabajadores en las actividades que realizan. Es decir, aún existen algunos aspectos del servicio que necesitan mejorar para lograr que los estudiantes se sientan conformes con la calidad de estos servicios.

Por otra parte, el **24.33%** de los encuestados perciben como **BUENO** la calidad de estos servicios educacionales complementarios; donde, la eficiencia y el cumplimiento del servicio en el tiempo establecido por parte del personal del comedor universitario, es uno de los factores que más influyen de manera positiva en esta percepción.

Por otro lado, el **20.28%** de los estudiantes percibe como **MALO** y el **8.75%** percibe como **MUY MALO** la calidad de los servicios, cuya percepción se ve influenciado principalmente por el incumplimiento del servicio de transporte y servicio médico en el tiempo establecido (demora en la salida del bus universitario; ausencia del personal responsable del servicio médico en horarios de atención, no estando accesible para los estudiantes cuando estos lo necesitan) y el poco interés que muestran los trabajadores en solucionar los problemas de los estudiantes cuando necesitan tener acceso al servicio del bus universitario para realizar salidas de campo.

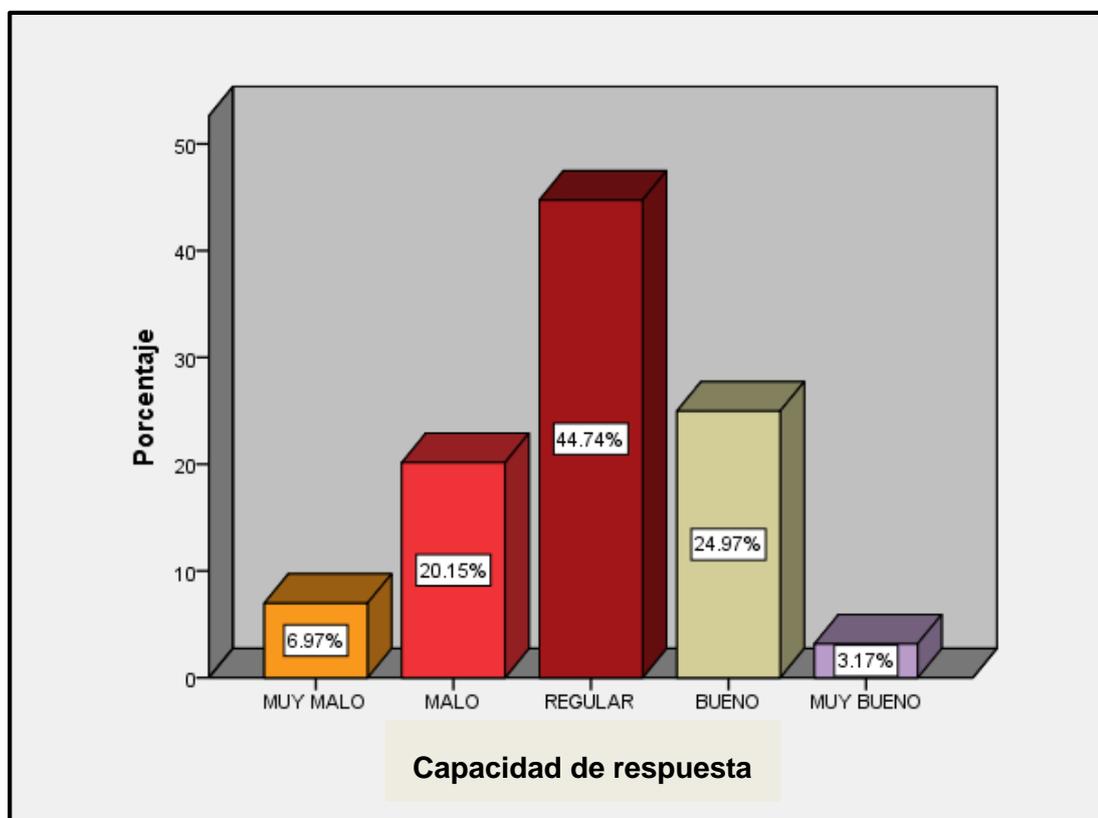
Finalmente, solo el **1.77%** de los estudiantes encuestados percibe como **MUY BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por lo que la UNAMAD deberá poner más énfasis para superar este bajo porcentaje de estudiantes que califica como muy bueno estos servicios.

**Cuadro N°09:** Capacidad de respuesta en servicios educacionales complementarios

Dimensión Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	55	6.97	6.97	6.97
	Malo	159	20.15	20.15	27.12
	Regular	353	44.74	44.74	71.86
	Bueno	197	24.97	24.97	96.83
	Muy Bueno	25	3.17	3.17	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°08:** Capacidad de respuesta en servicios educacionales complementarios



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°09 y gráfico N°08, correspondiente a la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA**, podemos observar que el **44.87%** de los estudiantes encuestados percibe como **REGULAR** la calidad de los servicios educacionales complementarios que les brinda la UNAMAD (servicio médico, servicio de comedor, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte), relacionados a la información detallada de cada servicio, atención con rapidez y calidad; la predisposición de los trabajadores para responder preguntas y brindar apoyo a los estudiantes. Es decir, aún existen algunos aspectos del servicio que necesitan mejorar para lograr que los estudiantes se sientan conformes con la calidad de estos servicios.

Por otra parte, el **24.97%** de los estudiantes encuestados percibe como **BUENO** la calidad de estos servicios educacionales complementarios, donde la información detallada que reciben de cada servicio (cuando necesitan acceder al comedor universitario, hacer uso del bus universitario), la atención rápida por parte del personal del comedor universitario, son los factores que más influyen de manera positiva en esta percepción.

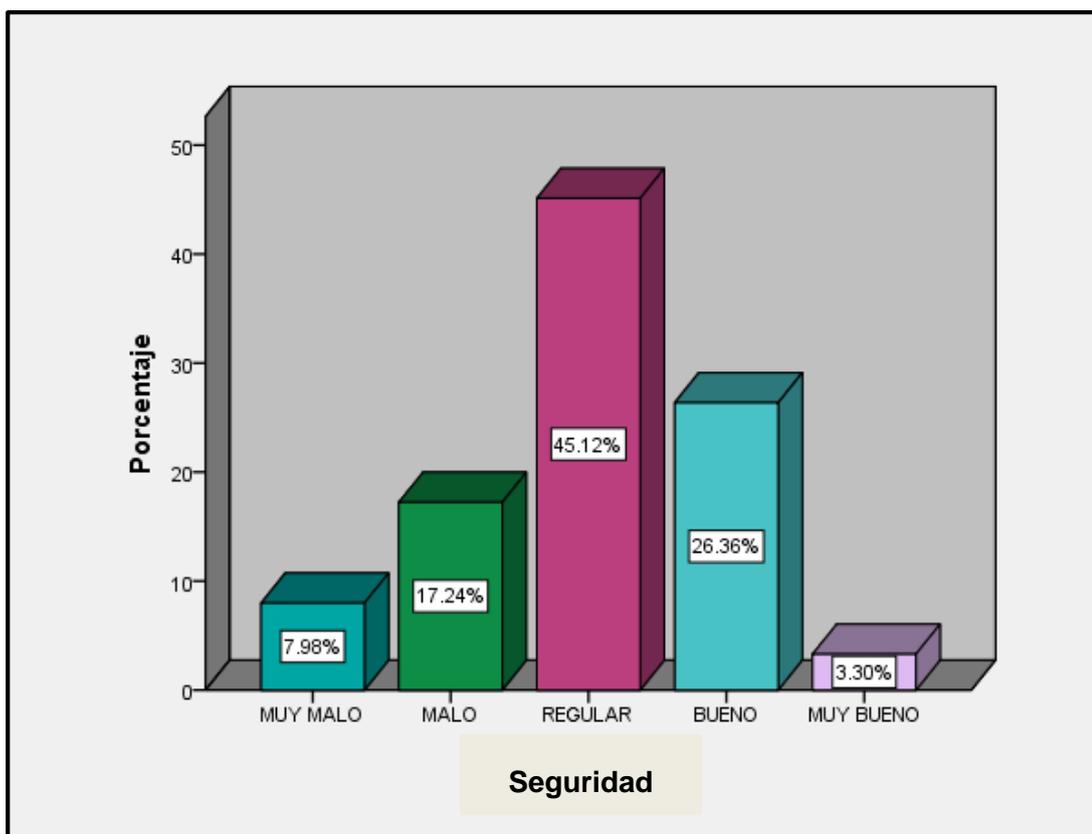
En contraste, el **20.15%** de los encuestados percibe como **MALO** y el **6.97%** como **MUY MALO** la calidad de dichos servicios, lo cual según los estudiantes se ve influenciado principalmente por la demora que se produce en la atención del servicio médico de la universidad y la poca predisposición que muestran algunos trabajadores que prestan estos servicios para brindar apoyo a los estudiantes.

Finalmente, solo el **3.17%** de los estudiantes encuestados percibe como **MUY BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por lo que la UNAMAD deberá poner más énfasis para superar este bajo porcentaje de estudiantes que califica como muy bueno estos servicios.

**Cuadro N°10:** Seguridad en servicios educacionales complementarios

Dimensión Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	63	7.6	8.0	8.0
	Malo	136	16.5	17.2	25.2
	Regular	356	43.1	45.1	70.3
	Bueno	208	25.2	26.4	96.7
	Muy Bueno	26	3.1	3.3	100.0
	Total	789	95.5	100.0	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°09:** Seguridad en servicios educacionales complementarios

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°10 y gráfico N°09, correspondiente a la dimensión **SEGURIDAD**, podemos observar que el **45.12%** de los estudiantes encuestados perciben como **REGULAR** la calidad de los servicios educacionales complementarios que les brinda la UNAMAD (servicio médico, servicio de comedor, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte), relacionado al comportamiento de los trabajadores, seguridad que sienten los estudiantes en los tramites que realizan, amabilidad de los trabajadores con los estudiantes y conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones. Es decir, aún existen algunos aspectos del servicio que necesitan mejorar para lograr que los estudiantes se sientan conformes con la calidad de estos servicios

Por otro lado, el **26.36%** de los estudiantes perciben como **BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios, donde el comportamiento de los trabajadores que prestan estos servicios, la amabilidad que muestra el personal del comedor universitario y del servicio médico de la universidad, son los factores que influyen de manera positiva en esta percepción.

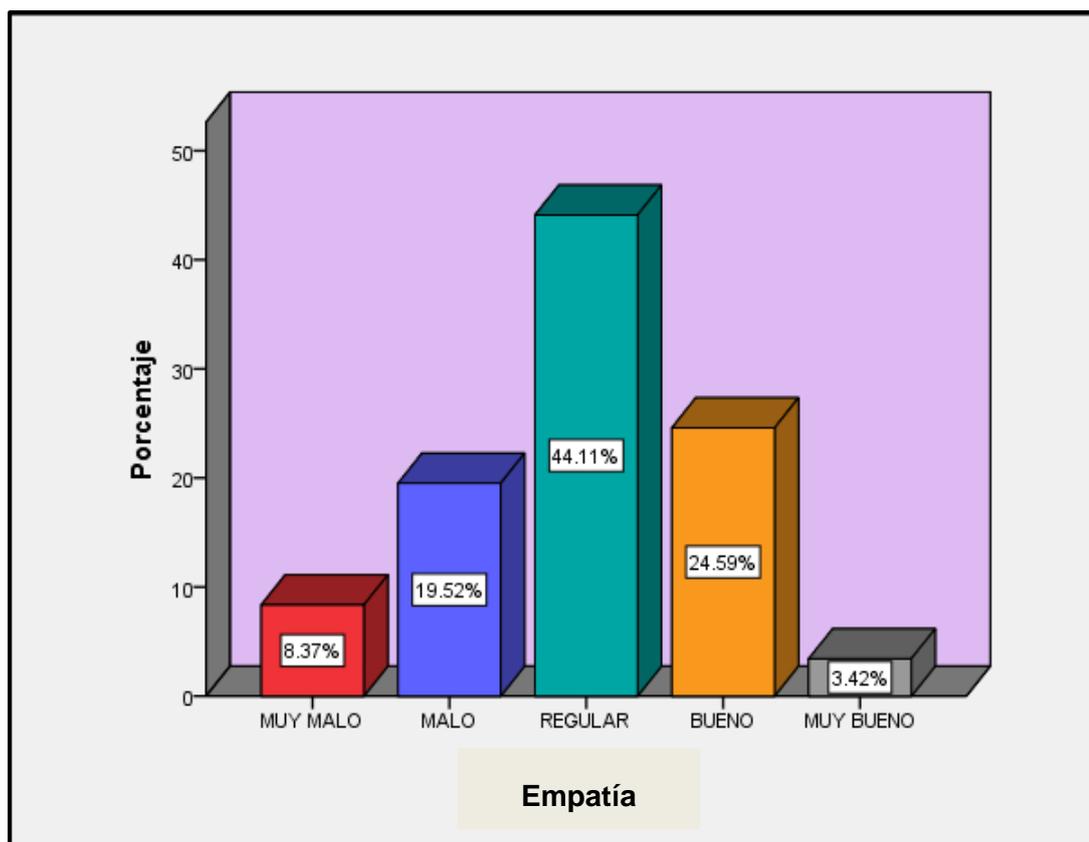
En contraste, el **17.24%** de los encuestados percibe como **MALO** y el **6.98%** percibe como **MUY MALO** la calidad de los servicios, cuya percepción negativa que muestran estos estudiantes se ve influenciado principalmente por la poca amabilidad que muestra el personal responsable del servicio de transporte universitario(bus) al prestar el servicio.

Finalmente, solo el **3.30%** de los estudiantes encuestados percibe como **MUY BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por lo que la UNAMAD deberá poner más énfasis para superar este bajo porcentaje de estudiantes que califica como muy bueno estos servicios.

**Cuadro N°11:** Empatía en servicios educacionales complementarios

Dimensión Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	66	8.37	8.37	8.37
	Malo	154	19.52	19.52	27.89
	Regular	348	44.11	44.11	72.00
	Bueno	194	24.59	24.59	96.59
	Muy Bueno	27	3.42	3.42	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Gráfico N°10:** Empatía en servicios educacionales complementarios

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al cuadro N°11 y gráfico N°10, correspondiente a la dimensión **EMPATIA**, podemos observar que el **44.11%** de los estudiantes encuestados percibe como **REGULAR** la calidad de los servicios educacionales complementarios que les brinda la UNAMAD (servicio médico, servicio de comedor, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte), relacionados a la atención individualizada, horarios de atención adecuados para los estudiantes, atención personalizado, preocupación de los trabajadores por los intereses de los estudiantes, conocimiento y comprensión de las necesidades de los estudiantes. Es decir, aún existen algunos aspectos del servicio que necesitan mejorar para lograr que los estudiantes se sientan conformes con la calidad de estos servicios

Asimismo, el **24.59%** de los estudiantes encuestados perciben como **BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios, donde los horarios de atención y la preocupación que muestra el personal responsable del comedor universitario por los intereses de los estudiantes, son los factores que más influyen en esta percepción positiva.

En contraste, el **19.52%** de los estudiantes percibe como **MALO** y el **8.37%** percibe como **MUY MALO** la calidad de dichos servicios, lo cual según los estudiantes se ve influenciado esencialmente por los horarios de atención inadecuados del servicio médico que no se ajustan a los horarios de los estudiantes, puesto que solo atienden por la mañana y parte de la tarde (no es accesible para los estudiantes que estudian en la noche).

Finalmente, solo el **3.42%** de los estudiantes encuestados perciben como **MUY BUENO** la calidad de los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por lo que la UNAMAD deberá poner más énfasis para superar este bajo porcentaje de estudiantes que califica como muy bueno estos servicios.

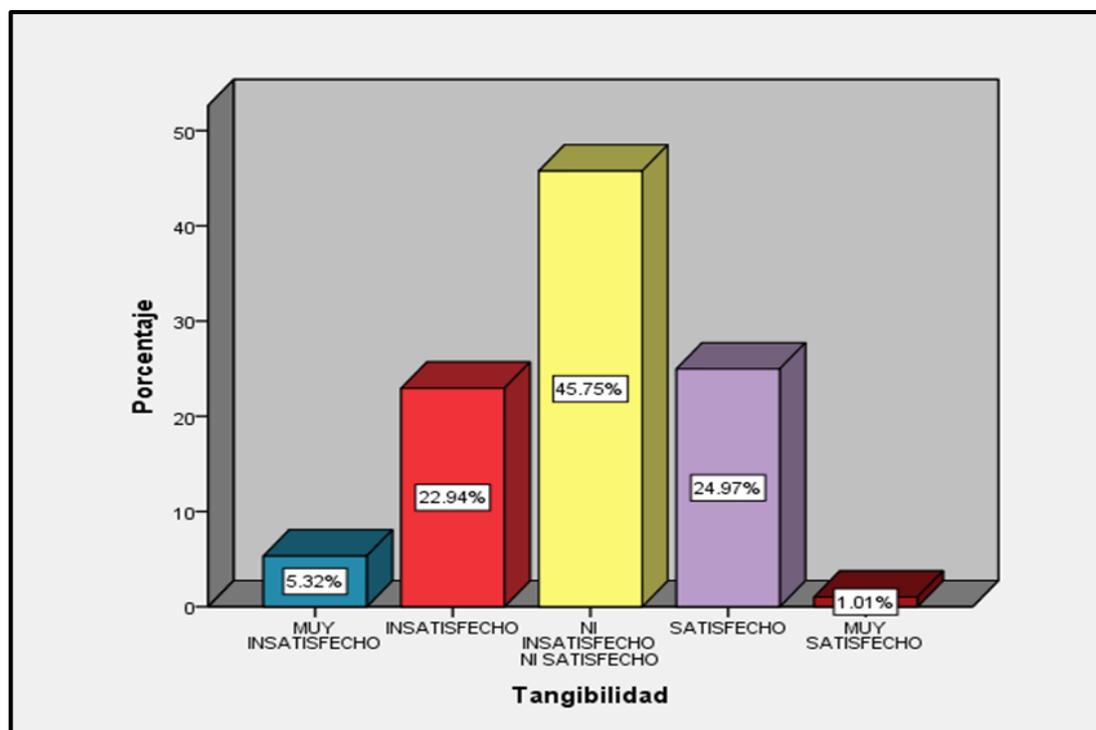
## 4.2. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA CALIDAD DE SERVICIOS

**Cuadro N°12:** Satisfacción en la Tangibilidad

Satisfacción en la Tangibilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	42	5.32	5.32	5.32
	Satisfecho	181	22.94	22.94	28.26
	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	361	45.75	45.75	74.01
	Satisfecho	197	24.97	24.97	98.98
	Muy Satisfecho	8	1.01	1.01	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Grafico N°11.** Satisfacción en la Tangibilidad



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en el cuadro N°12 y gráfico N°11 sobre satisfacción en la tangibilidad, el **45.75%** de los estudiantes se muestra **NI SATISFECHO**

**NI INSATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios (servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte), es decir, nos encontramos ante estudiantes con niveles intermedios de satisfacción en relación a las instalaciones físicas de la universidad, equipos y materiales, presencia de los trabajadores (docentes y administrativos que prestan los servicios) y materiales informativos.

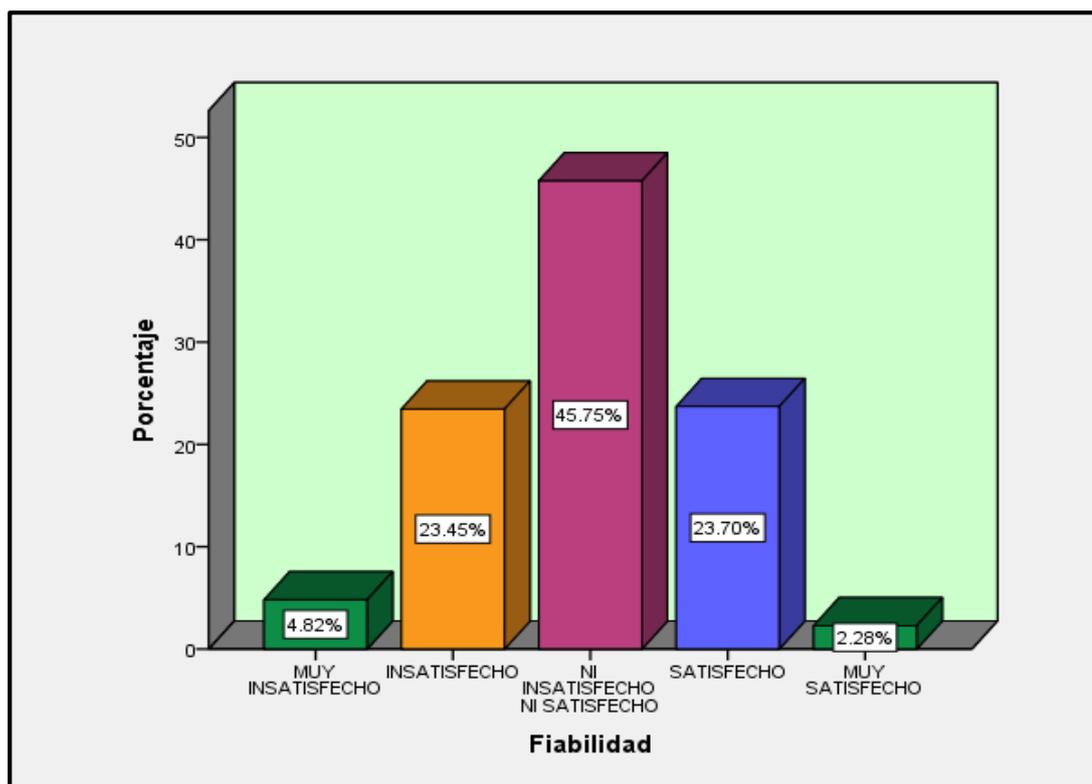
Así mismo, el **24.97%** de los estudiantes manifiesta estar **SATISFECHO** con los servicios que ofrece la universidad. Los aspectos que más influyen de manera positiva en esta satisfacción de los estudiantes es la buena presencia que refleja el personal docente y administrativo, la comodidad y limpieza que reflejan las instalaciones administrativas académicas. Por otro lado, el **22.94%** de los estudiantes encuestados señala estar **INSATISFECHO** y el **5.32% MUY INSATISFECHO** con los servicios que brinda la universidad. Entre los principales aspectos percibidos de forma negativa, se encuentran los materiales informativos utilizados por los docentes (sílabos, separatas, videos, archivos digitales), los materiales informativos (como señalización de oficinas, folletos, boletines, página web) con los que cuenta la universidad, los materiales y equipos que usan los docentes para brindar una buena enseñanza, la poca comodidad y limpieza que reflejan las instalaciones físicas académicas (especialmente las aulas y servicios higiénicos del antiguo pabellón), deficiencias percibidas en la limpieza de las instalaciones físicas del polideportivo y la poca comodidad en el servicio de transporte del bus universitario. Esta insatisfacción muestra lo disconforme que están los estudiantes respecto a algunas características de los servicios que reciben de la universidad, puesto que su percepción no concuerda con el servicio esperado inicialmente.

Por último, podemos ver que solo el **1.01%** de los estudiantes encuestados manifiesta estar **MUY SATISFECHO** con los diferentes servicios que reciben de la UNAMAD, es decir este porcentaje de estudiantes considera que los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios son de muy buena calidad y les genera un alto grado de complacencia.

**Cuadro N°13:** Satisfacción en la Fiabilidad

Satisfacción en la Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	38	4.82	4.82	4.82
	Insatisfecho	185	23.45	23.45	28.27
	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	361	45.75	45.75	74.02
	Satisfecho	187	23.70	23.70	97.72
	Muy Satisfecho	18	2.28	2.28	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Grafico N°12.** Satisfacción en la Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en el cuadro N°13 y gráfico N°12 sobre satisfacción en la fiabilidad, el **45.75%** de los encuestados se muestra **NI SATISFECHO NI INSATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos

académicos y educacionales complementarios (servicio médico, comedor, deportivo, psicopedagógico, bus); es decir, nos encontramos ante estudiantes con niveles intermedios de satisfacción en relación al cumplimiento de compromisos asumidos, interés que muestran los trabajadores en solucionar los problemas de los estudiantes, eficiencia en las actividades que realizan, cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido y gestión de documentos libres de errores.

Por otro lado, el **23.70%** de los encuestados menciona estar **SATISFECHO** con los servicios que ofrece la universidad. Los aspectos que influyen de manera positiva en la satisfacción de los estudiantes es la eficiencia demostrada por el personal docente en las actividades que realizan, la gestión de documentos libre de errores (sílabos, separatas, exámenes, registros de notas, etc.), el cumplimiento de compromisos asumidos en el tiempo establecido por parte del personal docente y por parte del personal del comedor universitario.

De otro lado, el **23.45%** de los estudiantes manifiesta estar **INSATISFECHO** y el **4.82%** de los estudiantes se muestra **MUY INSATISFECHO** con los diferentes servicios que ofrece la universidad. Esta insatisfacción que muestran los estudiantes se ve influenciada principalmente por el poco interés que muestra el personal administrativo en solucionar los problemas de los estudiantes cuando estos tienen dificultades en la realización de algún trámite, el no cumplimiento de sus funciones en el tiempo establecido (en la entrega de documentos, horarios de atención, etc.), el no cumplimiento de los compromisos asumidos (horarios de clases, fecha de exámenes, entrega de notas y sílabos) por parte del personal docente, la demora en la salida del bus universitario, ausencia del personal responsable del servicio médico en horarios de atención (no estando accesible para los estudiantes cuando estos lo necesitan). Esta insatisfacción muestra lo disconforme que están los estudiantes respecto a algunas características de los servicios que reciben de la universidad, puesto que su percepción no concuerda con el servicio esperado inicialmente.

Por último, solo el **2.28%** de los encuestados señala estar **MUY SATISFECHO** con los diferentes servicios que brinda la UNAMAD, es decir este porcentaje

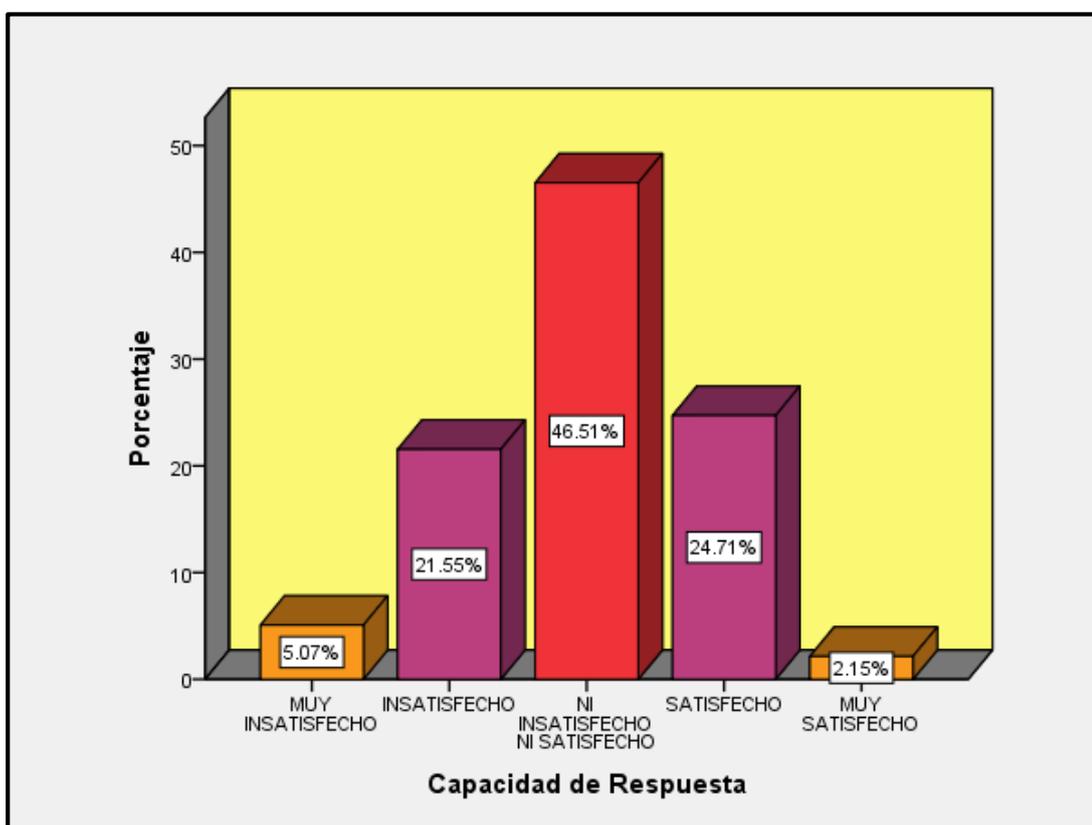
de estudiantes considera que los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios son de muy buena calidad y les genera un alto grado de complacencia.

**Cuadro N°14:** Satisfacción en la Capacidad de respuesta

Satisfacción en la Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	40	5.07	5.07	5.07
	Insatisfecho	170	21.55	21.55	26.62
	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	367	46.51	46.51	73.13
	Satisfecho	195	24.71	24.71	97.84
	Muy Satisfecho	17	2.15	2.15	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Grafico N°13.** Satisfacción en la Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en el cuadro N°14 y grafico N°13 sobre satisfacción en la capacidad de respuesta, el **46.51%** de los encuestados manifiesta estar **NI SATISFECHO NI INSATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios(servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte bus), es decir nos encontramos frente a estudiantes que muestran niveles intermedios de satisfacción respecto a la información detallada que reciben de cada servicio, la atención brindada por los trabajadores, la predisposición y disposición que muestran para brindar ayuda y responder a los interrogantes de los estudiantes.

Por otro lado, el **24.71%** de los encuestados menciona estar **SATISFECHO** con los servicios que ofrece la universidad. Los principales aspecto que influyen de manera positiva en la satisfacción de los estudiantes son la información detallada que brindan los docentes sobre el cronograma y modo de evaluación, salidas de campo, desarrollo del curso, de trabajos; la disposición que siempre muestran para brindar ayuda a los estudiantes y la atención rápida que reciben por parte del personal del comedor universitario.

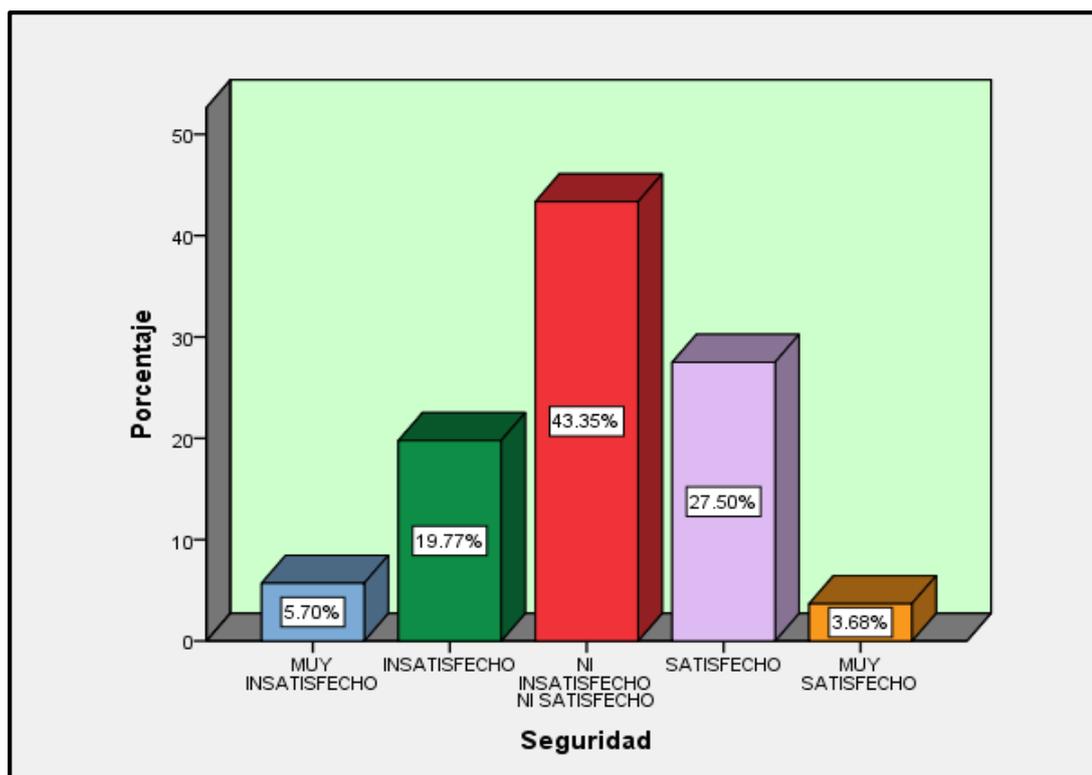
De otro lado, el **21.55%** de los estudiantes manifiestan estar **INSATISFECHO** y el **5.07% MUY INSATISFECHO** con estos servicios que brinda la universidad. Los aspectos que más influyen en la insatisfacción de los estudiantes son las deficiencias percibidas en la atención por parte del personal administrativo, la poca disposición que muestra el personal administrativo para brindar ayuda a los estudiantes y las demoras percibidas en la atención del servicio médico. Esta insatisfacción muestra lo disconforme que están los estudiantes respecto a algunas características de los servicios que reciben de la universidad, puesto que su percepción no concuerda con el servicio esperado inicialmente.

Por último, solo el 2.15% de los encuestados señalan estar **MUY SATISFECHOS** con el servicio brindado por la UNAMAD, es decir este porcentaje de estudiantes considera que los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios son de muy buena calidad y les genera un alto grado de complacencia.

**Cuadro N°15:** Satisfacción en la Seguridad

Satisfacción en la Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	45	5.70	5.70	5.70
	Insatisfecho	156	19.77	19.77	25.47
	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	342	43.35	43.35	68.82
	Satisfecho	217	27.50	27.50	96.32
	Muy Satisfecho	29	3.68	3.68	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Grafico N°14.** Satisfacción en la Seguridad

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en el cuadro N°15 y gráfico N°14 sobre satisfacción en la seguridad, el **43.35%** de los encuestados se muestran **NI SATISFECHO NI INSATISFECHO** con los servicios académicos, servicios administrativos

académicos y servicios educacionales complementarios ( servicio médico, comedor, deportivo, psicopedagógico, bus), en este punto nos encontramos frente a estudiantes que muestran niveles intermedios de satisfacción en relación al comportamiento de los trabajadores, seguridad que sienten los estudiantes en los tramites que realizan, amabilidad de los trabajadores con los estudiantes y el conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.

Por otro lado, el **27.50%** de los encuestados menciona estar **SATISFECHO** con los servicios que ofrece la universidad. Entre los aspectos que más influyen de manera positiva en la satisfacción de los estudiantes se encuentran: el comportamiento basado en ética y valores, el conocimiento suficiente y necesario que posee el personal docente para responder de manera clara y precisa a los interrogantes de los estudiantes, la seguridad que sienten los estudiantes con la formación académica que brindan los docentes, la amabilidad que muestra el personal del comedor universitario y del servicio médico al momento de prestar el servicio. Esta satisfacción muestra que los estudiantes se encuentran conforme con estos aspectos del servicio, ya que consideran que la prestación del servicio satisface sus necesidades.

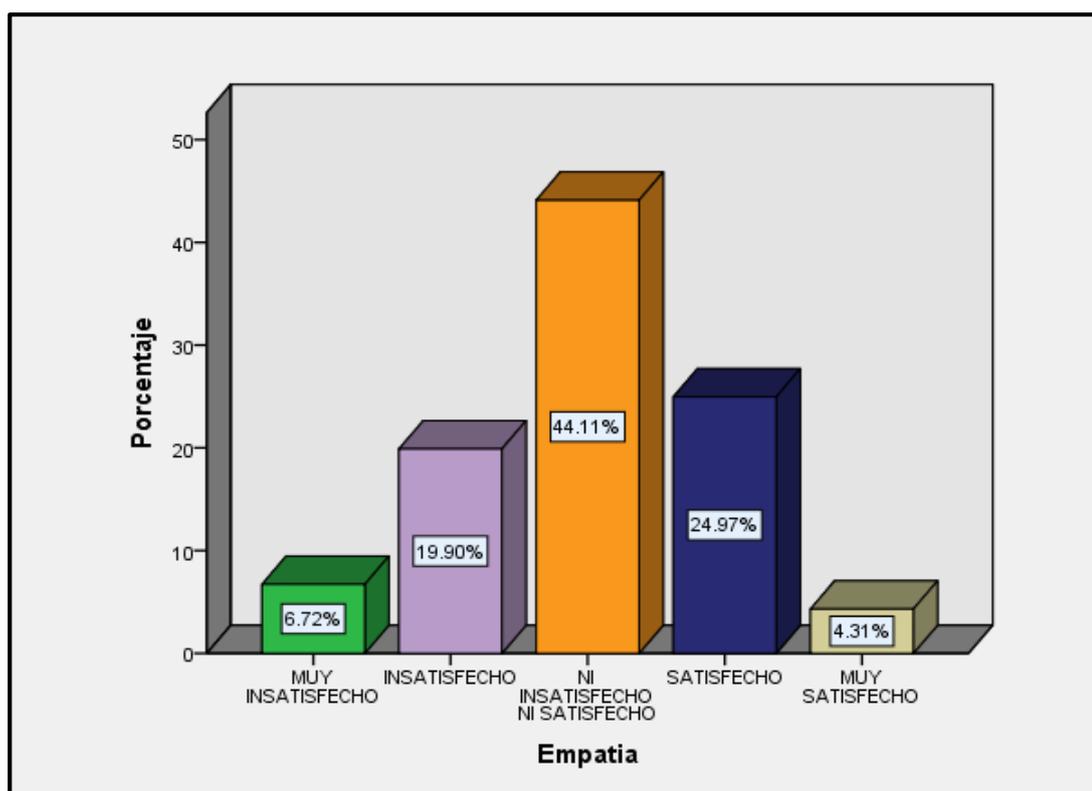
De otro lado, el **19.77%** de los estudiantes manifiesta estar **INSATISFECHO** y el **5.70%** **MUY INSATISFECHO** con los diferentes servicios que ofrece la universidad. Entre los aspectos que influyen de manera negativa en esta insatisfacción que sienten los estudiantes se encuentran: la poca confianza que les genera el comportamiento del personal administrativo, la poca amabilidad que muestra el personal docente, administrativo y del servicio de transporte universitario al relacionarse con los estudiantes. Esta insatisfacción muestra lo disconforme que se encuentran los estudiantes respecto a algunas características de los servicios que reciben de la universidad, su percepción no concuerda con el servicio esperado inicialmente.

Por último, solo el **3.68%** de los encuestados señala estar **MUY SATISFECHO** con los servicios que brinda la universidad, es decir este porcentaje de estudiantes considera que los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios son de muy buena calidad y les genera un alto grado de complacencia.

**Cuadro N°16:** Satisfacción en la Empatía

Satisfacción en la Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	53	6.72	6.72	6.72
	Insatisfecho	157	19.90	19.90	26.62
	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	348	44.11	44.11	70.73
	Satisfecho	197	24.97	24.97	95.70
	Muy Satisfecho	34	4.31	4.31	100.00
	Total	789	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

**Grafico N°15.** Satisfacción en la Empatía

Fuente: Elaboración propia-SPSS Statistics V.24

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en el cuadro N°16 y gráfico N°15 sobre satisfacción en la empatía, el **44.11%** de los encuestados señalan estar **NI INSATISFECHO NI SATISFECHO** con los servicios académicos,

administrativos académicos y servicios educacionales complementarios (servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico y servicio de transporte bus), es decir en este punto nos encontramos frente a estudiantes que muestran niveles intermedios de satisfacción en relación a la atención individualizada, horarios de atención, atención personalizada, preocupación de los trabajadores por los intereses de los estudiantes y conocimiento de sus necesidades

Por otro lado, el **24.97%** de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHO** con los diferentes servicios que ofrece la universidad. Los principales aspectos con los cuales los estudiantes se sienten satisfecho son los horarios académicos adecuados (sesiones de clase, prácticas de laboratorio, etc.), por la atención personalizada acorde a las necesidades de cada estudiante que los docentes brindan (según carrera profesional y ciclo académico) y por los horarios de atención adecuados de las oficinas administrativas académicas y del comedor universitario. Esta satisfacción muestra que los estudiantes se encuentran conforme con estos aspectos del servicio, ya que consideran que la prestación del servicio satisface sus necesidades.

De otro lado, el **19.90%** de los estudiantes manifiestan estar **INSATISFECHO** y el **6.72%** **MUY INSATISFECHO** con estos servicios que brinda la universidad. Los aspectos que influyen de manera negativa en la insatisfacción de los estudiantes, son el poco conocimiento y preocupación que muestra el personal administrativo y docente sobre las necesidades e intereses de los estudiantes (oportunidades laborales, becas, eventos académicos, etc.) y los horarios de atención inadecuados del servicio médico que no se ajustan a los horarios de los estudiantes. Esta insatisfacción muestra lo disconforme que están los estudiantes respecto a algunas características de los servicios que reciben de la universidad, puesto que su percepción no concuerda con el servicio esperado inicialmente.

Por último, solo el 4.31% de los encuestados señalan estar **MUY SATISFECHO** con los servicios que brinda la UNAMAD, es decir este porcentaje de estudiantes considera que los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios son de muy buena calidad y les genera un alto grado de complacencia.

### 4.3. PRUEBA DE HIPOTESIS

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman. Hernández, R., et al (2006) resaltan que es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, donde los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías).

**Cuadro N° 17:** Escala para identificar el Coeficiente de Correlación

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Adaptado de Hernández, R., et al (2006) pág. 453*

**Cuadro N°18:** Correlaciones de las variables percepción de la calidad de servicios y Satisfacción de los estudiantes

Correlaciones				
			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	789	789
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	789	789

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

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

#### ❖ Planteamiento de las hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la calidad de servicios no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

#### ❖ Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

#### ❖ Estadístico de prueba

rho de Spearman

#### ❖ Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

#### ❖ Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **H<sub>1</sub>**: La percepción de la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

### Prueba de Hipótesis para la hipótesis específica 1

**Cuadro N°19.** Correlación de la dimensión Tangibilidad y la variable Satisfacción

Correlaciones				
			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	789	789
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	789	789

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

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

#### ❖ Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

#### ❖ Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

#### ❖ Estadístico de prueba

rho de Spearman

#### ❖ Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

#### ❖ Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **H<sub>1</sub>:** La percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

## Prueba de Hipótesis para la hipótesis específica 2

**Cuadro N°20:** Correlación de la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	789	789
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	789	789

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

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

### ❖ Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.

### ❖ Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

### ❖ Estadístico de prueba

rho de Spearman

### ❖ Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

### ❖ Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **H<sub>1</sub>:** La percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.

### Prueba de Hipótesis para la hipótesis específica 3

**Cuadro N°21.** Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y la variable Satisfacción.

Correlaciones						
			Capacidad de respuesta	Satisfacción		
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,636**		
		Sig. (bilateral)	.	,000		
		N	789	789		
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,636**	1,000		
		Sig. (bilateral)	,000	.		
		N	789	789		

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

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

#### ❖ Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

#### ❖ Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

#### ❖ Estadístico de prueba

rho de Spearman

#### ❖ Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

#### ❖ Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **H<sub>1</sub>**: La percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

### Prueba de Hipótesis para la hipótesis específica 4

**Cuadro N°22.** Correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción

Correlaciones				
			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	789	789
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	789	789

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

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

#### ❖ Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la seguridad en la calidad de servicios no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

#### ❖ Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

#### ❖ Estadístico de prueba

rho de Spearman

#### ❖ Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

#### ❖ Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **H<sub>1</sub>:** La percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

## Pruebas de Hipótesis para la hipótesis específica 5

**Cuadro N°23.** Correlación de la dimensión empatía y la variable satisfacción.

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	789	789
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	789	789

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

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

### ❖ Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La percepción de la empatía en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**H<sub>0</sub>:** La percepción de la empatía en la calidad de servicios no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

### ❖ Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

### ❖ Estadístico de prueba

rho de Spearman

### ❖ Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

### ❖ Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **H<sub>1</sub>:** La percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

## CONCLUSIONES

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el modelo SERVPERF como herramienta para determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

La muestra estuvo conformado por un total de 789 estudiantes de los diferentes ciclos académicos de las diez escuelas profesionales, donde los servicios sujetos a evaluación fueron: Servicios Académicos, servicios Administrativos Académicos y Servicios Educativos Complementarios.

Después de haber procesado las encuestas aplicado a los estudiantes, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La percepción de la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Asimismo, la prueba de significancia realizada bajo el estadístico de correlación rho de Spearman muestra que el coeficiente de correlación es de 0.715 entre ambas variables, lo cual indica que la correlación es positiva alta.
2. La percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Asimismo, la prueba de significancia realizada bajo el estadístico de correlación rho de Spearman nos muestra que el coeficiente de correlación es de 0.585 entre tangibilidad y satisfacción de los estudiantes, lo cual indica que la correlación es positiva moderada.  
Por otro lado, del total de estudiantes encuestados, el 52.34% se muestra indiferente respecto a la calidad de **los servicios académicos y administrativos académicos**, evaluando de manera regular las instalaciones físicas, equipos, materiales, presencia de los trabajadores y materiales informativos; seguido por un 32.57% que se muestra de acuerdo y un 12.42% que manifiesta estar en desacuerdo con la calidad de estos aspectos del servicio. Asimismo, respecto a la

calidad de los **servicios educativos complementarios** que brinda la universidad (servicio médico, comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico servicio de transporte universitario), el 47.53% de los encuestados percibe como regular, seguido por un 19.65% que percibe como bueno y un 19.14% que percibe como malo la calidad de estos servicios.

Finalmente, podemos afirmar que el 45.75% de los encuestados manifiesta estar **NI INSATISFECHO NI SATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educativos complementarios que brinda la universidad relacionados directamente a la TANGIBILIDAD, seguido por un 24.97% que manifiesta estar **SATISFECHO** y un 22.94% que afirma estar **INSATISFECHO** con la calidad de estos servicios.

3. La percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Asimismo, la prueba de significancia realizada bajo el estadístico de correlación rho de Spearman nos muestra que el coeficiente de correlación es de 0.638 entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes, lo cual indica que la correlación es positiva moderada. Por otro lado, del total de estudiantes encuestados, el 54.75% se muestra indiferente respecto a la calidad de **los servicios académicos y administrativos académicos**, evaluando de manera regular el cumplimiento de compromisos asumidos, interés en solucionar los problemas de los estudiantes, la eficiencia del personal docente y administrativo en las actividades que realizan, cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido y la gestión de documentos libre de errores; seguido por un 24.10% que se muestra de acuerdo y un 18.25% que señala estar en desacuerdo con la calidad de estos aspectos del servicios. Asimismo, respecto a la calidad de los **servicios educativos complementarios** que brinda la universidad (servicio médico, comedor universitario, servicio deportivo, servicio

psicopedagógico servicio de transporte universitario), el 44.87% de los encuestados percibe como regular, seguido por un 24.33% que percibe como bueno y un 22.28% que percibe como malo la calidad de estos servicios.

Finalmente, podemos afirmar que, el 45.75% de los encuestados manifiesta estar **NI INSATISFECHO NI SATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la universidad, relacionados directamente a la FIABILIDAD, seguido por un 23.70% manifiesta estar **SATISFECHO** y un 23.45% que afirma estar **INSATISFECHO** con la calidad de estos servicios.

4. La percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Asimismo, la prueba de significancia realizada bajo el estadístico de correlación rho de Spearman muestra que el coeficiente de correlación es de 0.636 entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes, lo cual indica que la correlación es positiva moderada. Por otro lado, del total de estudiantes encuestados, el 50.44% se muestra indiferente respecto a la calidad de **los servicios académicos y administrativos académicos**, evaluando de manera regular la información detallada, la atención con rapidez y calidad, la predisposición y disposición para dar respuesta y brindar ayuda a los estudiantes.; seguido por un 32.32% que se muestra de acuerdo y un 14.32% que manifiesta estar en desacuerdo con la calidad de estos aspectos del servicio. Asimismo, respecto a la calidad de **los servicios educacionales complementarios** que brinda la universidad (servicio médico, comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico servicio de transporte universitario), el 44.74% de los encuestados percibe como regular, seguido por un 24.97% que percibe como bueno y un 20.15% que percibe como malo la calidad de estos servicios.

Finalmente, podemos afirmar que el 46.51% de los encuestados manifiesta estar **NI INSATISFECHO NI SATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la universidad relacionados directamente a la CAPACIDAD DE RESPUESTA, seguido por un 24.71% que manifiesta estar **SATISFECHO** y un 21.55% que afirma estar **INSATISFECHO** con la calidad de estos servicios.

5. La percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Asimismo, la prueba de significancia realizada bajo el estadístico de correlación rho de Spearman nos muestra que el coeficiente de correlación es de 0.653 entre seguridad y satisfacción de los estudiantes, lo cual indica que la correlación es positiva moderada. Por otro lado, del total de estudiantes encuestados, el 47.91% se muestra indiferente respecto a la calidad de los **servicios académicos y administrativos académicos**, evaluando de manera regular el comportamiento del personal docente y administrativo, seguridad de los estudiantes en las tramites que realizan, amabilidad de los trabajadores con los estudiante y conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones, seguido por un 34.73% que se muestra de acuerdo y un 14.58% que manifiesta estar en desacuerdo con la calidad de estos aspectos del servicio. Asimismo, respecto a la calidad de los **servicios educacionales complementarios** que brinda la universidad (servicio médico, comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico servicio de transporte universitario), el 45.12% de los encuestados percibe como regular, seguido por un 26.36% que percibe como bueno y un 17.24% que percibe como malo.

Finalmente, podemos afirmar que el 43.35% de los encuestados manifiesta estar **NI INSATISFECHO NI SATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales

complementarios que brinda la universidad relacionados directamente a la SEGURIDAD, seguido por un 27.50% que manifiesta estar **SATISFECHO** y un 19.77% que afirma estar **INSATISFECHO** con la calidad de estos servicios.

6. La percepción de la empatía en la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Asimismo, la prueba de significancia realizada bajo el estadístico de correlación rho de Spearman muestra que el coeficiente de correlación es de 0.682 entre tangibilidad y satisfacción de los estudiantes, lo cual indica que la correlación es positiva moderada.

Por otro lado, del total de estudiantes encuestados, el 49.18% se muestra indiferente respecto a la calidad de los **servicios académicos y administrativos académicos**, evaluando de manera regular la atención individualizada, horarios de atención adecuados, servicio personalizado, la preocupación por los intereses de los estudiantes y conocimiento de sus necesidades; seguido por un 27.63% que se muestra de acuerdo y un 20.03% que manifiesta estar en desacuerdo con la calidad de estos aspectos del servicio. Asimismo, respecto a la calidad de los **servicios educacionales complementarios** que brinda la universidad (servicio médico, comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico servicio de transporte universitario), el 44.11% de los encuestados percibe como regular, seguido por un 24.59% que percibe como bueno y un 19.52% que percibe como malo la calidad de estos servicios

Finalmente, podemos afirmar que el 44.11% de los encuestados manifiesta estar **NI INSATISFECHO NI SATISFECHO** con los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la universidad relacionados directamente a la EMPATIA, seguido por un 24.97% que manifiesta estar **SATISFECHO** y un 19.90% afirma estar **INSATISFECHO** con la calidad de estos servicios.

## SUGERENCIAS

1. Como se ha contrastado que la percepción de la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los servicios de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se sugiere a las autoridades universitarias mejorar continuamente la calidad de los servicios relacionado a la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, a fin de impartir servicios con mejores características de calidad y consecuentemente se incremente el nivel de satisfacción de los estudiantes.
2. A fin de reducir el porcentaje de estudiantes que se muestran insatisfechos con la calidad de los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la UNAMAD, relacionado a la **TANGIBILIDAD**, se sugiere a las autoridades universitarias poner mayor énfasis en la implementación y equipamiento de laboratorios de especialidad con equipos, materiales y accesorios básicos para cada carrera y salones de clases con sus respectivos cañones multimedia, asimismo, abastecer constantemente las oficinas administrativas académicas con materiales y equipos modernos para brindar un adecuado servicio, cuidar que los materiales informativos utilizados por los docentes como sílabos, separatas, archivos digitales, etc., sean adecuados y atractivos para los estudiantes. Además, considerar la ampliación de los ambientes de la biblioteca y fortalecer la gestión para mejorar los servicios de limpieza de todos los ambientes de la universidad.
3. A fin de reducir el porcentaje de estudiantes que se muestran insatisfechos con la calidad de los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la UNAMAD, relacionado a la **FIABILIDAD**, se sugiere a las autoridades universitarias velar para que en la atención que presta el personal encargado de las diferentes oficinas administrativas

académicas se brinden las facilidades del caso a los estudiantes frente a las dificultades que se puedan presentar en la realización de algún trámite, mostrando interés en brindar alternativas de solución, evitando demoras y largas esperas. También, se sugiere ejercer mayor control y supervisión para que los trámites y solicitudes que presentan los estudiantes sean atendidos según los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos. Asimismo, se debe realizar supervisiones inopinadas para garantizar el cumplimiento de los horarios de atención por parte del personal médico, administrativo y docente. Por otro lado, se sugiere que el desarrollo de las clases debe ser más analítica, crítica y reflexiva, basado en estrategias de enseñanza elaboradas por el propio docente, con el fin de lograr un mejor aprendizaje en el estudiante.

4. A fin de reducir el porcentaje de estudiantes que se muestran insatisfacción con la calidad de los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la UNAMAD, relacionado a la **CAPACIDAD DE RESPUESTA**, se sugiere a las autoridades universidades considerar dentro de su Plan Operativo Institucional la capacitación periódica del personal responsable de atender en las diferentes oficinas administrativas académicas a fin de mejorar la calidad de atención que brindan a los estudiantes. Asimismo, mostrar una actitud receptiva y comunicativa (disponibilidad) para brindar ayuda a los estudiantes cuando estos presentan quejas o problemas sobre temas académicos u otros de interés estudiantil.
5. A fin de reducir el porcentaje de estudiantes que se muestran insatisfechos con la calidad de los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la UNAMAD, relacionado a la **SEGURIDAD**, se sugiere a las autoridades universitarias exhortar al personal docente y administrativo mostrar mayor amabilidad al relacionarse con los estudiantes,

fortalecer la cultura de ética y valores en el actuar de los trabajadores a fin de generar mayor confianza en los estudiantes. Asimismo, se debe dar mayor énfasis en contratar docentes de especialidad y capacitados en las asignaturas a enseñar, a fin de seguir impartiendo una buena enseñanza académica.

6. A fin de reducir el porcentaje de estudiantes que se muestran insatisfechos con la calidad de los servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios que brinda la UNAMAD, relacionado a la **EMPATIA**, se sugiere a las autoridades y docentes de la universidad poner mayor énfasis en gestionar becas, pasantías y establecer convenios con instituciones públicas y privadas para una mejor inserción laboral de los estudiantes. Asimismo, realizar las gestiones pertinentes para que la atención del servicio médico universitario este accesible para los estudiantes durante las horas académicas (mañana, tarde y noche).

## Sugerencias de los Estudiantes

- ✓ Mejorar la implementación de laboratorios principalmente en las carreras de Ingeniería de Sistemas, Enfermería, Medicina Veterinaria, Ingeniería Forestal y Medio Ambiente.
- ✓ Brindar facilidades al personal docente para el uso de proyectores y los laboratorios de cómputo.
- ✓ Mejorar la limpieza de las instalaciones del polideportivo.
- ✓ Mejorar los mobiliarios de cada salón para que estén en buenas condiciones.
- ✓ Mantener abierto los servicios higiénicos por la mañana y tarde como corresponde.
- ✓ Falta mayor control en la limpieza de las aulas y servicios higiénicos.
- ✓ Mayor equipamiento e implementación de los laboratorios de cómputo.
- ✓ Implementar los salones de clases con cañón multimedia.
- ✓ Poner en funcionamiento el ascensor.
- ✓ Establecer y señalar las áreas destinadas para personas con discapacidad.
- ✓ Implementar con equipos y medicamentos el servicio medico
- ✓ Ampliación de las instalaciones del comedor universitario
- ✓ Implementar con libro de reclamaciones el comedor universitario y que estos se han atendidos como corresponde.
- ✓ Algunos buses se encuentran fuera de servicio y malogrados.
- ✓ Ampliar las instalaciones de la biblioteca y mejorar el inmobiliario con el que cuenta.
- ✓ Implementar una biblioteca virtual que se actualice constantemente a la cual puedan acceder todos los estudiantes.
- ✓ Dotar de libros más actualizados acorde a cada carrera profesional la biblioteca de la universidad.
- ✓ Las quejas presentadas por los estudiantes al personal encargado de las diferentes oficinas, estos puedan brindar una buena atención, comprensión y orientación.

- ✓ Contratar docentes que sean eficientes en la enseñanza académica, docentes capacitados y especializados en el tema que enseñaran.
- ✓ Mayor apoyo a los estudiantes en los trabajos de tesis.
- ✓ Que los tramites y solicitudes que presentan los estudiantes puedan atenderse de manera oportuna, de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA.
- ✓ Mayor interés del personal administrativo en solucionar los problemas de los estudiantes.
- ✓ Mayor supervisión hacia los docentes en sus horarios de clase ya que muchos de ellos no asisten a dictar clases y los estudiantes somos los perjudicados.
- ✓ La contratación de docente debe darse en el tiempo oportuno sin afectar el normal desarrollo de las labores académicas.
- ✓ Entregar los sílabos de cada asignatura al inicio de las labores académicas.
- ✓ Evitar demoras excesivas en los tramites que realizamos los estudiantes
- ✓ La atención médica debería mejorar, también en cuanto al personal que presta sus servicios, pues muchas veces solo se encuentra el encargado
- ✓ Mayor facilidad para el uso del bus universitario en las salidas de campo.
- ✓ Falta de atención y apoyo del personal administrativo frente a las dudas que tienen algunos estudiantes ya que muchas veces no recibes la atención o respuesta que esperabas.
- ✓ Mejorar la calidad de atención que brinda el personal administrativo para con los estudiantes.
- ✓ Capacitar al personal administrativos en temas relacionados a la atención al usuario porque se ha podido percibir una mala atención hacia los estudiantes.
- ✓ Que los responsables de atención a los estudiantes de las diferentes oficinas sean más tolerantes con los estudiantes.

- ✓ Los reclamos en los servicios académicos deberían atenderse con la ética profesional con el que se asigna los cargos.
- ✓ Falta de preparación de algunos docentes para el desempeño académico
- ✓ Mayor amabilidad en la atención a los estudiantes en los trámites que realizamos.
- ✓ Que el desarrollo de las asignaturas sea más práctico y no solo teorías.
- ✓ Falta del conocimiento de metodologías de enseñanza por parte de los docentes
- ✓ Mayor control sobre el cumplimiento de los horarios de atención con respecto a los servicios administrativos académicos.
- ✓ La atención debería ser más empática y no estar haciendo venir varias veces al estudiante para atender un problema.
- ✓ Los docentes deben respetar los horarios de clases establecidos.
- ✓ Mayor puntualidad por parte de los profesores
- ✓ Mayor gestión por parte de las autoridades universitarias con instituciones y/o universidades del país para incentivar más la investigación en los estudiantes.
- ✓ Dejadez de algunos docentes nombrados en la preparación y desarrollo de sus clases lo que genera incomodidad en los estudiantes.
- ✓ Los cambios de horarios de clases por parte de los profesores genera incomodidad y problema para los estudiantes.
- ✓ Poco apoyo por parte de los docentes para el desarrollo de trabajos de investigación.
- ✓ El personal administrativo debe cumplir con los horarios establecidos y ofrecer una atención oportuna según las necesidades del alumno.
- ✓ Mejorar el servicio de transporte (mayores rutas).
- ✓ Aumentar los cupos en el comedor universitario para que más estudiantes puedan acceder al servicio.
- ✓ La atención del servicio médico debe prestarse por la mañana, tarde y noche.
- ✓ Que el polideportivo este abierto y a disposición de los estudiantes para promover el deporte.

## BIBLIOGRAFÍA

Adil, M., Al Ghaswyneh, O. M., & Albkour, A. M. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research. *Global Journal of management and business research marketing*. Retrieved from <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/1010/921>

Aguirre, W. S.& Rodriguez, E. M. (2017). Evaluacion de la calidad del servicio universitario desde la percepcion de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017. Retrieved from <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/aguirre-espinoza-wildher.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Aiteco Consultores, SL (2015). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Retrieved from <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Alvarado, E., Luyando, R. & Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. Retrieved from <https://ries.universia.net/.../percepcion-estudiantes-calidad-universidades-privadas-mo...>

Alvarado, E., Morales, D. & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educacion Superior*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300620>

Alvarez, T. (1995). La calidad de servicio para la conquista del cliente. Retrieved from [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf).

Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225663483\\_La\\_medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_en\\_la\\_ensenanza\\_universitaria\\_El\\_ejemplo\\_de\\_la\\_Universidade\\_da\\_Beira\\_Interior](https://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_ensenanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_Universidade_da_Beira_Interior)

Argüelles , M. J., Blanco, M., & Castán, J. M. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibido en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78025711007>

Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A. (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Retrieved from <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Bravo, M. R. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa. Retrieved from <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapi%20a%2013>.

Cadena, M., Mejias, A., Vega, A., & Vasquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* . Obtenido de [file:///C:/Users/Sherely/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_81642256002%20\(1\).pdf0Melida%20Rosario.pdf](file:///C:/Users/Sherely/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_81642256002%20(1).pdf0Melida%20Rosario.pdf)

Consejo Nacional de Acreditación de la república de Colombia (2015). ¿Qué significa calidad en la educación superior? ¿Cómo se determina? Retrieved from <https://www.cna.gov.co/1741/article-187264.html>

Colquehuanca, L. A. & Barrionuevo, E. (2014). Calidad de los servicios en atención al turista en el Aeropuerto Internacional Padre Jose Aldamiz de Madre de Dios. Retrieved from <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/167>

Correa, J. R. & Montalvan, E. (2010). Influencia de la calidad Universitaria en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas Tarma-2010. Retrieved from <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2012/Correa%200Vera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/225083621/download>

Cubillos, M. C. & Roza, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. Retrieved from <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260/1153>

De la Fuente, H., Marzo, M. & Reyes, M. (2010). Análisis de la Satisfacción Universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Revista Chilena de Ingeniería*. Retrieved from [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052010000300009](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009)

Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=BqKaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BqKaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la Percepción de la Calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de UPTC DUITAMA. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855>.

Enriquez, X. S. (2017). *Comunicación organizacional y calidad de servicio en el Sub cafae Cusco S.E. agencia Puerto Maldonado, 2017*. Retrieved from [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1098/3/Ximena\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1098/3/Ximena_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Gento, S. & Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Acción Pedagógica. Retrieved from <file:///C:/Users/Sherely/Downloads/Dialnet-EISEUE-2972060.pdf>

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Retrieved from <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huaman, F. J. (2014). *Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima-2014*. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/475/Javier\\_Tesis\\_bachiller\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/475/Javier_Tesis_bachiller_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huete, L. M. (1997). Servicios & Beneficios. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books/about/Servicios\\_beneficios.html?id=ghXYPAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Servicios_beneficios.html?id=ghXYPAAACAAJ&redir_esc=y)

Jativa, M. & Gallo J. (2006). LIBQUAL+™: EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/265870323\\_LIBQUAL\\_EVALUACION\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIOS\\_DESDE\\_LA\\_PERSPECTIVA\\_DEL\\_USUARIO](https://www.researchgate.net/publication/265870323_LIBQUAL_EVALUACION_DE_CALIDAD_DE_SERVICIOS_DESDE_LA_PERSPECTIVA_DEL_USUARIO)

Jop, J. (2012). Diferencia de valor al trabajo entre el personal administrativo y operativo de la empresa calzado modelo. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Jop-Jennifer.pdf>

Kotler, P. (2001). Dirección de mercadotecnia (octava edición ed.). Retrieved from <https://es.slideshare.net/jcarreto/direccin-de-mercadotecnia-philip-kotler-62165176>

Lamb, C., Jarr, J. & McDaniel, C. (2002). Marketing. Sexta edición. Retrieved from [https://www.casassaylorenzo.com/Papel/9789706861993/MARKETING+\(6+EDICION\)](https://www.casassaylorenzo.com/Papel/9789706861993/MARKETING+(6+EDICION))

Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. Retrieved from Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

Meehan, S. & Dawson, C. (2003). Customer Responsiveness: Getting it Fast and Right Through Impatience and Intolerance. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-8616.00231>

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

Mejías, A. & Domélics M. (2009). Desarrollo de un Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. docencia universitaria. Retrieved from

[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)

Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J. & Arzola, M.(2010). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No académicos en una Universidad Venezolana. Innovation and Development for the Americas. Retrieved from [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073\\_Mejias.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf)

Mendez, J. C. (2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Retrieved from [gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad](https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad)

Ministerio de Educación . (2014). Ley universitaria N° 30220. Retrieved from [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)

Najul , J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Retrieved from <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>

Olmedo , P. & Montes , B. (2009). Evolución conceptual de la Empatía. Iniciación a la Investigación. Retrieved from <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/307/289>

Organización Internacional para la Estandarización. (2005). Retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Papel, G., & Espinoza, J. A. (2017). "Calidad de servicios en la Certificación Sanitaria del servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el distrito Tambopata-2016". Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/316/004-3-10-003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, A. A. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

Perez, J. & Gardey, A. (2012). Definicion de tangible. Retrieved from Definicion.de: <https://definicion.de/tangible/>

Pizzo, M. (2010). Aspectos importantes del servicio: la FIABILIDAD. Retrieved from CalidadenelServicio's Blog: <https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/>

Ramirez, J. & Ayala, Y. (2014). Percepcion de Calidad y Satisfaccion de los Estudiantes de Contaduria Publica de la Universidad de Cartagena respecto a los procesos de Enseñanza y Aprendizaje. Colombia. Retrieved from <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2161/1/1.%20Desarrollo%20Juan%20Ram%C3%ADrez%20%283%29.pdf>

Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. Retrieved from Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Torres, C. A. & Arras, A. M. (2011). Percepcion de estudiantes de educacion superior sobre sus competencias en la TIC en las Universidades Autonomas de Chihuahua y Veracruzana. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/688/68822737009.pdf>

Torres, M. & Vasquez, C. (2015). MECSEI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. Retrieved from [http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)

Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios. (2017). [www.unamad.edu.pe](http://www.unamad.edu.pe). Retrieved from Portal de transparencia: <http://unamad.edu.pe/>

Vargas, J. F. (2015). Calidad de los servicios academicos y administrativos de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacionl de San Antonio Abad del Cusco, segun la percepcion del personal docente y estudiante, año 2015. Retrieved from <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6473/8G.1487.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vazquez, R., Rodriguez, I. A. & Diaz, A. M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadena de supermercados: desarrollo y validacion de la escala CALSUPER.

Retrieved from  
[https://econo.uniovi.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=156daada-d916](https://econo.uniovi.es/c/document_library/get_file?uuid=156daada-d916)

Velandia, F., Ardon, N. & Jara, M. (2007). Satisfacción y Calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307>

Vergara, J. & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Retrieved from [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607...](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607...)

Zarate, J. K. (2016). Calidad de servicio para estudiantes de post grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/ZARATE\\_CORDOVA\\_JENNIFER\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## Anexo N°01: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.									
TESIS: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018".									
PROBLEMA	TIPO DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	OPERACIONALIZACION D ELAS VARIABLES				
					INDICADOR Y/O VARIABLE DE RESPUESTA	INS TR UM EN TO	ESCALA	FUENTE	
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018?	CUANTITATIVO NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL	<b>Objetivo general:</b> Determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.	<b>Hipótesis general:</b> La percepción de la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.	PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	1. Materiales y equipos modernos (computadoras, proyectores, equipos de laboratorio, etc. ) 2.Instalaciones físicas( equipamiento de aulas, laboratorios, biblioteca, anfiteatros, auditorium, pasillos, áreas verdes y recreativas) 3.Presencia de los trabajadores(docentes y administrativos) 4. Materiales informativos (señalización, folletos, boletines, trípticos)	ENCUESTAS	LIKER	FICHAS DE LAS ENCUESTAS
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> <b>PE01:</b> ¿Cómo la percepción de la tangibilidad en la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?		<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> <b>OBJ. 1:</b> Determinar cómo la percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> <b>H1:</b> La percepción de la tangibilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.		FIABILIDAD	1. Cumplimiento de compromisos asumidos (contenido programático de las asignaturas, cronogramas de exámenes, eventos académicos, etc.) 2.Interés de los docentes y administrativos en solucionar los problemas de los estudiantes 3. Eficiencia de los trabajadores (docentes y administrativos) en las actividades que realizan. 4. cumplimiento de los servicios en el tiempo prometido. 5. Archivos, documentos y registros libres de errores.			
<b>PE02:</b> ¿Cómo la percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?		<b>OBJ. 2:</b> Determinar como la percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.	<b>H2:</b> La percepción de la fiabilidad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.		CAPACIDD DE RESPUESTA	1. Información detallada de cada servicio() 2. Atención con rapidez y cordialidad 3. Pre disposición de los docentes y administrativos a las interrogantes de los estudiantes. 4. Disposición de los docentes y administrativos a brindar apoyo a los estudiantes.			
<b>PE03:</b> ¿Cómo la percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?		<b>OBJ. 3:</b> Determinar cómo la percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.	<b>H3:</b> La percepción de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.		SEGURIDAD	1. Comportamiento de los docentes y administrativos. 2. Seguridad de los estudiantes en los trámites que realizan 3. Amabilidad de los docentes y administrativos con los estudiantes. 4. Conocimiento de los docentes y administrativos para el desarrollo de sus funciones.			
<b>PE04:</b> ¿Cómo la percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?		<b>OBJ. 4:</b> Determinar cómo la percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.	<b>H4:</b> La percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.		EMPATIA	1. Atención individualizada de los trabajadores (docentes y administrativos) 2. Horario de atención de los servicios adecuado para los estudiantes. 3. Los docentes y administrativos brindan atención personalizada a los estudiantes de acuerdo a la carrera que estudia. 4. Preocupación de los docentes y administrativos por los intereses de los estudiantes. 5. Conocimiento y comprensión de los docentes y administrativos de las necesidades de los estudiantes.			
<b>PE 04.</b> ¿Cómo la percepción de la empatía en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios?		<b>OBJ. 5:</b> Determinar cómo la percepción de la empatía en la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.	<b>H5:</b> La percepción de la empatía en la calidad de servicios influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.		SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	1.Satisfacción global de la tangibilidad 2.Satisfacción global de la fiabilidad 3.Satisfacción global de la capacidad de respuesta 4.Satisfacción global de la seguridad 5.Satisfacción global de la empatía			

**Anexo N°02:** Cuestionario de percepción de la calidad de servicios.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.  
FACULTAD DE ECOTURISMO.**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

La información que nos proporciones se utilizará con fines de investigación y será estrictamente confidencial. Solicitamos su apoyo y cooperación contestando a las siguientes preguntas dentro de un marco de libertad, respeto y honestidad.

**Objetivo:** "Determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018".

<b>Fecha:</b> / /2018. <b>GENERO:</b> (M) (F)	<b>Escuela Profesional de:</b>											
	IAG.	<input type="checkbox"/>	ISI	<input type="checkbox"/>	IFMA	<input type="checkbox"/>	MVZ	<input type="checkbox"/>				
	E- EPI	<input type="checkbox"/>	E- EIE	<input type="checkbox"/>	E-EMC	<input type="checkbox"/>	DCP	<input type="checkbox"/>				
	ENF	<input type="checkbox"/>	ECO	<input type="checkbox"/>	CYF	<input type="checkbox"/>	ANI	<input type="checkbox"/>				

**PERCEPCIONES:** Califique las PERCEPCIONES, lo cual se refieren a como HA RECIBIDO los **servicios académicos y administrativos** del cual usted hace uso de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión.

**CONSIDERE A 1 COMO LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 5 COMO LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN,  
MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA.**

		1	2	3	4	5				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO				
N°		PREGUNTAS				ESCALA				
1	<b>TANGIBILIDAD</b>	La universidad cuenta con materiales y equipos modernos para brindar un adecuado servicio (materiales de escritorio, computadoras, impresoras y fotocopiadoras, etc.).				1	2	3	4	5
2		Los docentes de la universidad cuentan con materiales y equipos modernos para brindar una buena enseñanza (computadoras, proyectores, equipos e instrumentos de laboratorio etc.).				1	2	3	4	5
3		Las instalaciones administrativas académicas de la universidad (oficinas y pasillos) reflejan comodidad y limpieza.				1	2	3	4	5
4		Las instalaciones físicas académicas (aulas, laboratorios, biblioteca, auditorios, anfiteatros, servicios higiénicos y pasillos) reflejan comodidad y limpieza.				1	2	3	4	5
5		El personal administrativo refleja una buena presencia (correctamente vestidos y aseados)				1	2	3	4	5
6		Los docentes de la universidad reflejan una buena presencia (correctamente vestidos y aseados)				1	2	3	4	5
7		La universidad cuenta con materiales informativos adecuados (señalización de oficinas, folletos, boletines, pagina web interactiva y otros )				1	2	3	4	5
8		Los materiales informativos que utiliza los docentes son adecuados y atractivos (sílabos, separatas, libros, audios, videos, archivos digitales, etc.)				1	2	3	4	5
9	<b>FIABILIDAD</b>	El personal administrativo cumple con los compromisos asumidos (actividades programadas, solicitudes de estudiantes, horarios de atención, etc.)				1	2	3	4	5
10		Los docentes cumplen con los compromisos asumidos (actividades programadas, sílabos, horarios de clases, etc.)				1	2	3	4	5
11		Cuando usted tiene dificultades en la realización de algún trámite en la universidad siente que el personal administrativo muestra interés en solucionar su problema.				1	2	3	4	5
12		Cuando usted tiene problemas de tipo académico (trabajos, disponibilidad de tiempo para asistir a clases, cruce de horarios, resultados de evaluaciones, etc.) siente que los docentes muestran interés en solucionarlos.				1	2	3	4	5
13		El personal administrativo cumple con sus funciones de manera eficiente.				1	2	3	4	5

14		Los docentes de la universidad desarrollan sus actividades de manera eficiente.	1	2	3	4	5
15		El personal administrativo cumple con sus funciones en el tiempo establecido (horarios de atención, entrega de documentos, etc.).	1	2	3	4	5
16		Los docentes cumplen sus compromisos asumidos en el tiempo establecido (horarios de clase, fechas de exámenes, entrega de nota y sílabos, etc.).	1	2	3	4	5
17		El personal administrativo se preocupa por gestionar documentos libre de errores (expedientes, certificados, constancias, diplomas y resoluciones).	1	2	3	4	5
18		Los docentes de la universidad se preocupan por gestionar documentos libre de errores (sílabos, separatas, exámenes, actas y registro de notas, etc.).	1	2	3	4	5
19	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El personal administrativo brinda información detallada según los requerimientos de cada estudiante (requisitos específicos, plazos, personal encargado, etc.)	1	2	3	4	5
20		Los docentes de la universidad brindan información detallada según los requerimientos de cada estudiante (cronograma y modo de evaluación, salidas de campo, desarrollo del curso, desarrollo de los trabajos, etc.)	1	2	3	4	5
21		El personal administrativo brinda una atención rápida y de calidad a los estudiantes.	1	2	3	4	5
22		Los docentes de la universidad brindan una atención rápida y de calidad a los estudiantes (respuesta a consultas académicas: notas, trabajos, prácticas de laboratorio, asesoramiento, etc.).	1	2	3	4	5
23		El personal administrativo muestra una predisposición para responder a las dudas de los estudiantes.	1	2	3	4	5
24		Los docentes de la universidad muestran predisposición para responder las interrogantes de los estudiantes en horarios fuera de clases.	1	2	3	4	5
25		El personal administrativo de la universidad siempre está dispuesto a brindar ayuda a los estudiantes	1	2	3	4	5
26		Los docentes de la universidad siempre están dispuestos a brindar ayuda a los estudiantes.	1	2	3	4	5
27		<b>SEGURIDAD</b>	El comportamiento (ético, valores) del personal administrativo te genera confianza.	1	2	3	4
28	El comportamiento (ético, valores) de los docentes te genera confianza.		1	2	3	4	5
29	Siente seguridad en los trámites que realiza en las diferentes oficinas de la universidad (información real)		1	2	3	4	5
30	Se siente seguro con la formación académica que brinda el docente (veracidad de la información que transmite, calificaciones, resultado de las evaluaciones)		1	2	3	4	5
31	El personal administrativo es atento y amable en el trato con los estudiantes.		1	2	3	4	5
32	Los docentes de la universidad se muestran amables al relacionarse con los estudiantes.		1	2	3	4	5
33	El personal administrativo está capacitado con los conocimientos suficientes para el cumplimiento de sus funciones.		1	2	3	4	5
34	Los docentes de la universidad poseen los conocimientos suficientes y necesarios para responder a las interrogantes de los estudiantes de manera clara y precisa		1	2	3	4	5
35	<b>EMPATIA</b>	El personal administrativo brinda una atención individualizada según las necesidades de cada estudiante (discapacidad física, sensoria, cognitiva))	1	2	3	4	5
36		Los docentes prestan atención individualizada según las necesidades de cada estudiante (discapacidad física, sensoria, cognitiva)	1	2	3	4	5
37		Los horarios de atención de las oficinas administrativas académicas son adecuados para los estudiantes.	1	2	3	4	5
38		Los horarios académicos (sesiones de clases, prácticas de laboratorio, etc.) son adecuados para los estudiantes	1	2	3	4	5
39		El personal administrativo ofrece una atención personalizada acorde a las necesidades de los estudiantes (según carrera profesional)	1	2	3	4	5
40		Los docentes ofrecen una atención personalizada acorde a las necesidades de cada estudiante (según carrera profesional y ciclo académico)	1	2	3	4	5
41		El personal administrativo busca los mejores beneficios según los intereses de cada estudiante (oportunidades laborales, becas, pasantías, eventos académicos, etc.)	1	2	3	4	5
42		Los docentes buscan los mejores beneficios según los intereses de cada estudiante (oportunidades laborales, becas, eventos académicos, flexibilidad académica, etc.)	1	2	3	4	5
43		El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes y se preocupa por tratar de satisfacerla.	1	2	3	4	5
44		Los docentes conocen las necesidades de los estudiantes y se preocupa por tratar de satisfacerla.	1	2	3	4	5

**PERCEPCIONES:** Califique las PERCEPCIONES, lo cual se refieren a como HA RECIBIDO los servicios educacionales complementarios del cual usted hace uso de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión.

**CONSIDERE A 1 COMO LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 5 COMO LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN,  
MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA.**

	1	2	3	4	5
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Ítem	Cuestionario				Escala
01	Mencione como percibe la calidad de los servicios educacionales complementarios(Servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico, servicio de transporte) que brinda la UNAMAD en relación a la <b>TANGIBILIDAD</b> (instalaciones físicas cómodas y limpias; equipos y materiales modernos; presencia del personal y materiales informativos adecuados)				1 2 3 4 5
02	Mencione como percibe la calidad de los servicios educacionales complementarios (Servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico, servicio de transporte) que brinda la UNAMAD en relación a la <b>FIABILIDAD</b> (cumplimiento de los servicios en los tiempos establecidos, interés de los trabajadores en solucionar los problema de los estudiantes; eficiencia de los trabajadores en las actividades que realizan.)				1 2 3 4 5
03	Mencione como percibe la calidad de los servicios educacionales complementarios(Servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico, servicio de transporte) que brinda la UNAMAD en relación a la <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> (información detallada de cada servicio; atención con rapidez y calidad; predisposición de los trabajadores para responder preguntas y brindar apoyo a los estudiantes)				1 2 3 4 5
04	Mencione como percibe la calidad de los servicios educacionales complementarios(Servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico, servicio de transporte) que brinda la UNAMAD en relación a la <b>SEGURIDAD</b> (comportamiento de los trabajadores, seguridad en los tramites que realizan, amabilidad de los trabajadores, conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones)				1 2 3 4 5
05	Mencione como percibe la calidad de los servicios educacionales complementarios(Servicio médico, servicio de comedor universitario, servicio deportivo, servicio psicopedagógico, servicio de transporte) que brinda la UNAMAD en relación a la <b>EMPATIA</b> (atención individualizada; horarios de atención adecuado para los estudiantes; atención personalizada; preocupación de los trabajadores por los intereses de los estudiantes; conocimiento y comprensión de los trabajadores de las necesidades de los estudiantes)				1 2 3 4 5

**;;;Muchas gracias por su colaboración!!!**

**Cuestionario de satisfacción de los estudiantes  
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.  
FACULTAD DE ECOTURISMO.  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

**Objetivo.** Determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

La información que nos proporciones se utilizará para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos atentamente su cooperación y apoyo contestando a las siguientes afirmaciones dentro de un marco de libertad, respeto y honestidad.

**INSTRUCCIONES:** CONSIDERE A 1 COMO LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 5 COMO LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN, MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA.

1	2	3	4	5				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho				
Ítem	Cuestionario			Escala				
<b>01</b>	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la <b>TANGIBILIDAD</b> (instalaciones físicas cómodas y limpias; equipos y materiales modernos; presencia del personal docente y administrativo; materiales informativos adecuados) en la prestación de los diferentes servicios que le ofrece la UNAMAD.			1	2	3	4	5
<b>02</b>	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la <b>FIABILIDAD</b> (cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos, interés de docentes y administrativos en solucionar los problemas de los estudiantes; eficiencia de los trabajadores; gestión de documentos libre de errores) en la prestación de los diferentes servicios que le ofrece la UNAMAD.			1	2	3	4	5
<b>03</b>	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> (información detallada de cada servicio; atención con rapidez y calidad; predisposición de los docentes y administrativos para responder preguntas y brindar apoyo a los estudiantes) en la prestación de los diferentes servicios que le ofrece la UNAMAD.			1	2	3	4	5
<b>04</b>	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la <b>SEGURIDAD</b> (comportamiento de los docentes y personal administrativo, seguridad en los tramites que realizan, amabilidad de los docentes y del personal administrativo, conocimiento de los docentes y administrativos para el desarrollo de sus funciones) en la prestación de los diferentes servicios que le ofrece la UNAMAD.			1	2	3	4	5
<b>05</b>	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la <b>EMPATIA</b> (atención individualizada; horarios de atención adecuado para los estudiantes; atención personalizada; preocupación de los docentes y del personal administrativo por los intereses de los estudiantes; conocimiento y comprensión de los docentes y del personal administrativo de las necesidades de los estudiantes) en la prestación de los diferentes servicios que le ofrece la UNAMAD.			1	2	3	4	5

Si usted tiene algún aporte, reclamo, sugerencia o recomendación sobre los diferentes servicios que brinda la UNAMAD (servicios académicos, administrativos académicos y educacionales complementarios), agradecemos que los de a conocer, ya que será de mucha importancia para el presente trabajo de investigación.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**!!!Muchas gracias por su colaboración!!!!**

### Anexo N°03: Solicitud de autorización para realización de estudio

**Solicito:** Se otorgue facilidades para el desarrollo del Proyecto de Tesis.

**DRA. NELLY OLINDA ROMÁN PAREDES**  
VICERRECTORA ACADÉMICA DE LA UNAMAD.

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios	
VICERECTORADO ACADÉMICO	
<b>RECEPCIÓN - CARGO</b>	
Fecha:	18 MAY 2018
Reg.:	07
Hora:	8:57a
Firma:	7

Yo, **Sheyla Ayma Velásquez**, identificada con código Universitario N° **13136021**, con domicilio en el Pje. Teresa Gonzales 10L-12 AA.HH. Monterrico de esta ciudad, respetuosamente me dirijo ante usted y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera de Administración y Negocios Internacionales en esta prestigiosa casa de estudios, me encuentro realizando el trabajo de investigación (tesis) junto a mi compañera, la señorita **Sherely Molero Quispe**, identificada con código Universitario N° **13136008**, egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, tesis intitulada **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018”**, que tiene como objetivo general evaluar de qué manera la percepción de la calidad de los servicios influye en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

Por lo que, **solicitamos a su despacho ordenar a quienes corresponda se nos otorgue las facilidades del caso para el desarrollo del presente proyecto de investigación (aplicación de encuestas, entrevistas, tomas fotográficas y otros) en las diferentes escuelas profesionales dentro del campo universitario.**

Además, cabe mencionar que la calidad del servicio percibido por los estudiantes se ha convertido en un aspecto estratégico que puede marcar la diferencia en el sistema universitario actual. Es así que el presente trabajo de investigación, representa un aporte importante para la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, ya que a partir de los resultados que se obtengan, nuestra institución podrá establecer e implementar procesos que permitan fortalecer sus políticas de mejora continua, con el fin de brindar servicios con mejores condiciones de calidad, acorde a las exigencias de todos sus usuarios. Todo esto en el marco de la ley universitaria N° 30220, que tiene por objeto promover el mejoramiento continuo de la calidad educativa, que en su artículo N°28, establece las condiciones básicas que deben de cumplir las universidades para lograr su licenciamiento.

Por último, agradecemos de antemano por su atención a la presente solicitud, por ser de ley. Así mismo, aprovechamos la oportunidad para saludarla cordialmente y hacerle llegar las muestras de consideración y estima.

**Puerto Maldonado, 17 de Mayo del 2018.**

Atentamente,

  
.....  
**Sheyla Ayma Velásquez**  
CU N° 13136008

**Celulares: 974416373.**  
986133655.

## Anexo N°05: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante:

Por medio del presente se le informa que su participación en la presente investigación titulada **“Percepción de la Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018”** dirigido por la Bach. Sherely Molero Quispe y la Bach. Sheyla Ayma Velásquez, es fundamental para la recolección de datos que requiere la misma. En este sentido se le informa las siguientes precisiones.

- ❖ El objetivo principal de la investigación es determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- ❖ El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 15 minutos el cual será dirigido presencialmente por las investigadoras.
- ❖ El estudio no conlleva a ningún riesgo y ningún participante recibirá alguna retribución económica o beneficio de algún tipo.
- ❖ La participación de cada colaborador será confidencial y la información que se obtenga será utilizada estrictamente para los fines de la presente investigación.
- ❖ La participación en la investigación es de carácter voluntario.
- ❖ La información que usted brinda debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la realidad Universitaria.

Agradecemos su participación,

Bach. Sherely Molero Quispe

Bach. Sheyla Ayma Velásquez

**Anexo N°04:** Solicitud presentada a la Dirección Universitaria de Asuntos Académicos



**SOLICITO:** Acceso a la información, sobre el número de estudiantes matriculados en el semestre académico 2018-I.

**Dr. ELMER ROSALES SOLORZANO.**  
Director de la Dirección Universitaria de Asuntos Académicos.

Yo, **SHERELY MOLERO QUISPE**, identificada con código universitario N° **13136008**, con domicilio en el Pje Teresa Gonzales 10L-12 del A.H. Monterrico, de esta ciudad, respetuosamente me dirijo ante usted y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera de Administración y Negocios Internacionales en esta prestigiosa casas de estudios y continuando con el desarrollo del trabajo de investigación para obtener el respectivo título profesional, me encuentro realizando el proyecto de investigación junto a mi compañera la señorita **Sheyla Ayma Velásquez**, con código universitario N°**13136021**, egresada de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Por lo que solicito ante usted me facilite información sobre la CANTIDAD DE ESTUDIANTES MATRICULADOS, EN CADA CARRERA PROFESIONAL, CORRESPONDIENTE AL SEMESTRE 2018-I. Lo que nos permitirá determinar nuestra población y muestra en nuestro proyecto de investigación.

Agradeciendo de antemano la respuesta a la presente, ya que es de mucha importancia para poder continuar con el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, aprovecho la oportunidad para saludarlo cordialmente y hacerle llegar las muestras de consideración y estima.

Puerto Maldonado, 30 de abril del 2018

**Sherely Molero Quispe**  
C.U. 13136008

*Celular: 986133655*

**Anexo N° 05:** Número de estudiantes matriculados por Carrera Profesional en el Semestre Académico 2018-1, otorgados por la Dirección Universitaria de Asuntos Académicos



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS**

DIRECCION UNIVERSITARIA DE ASUNTOS ACADEMICOS

MATRICULADOS DE PREGADO SEMESTRE 2018-1

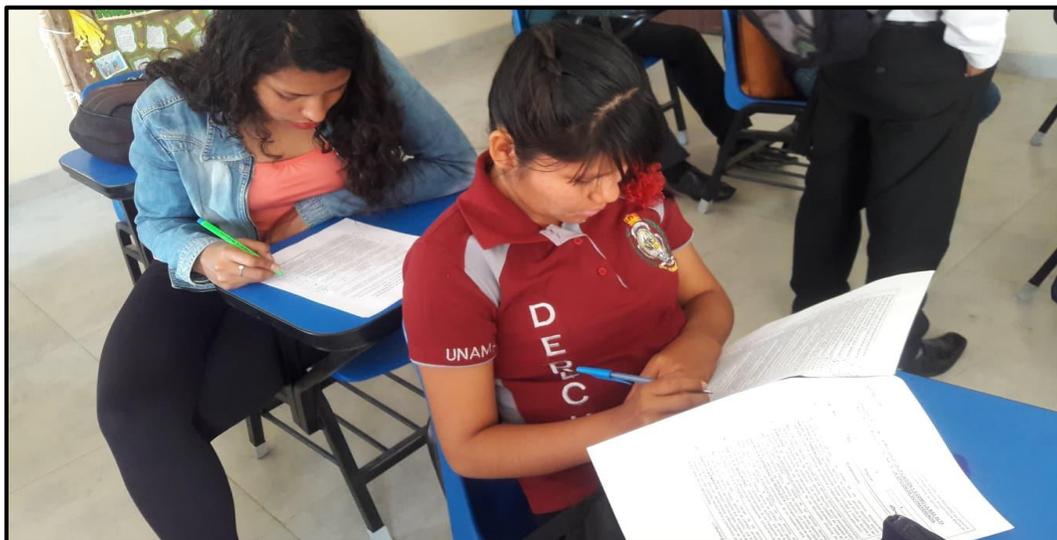
Nro	Facultad	Carrera Profesional	2018-1
1	ECOTURISMO	ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	437
2		CONTABILIDAD Y FINANZAS	395
3		ECOTURISMO	482
4	EDUCACION	DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	275
5		EDUCACION ESPECIALIDAD: MATEMATICAS Y COMPUTACION	82
6		EDUCACION INICIAL Y ESPECIAL	198
7		EDUCACION PRIMARIA E INFORMATICA	269
8		ENFERMERIA	148
9	INGENIERIA	INGENIERIA AGROINDUSTRIAL	209
10		INGENIERIA FORESTAL Y MEDIO AMBIENTE	357
11		INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA	324
12		MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	250
<b>TOTAL</b>			<b>3426</b>

OFICINA DE REGISTROS ACADEMICOS

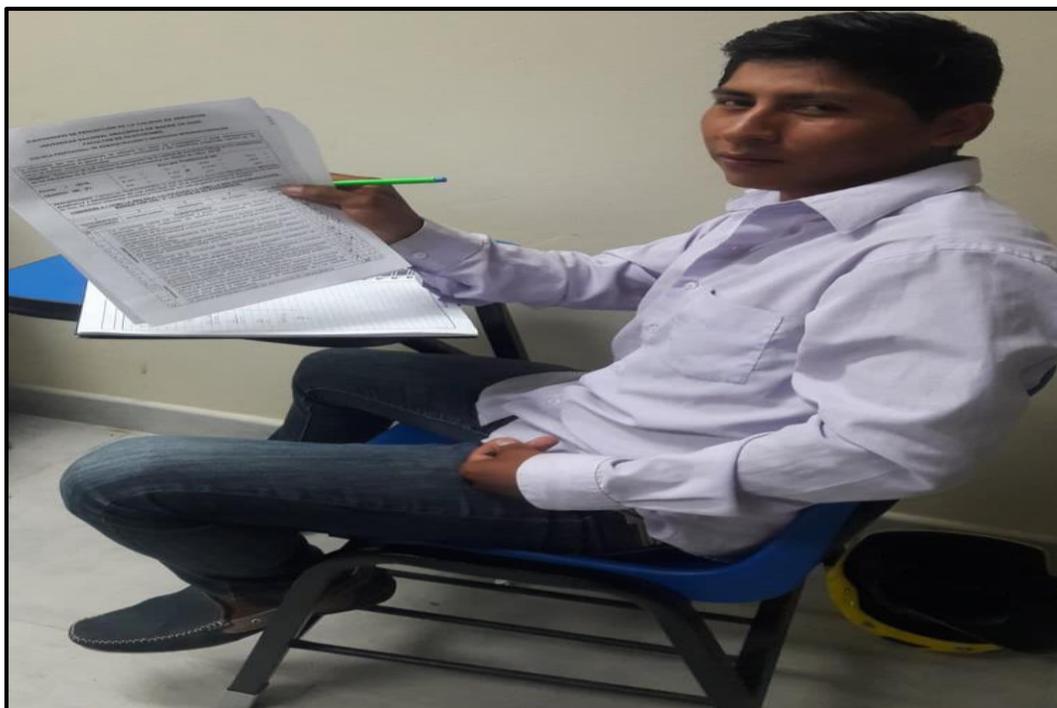
08/05/2018



**Anexo N° 06:** estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios respondiendo a los cuestionarios presentados



**Leyenda:** Estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la UNAMAD respondiendo a los cuestionarios sobre percepción de la calidad de servicio



**Leyenda:** Estudiante de la escuela profesional de Educación mostrando el cuestionario llenado.



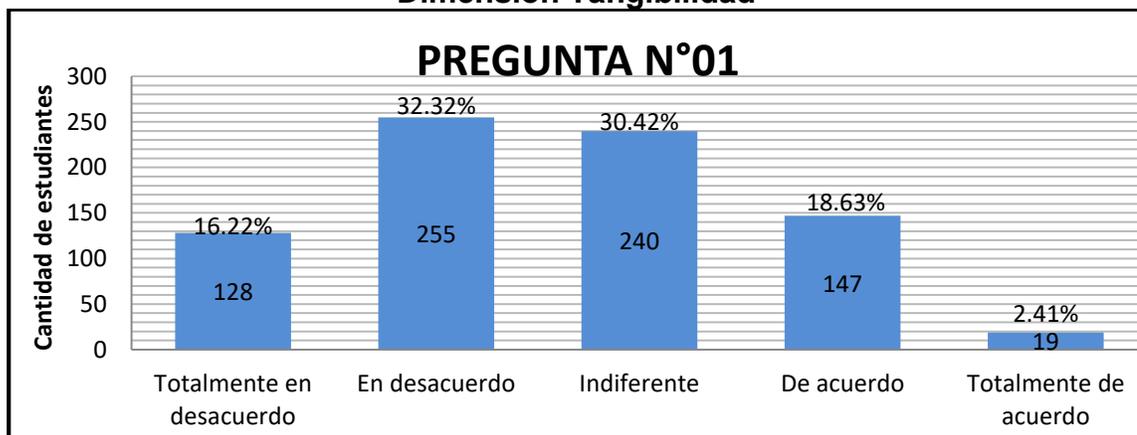
**Leyenda:** Estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la UNAMAD muy concentrados respondiendo a los cuestionarios presentados.



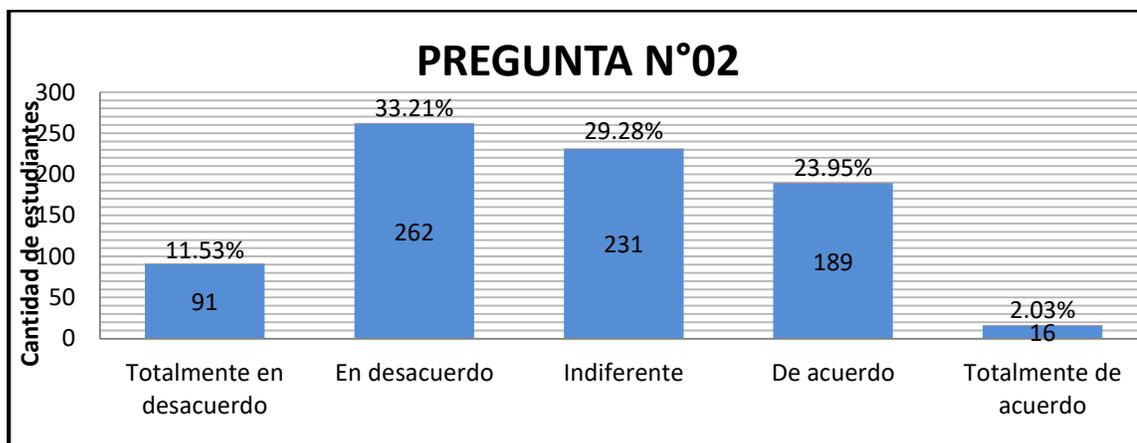
**Leyenda:** Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios respondiendo a las interrogantes de los cuestionarios presentados (percepción de la calidad de servicios y satisfacción de los estudiantes).

**Anexo N° 07:** Gráficos por pregunta sobre percepción de la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos

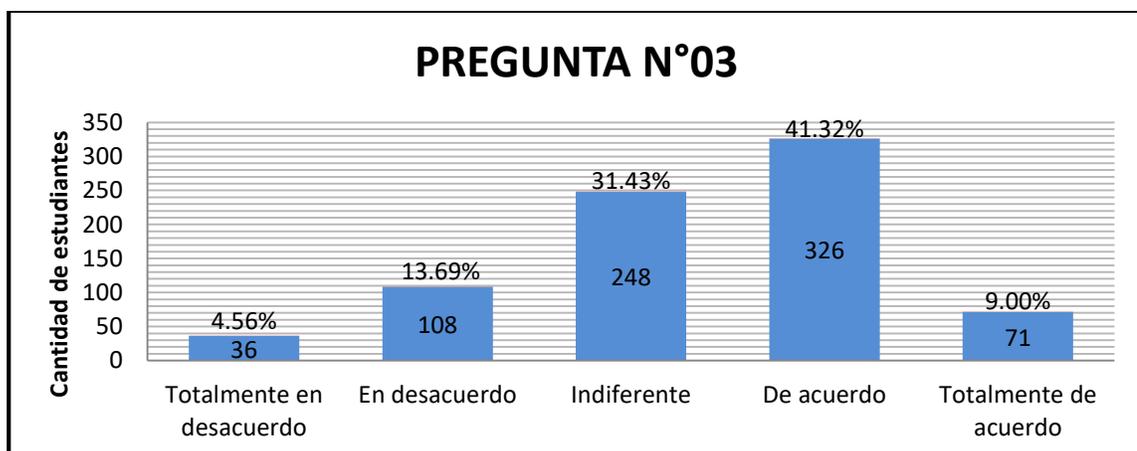
**Dimensión Tangibilidad**



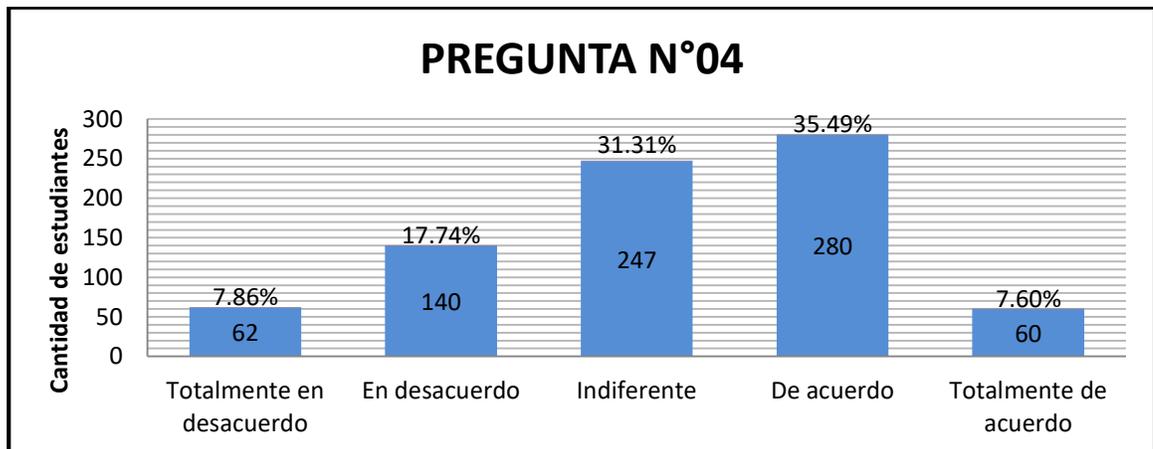
Fuente: Elaboración propia



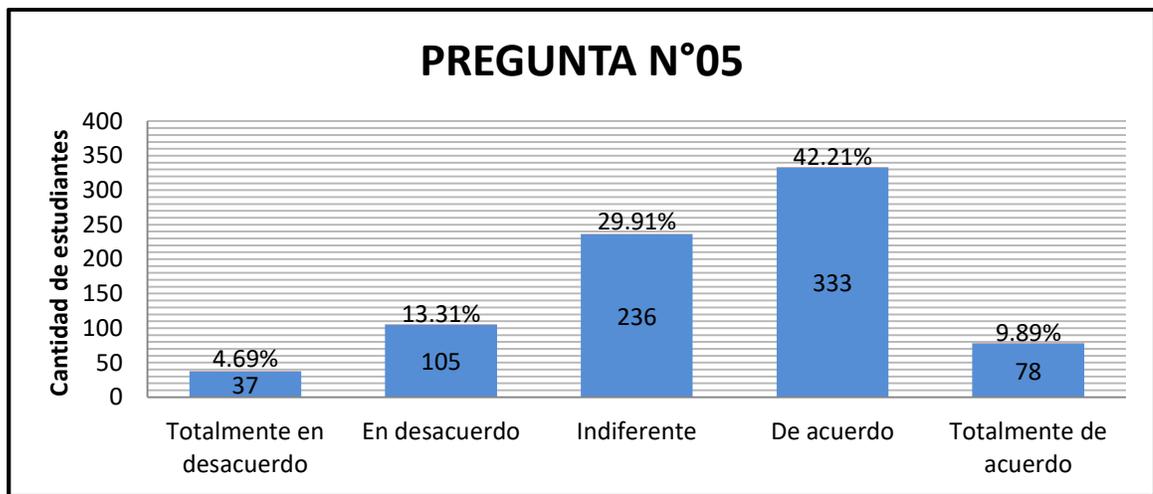
Fuente: Elaboración propia



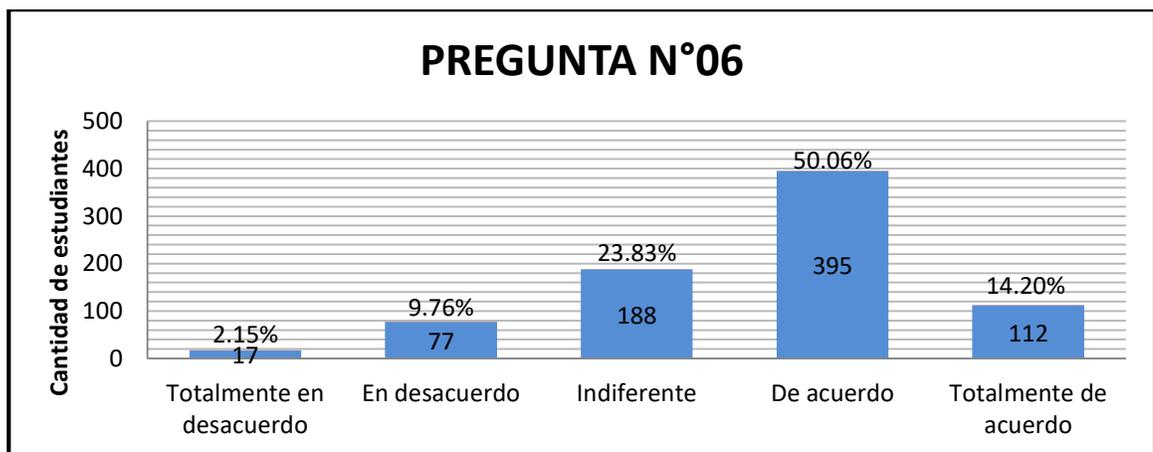
Fuente: Elaboración propia



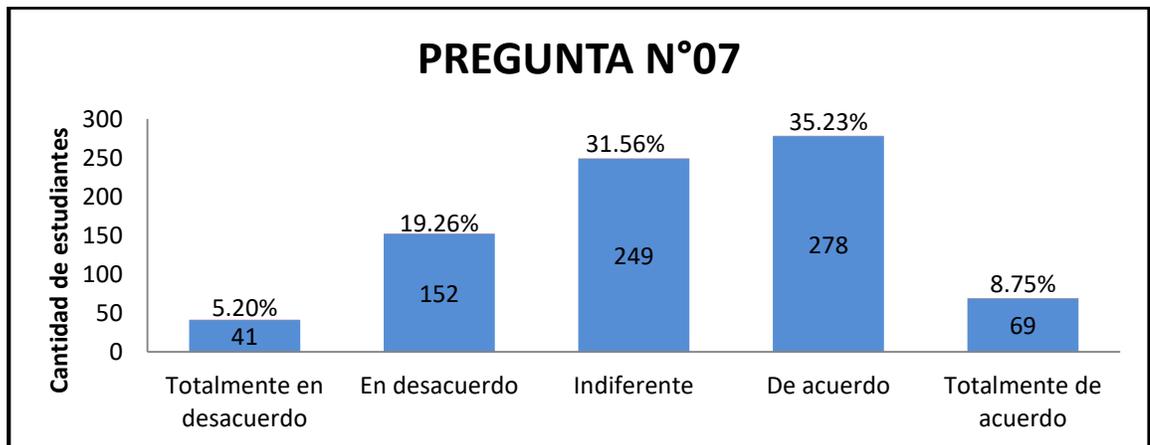
Fuente: Elaboración propia



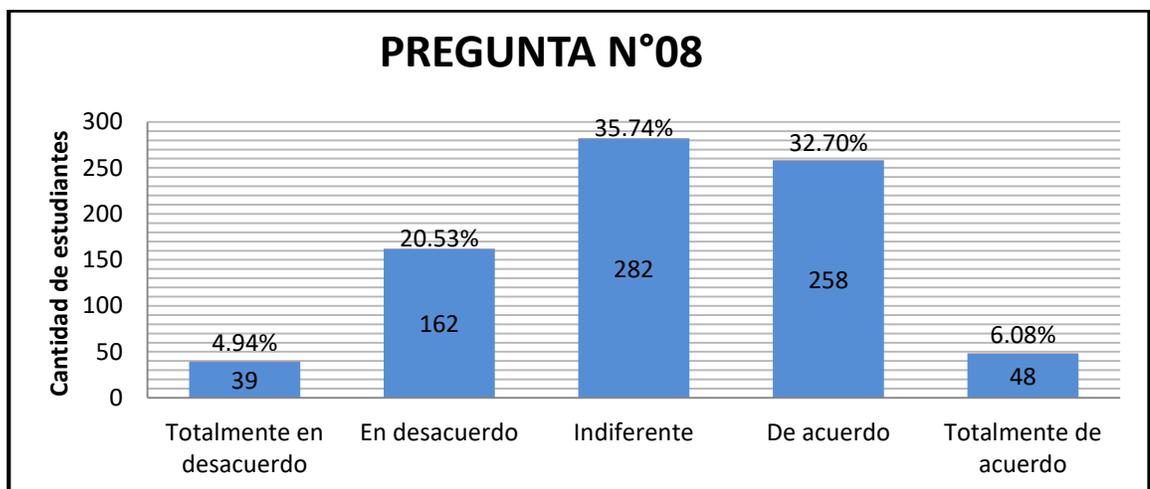
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

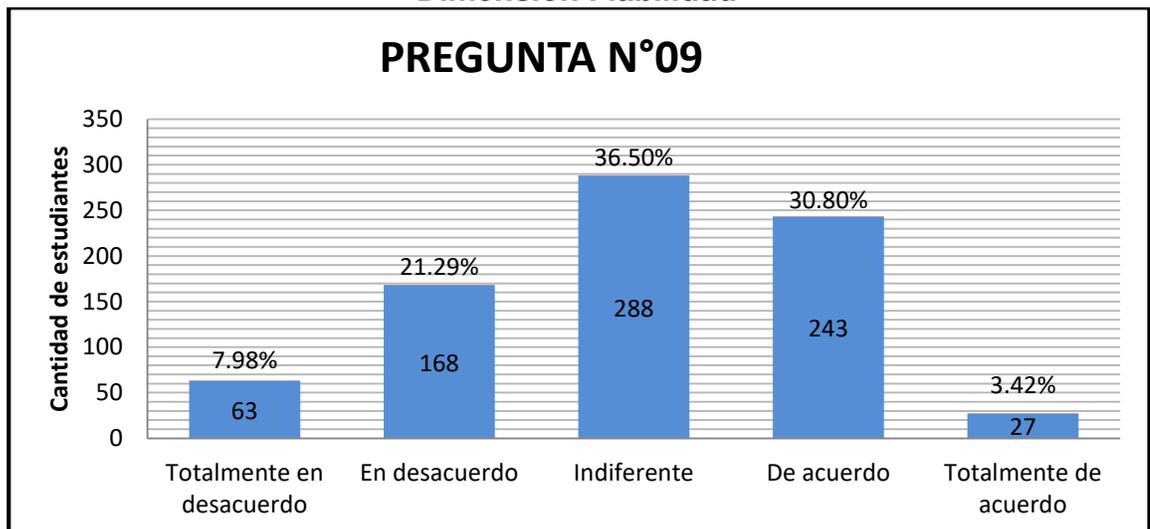


Fuente: Elaboración propia

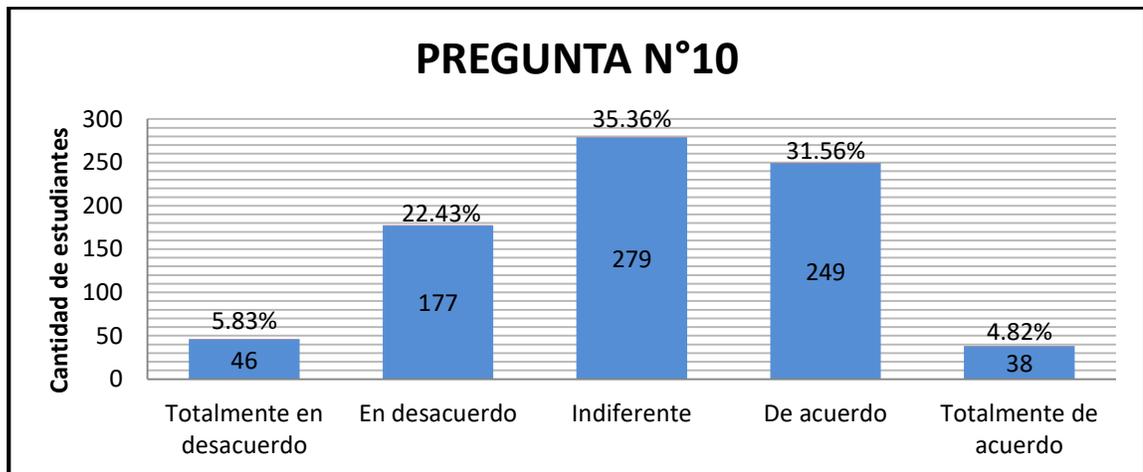


Fuente: Elaboración propia

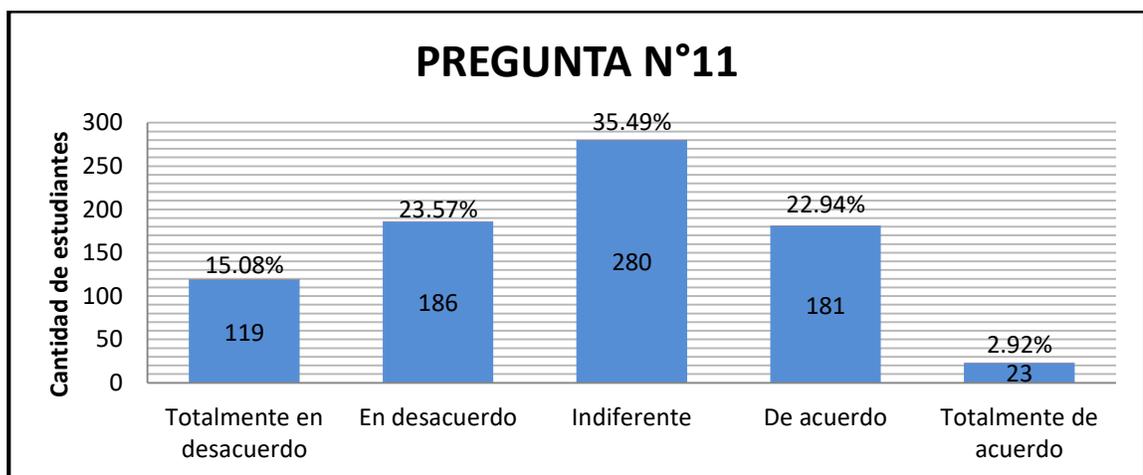
#### Dimensión Fiabilidad



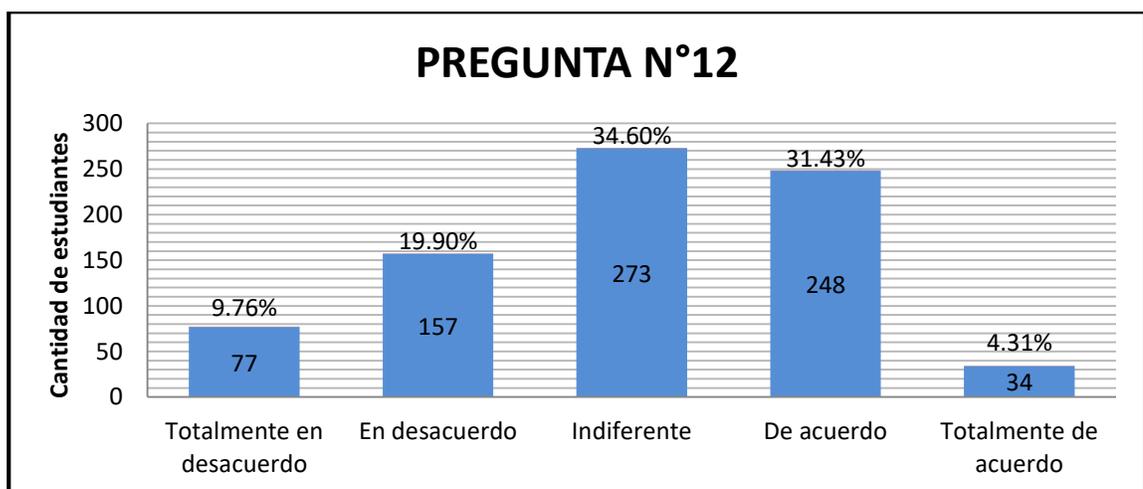
Fuente: Elaboración propia



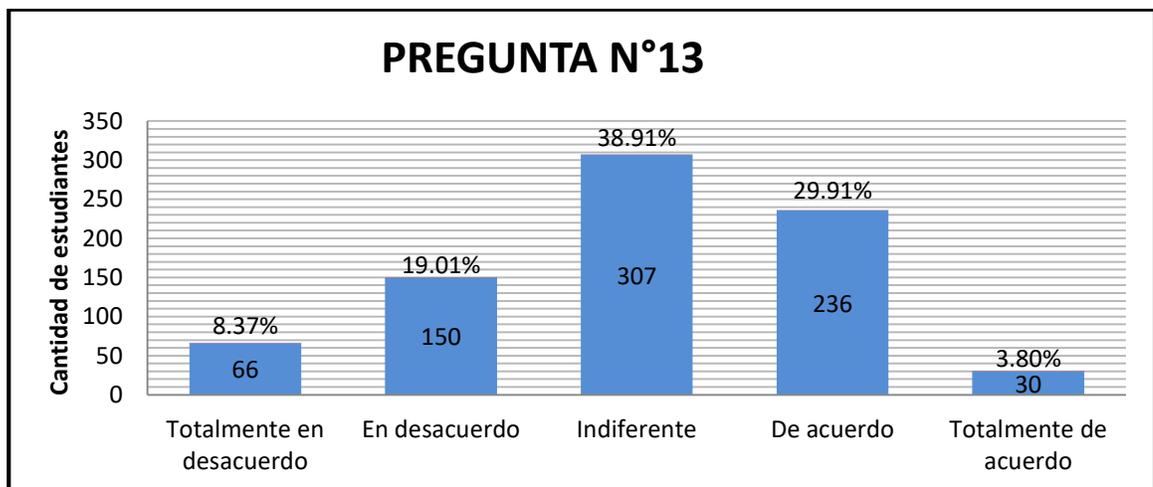
Fuente: Elaboración propia



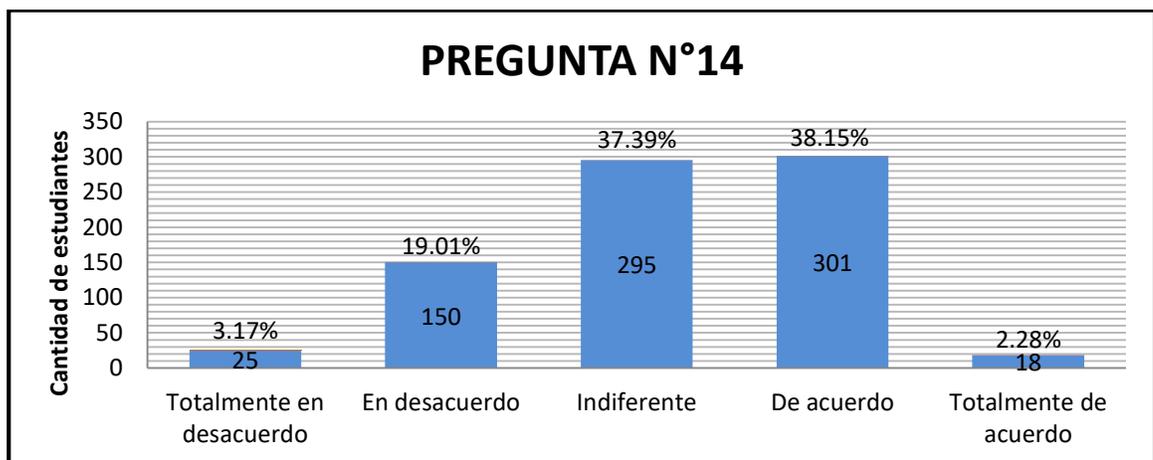
Fuente: Elaboración propia



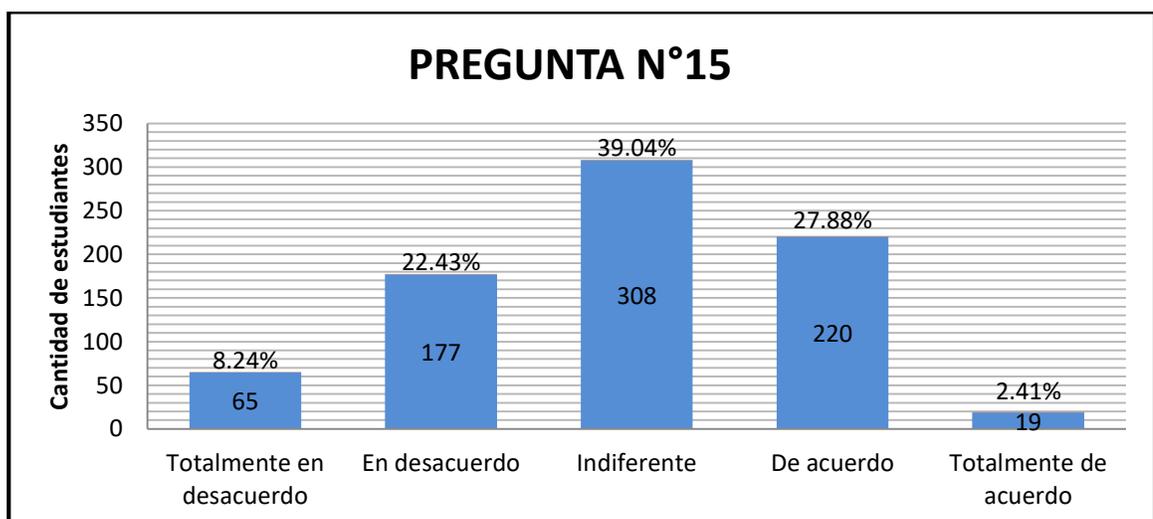
Fuente: Elaboración propia



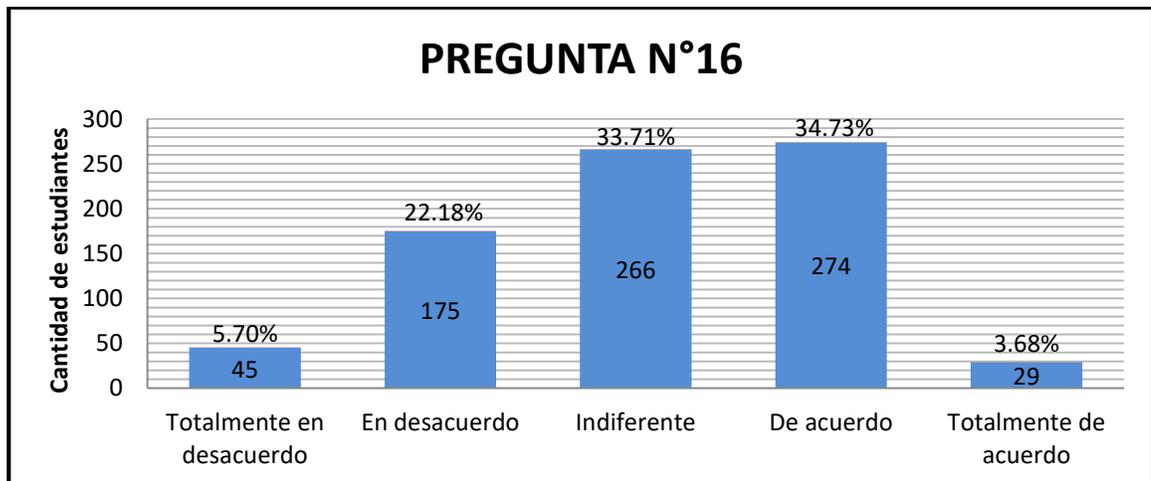
Fuente: Elaboración propia



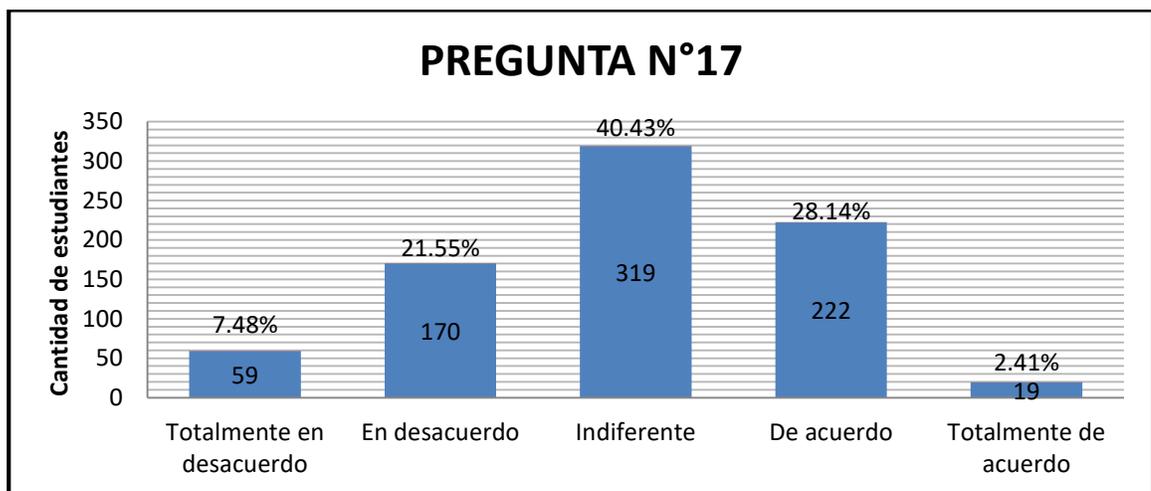
Fuente: Elaboración propia



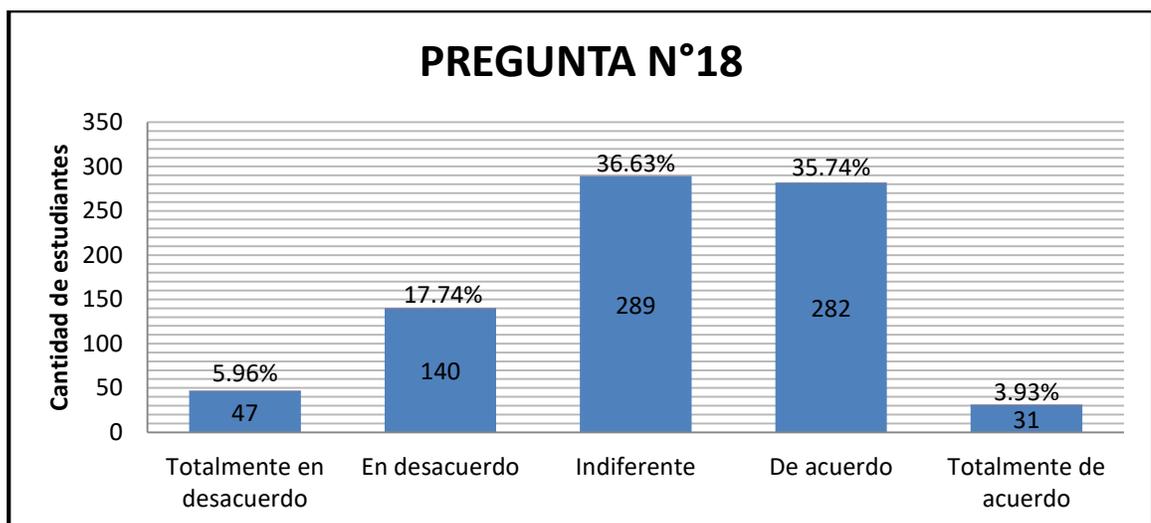
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

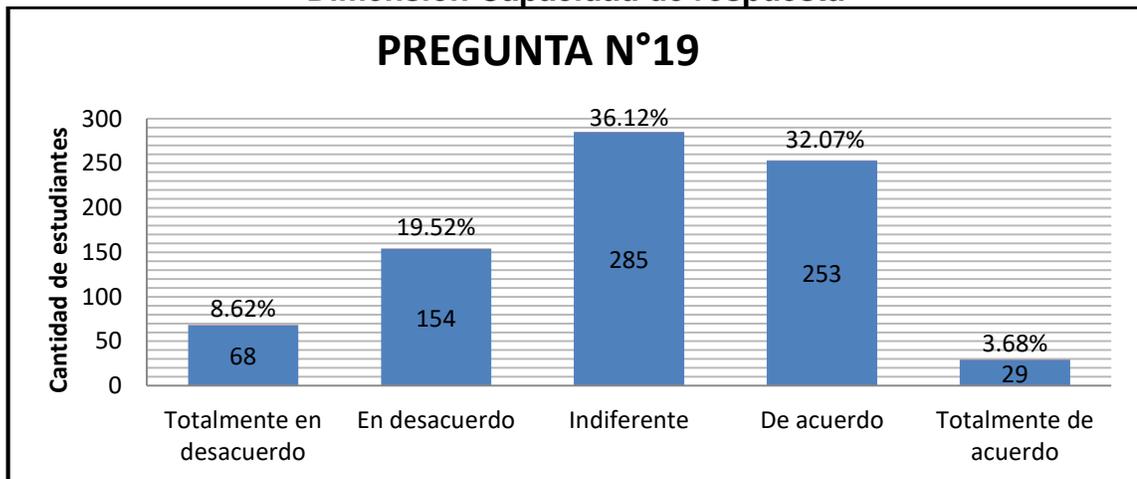


Fuente: Elaboración propia

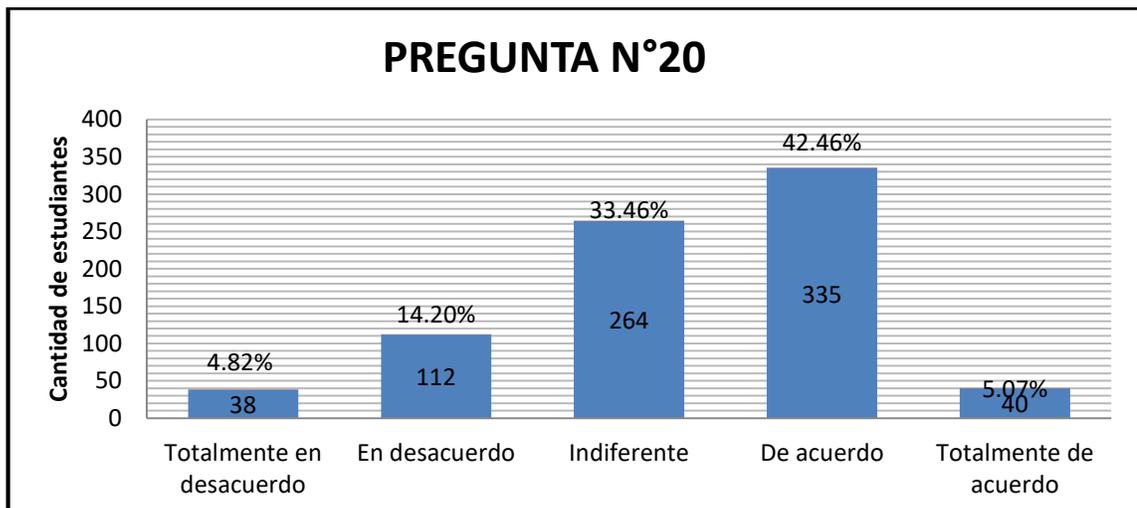


Fuente: Elaboración propia

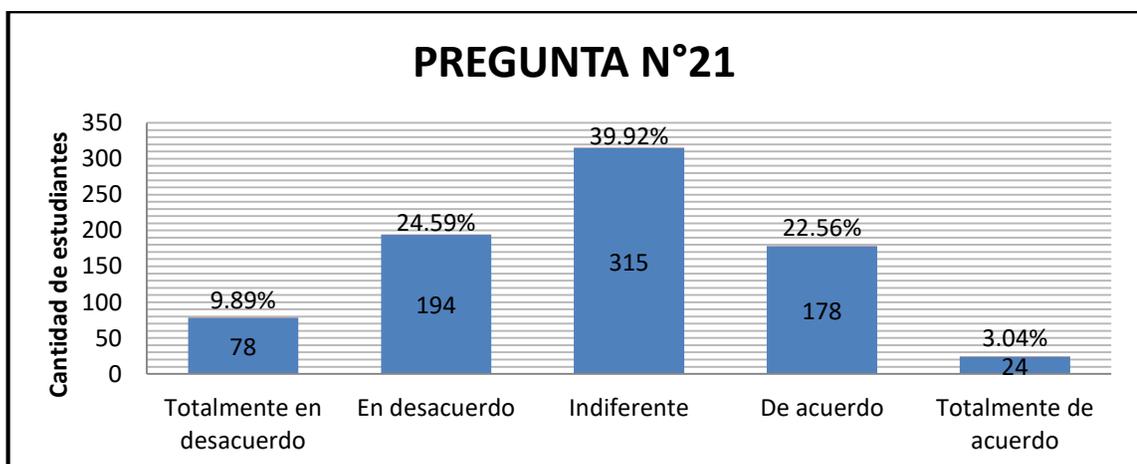
### Dimensión Capacidad de respuesta



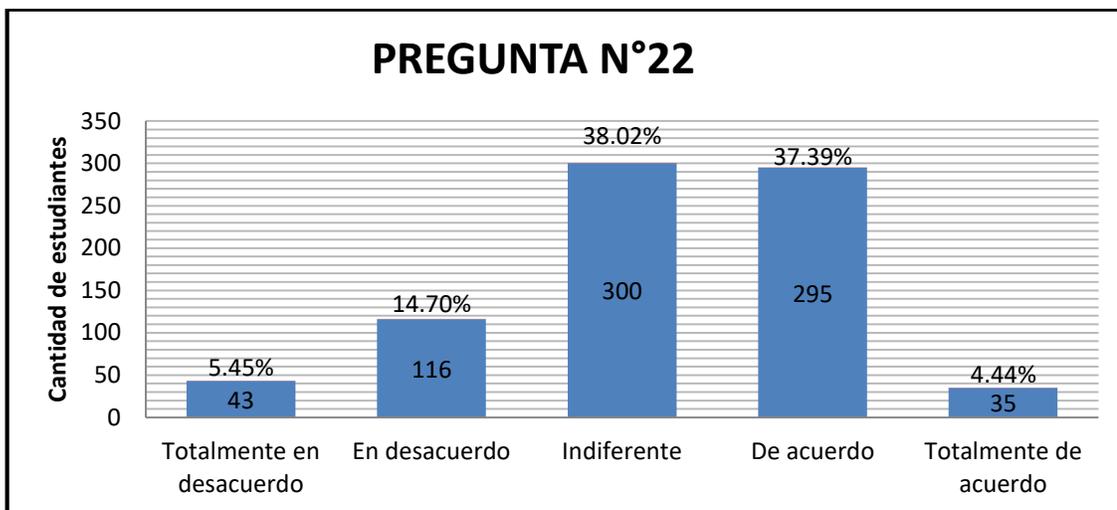
Fuente: Elaboración propia



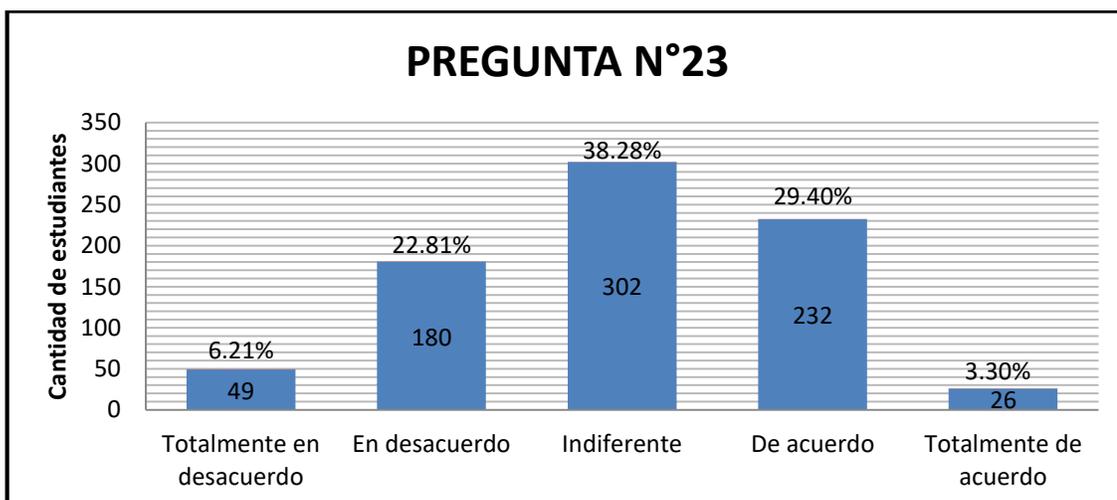
Fuente: Elaboración propia



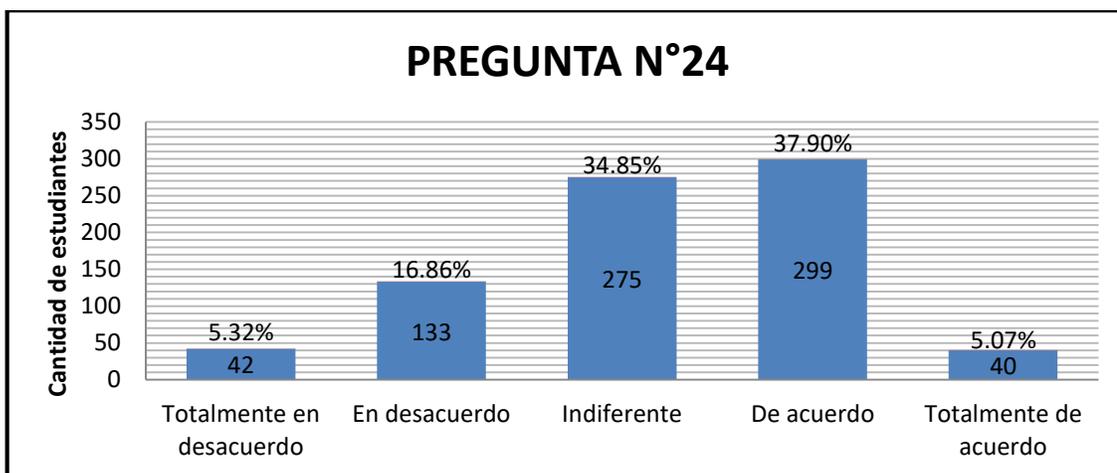
Fuente: Elaboración propia



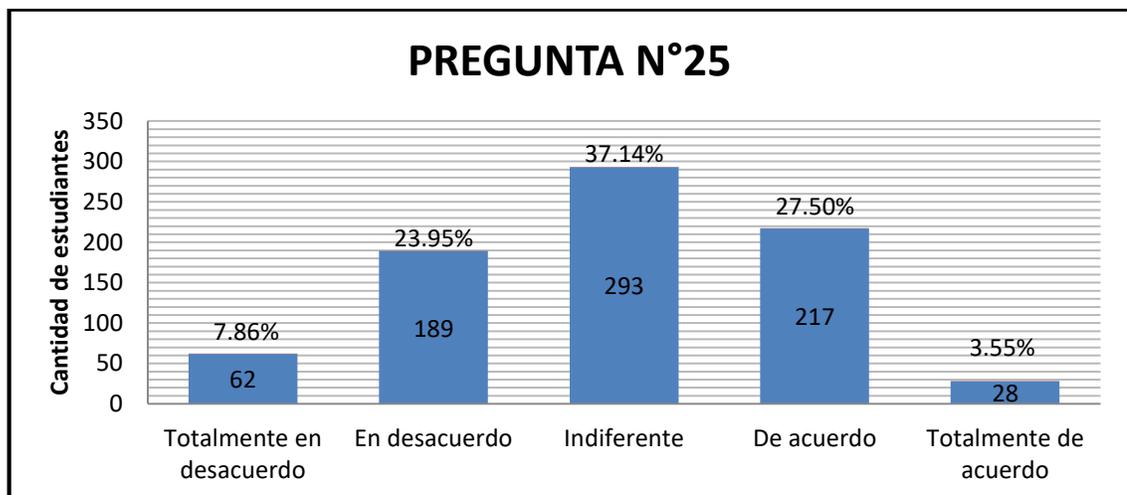
Fuente: Elaboración propia



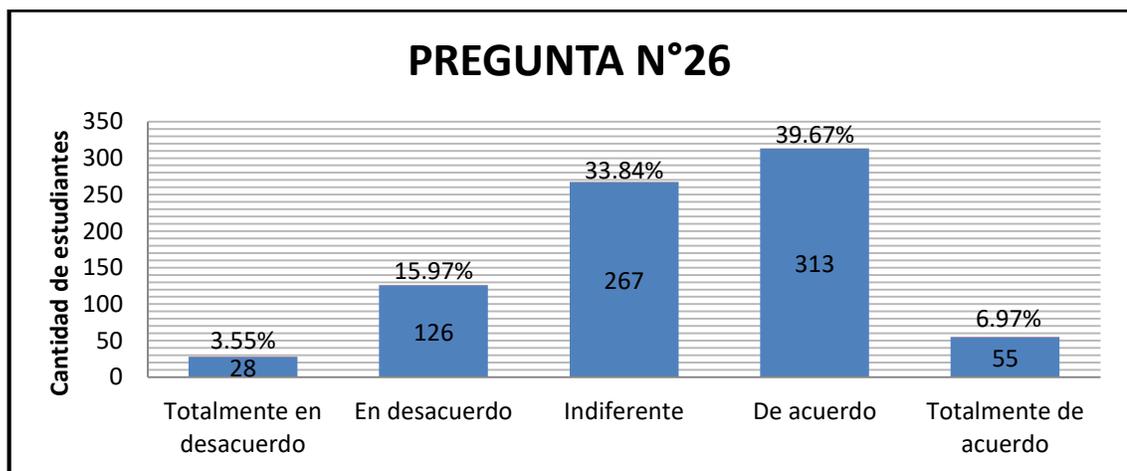
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

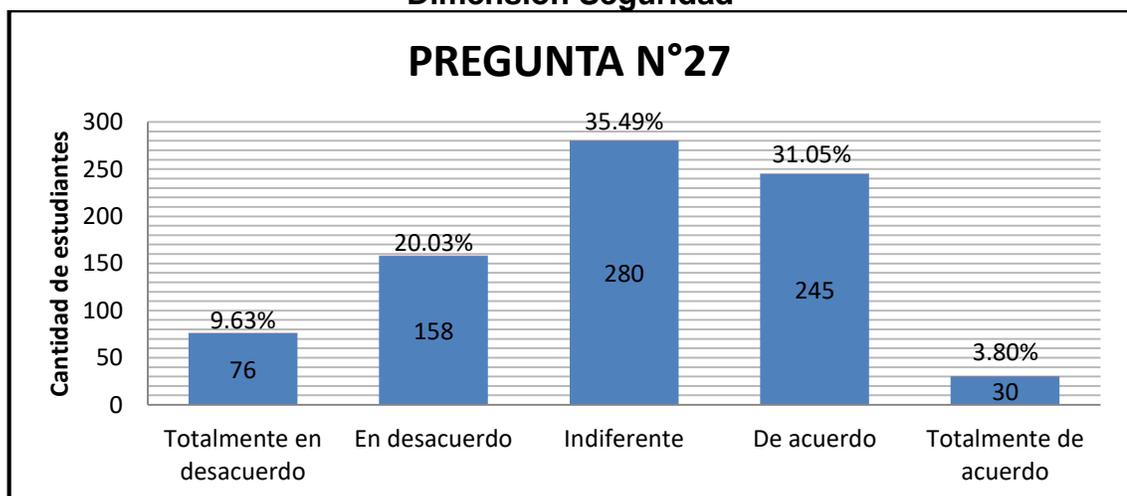


Fuente: Elaboración propia

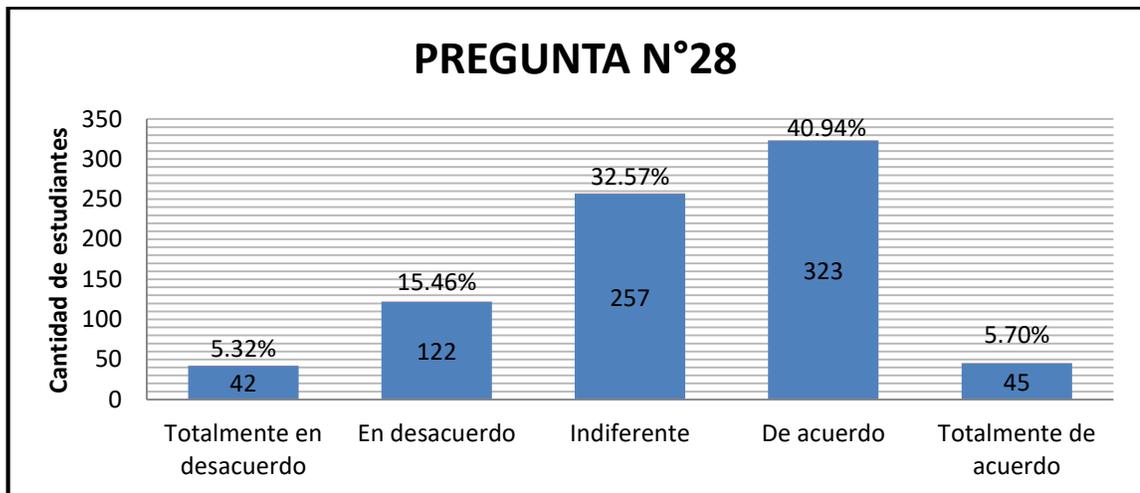


Fuente: Elaboración propia

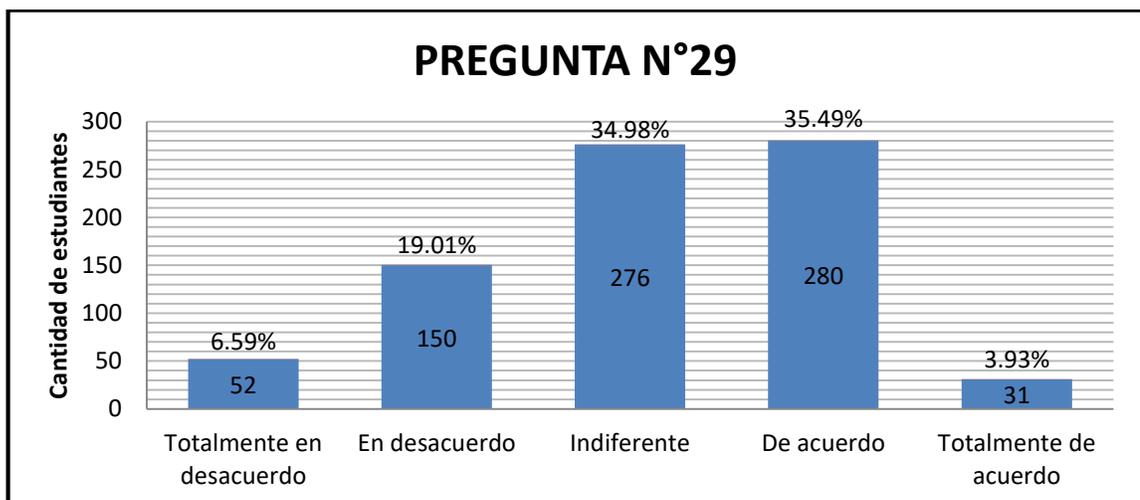
### Dimensión Seguridad



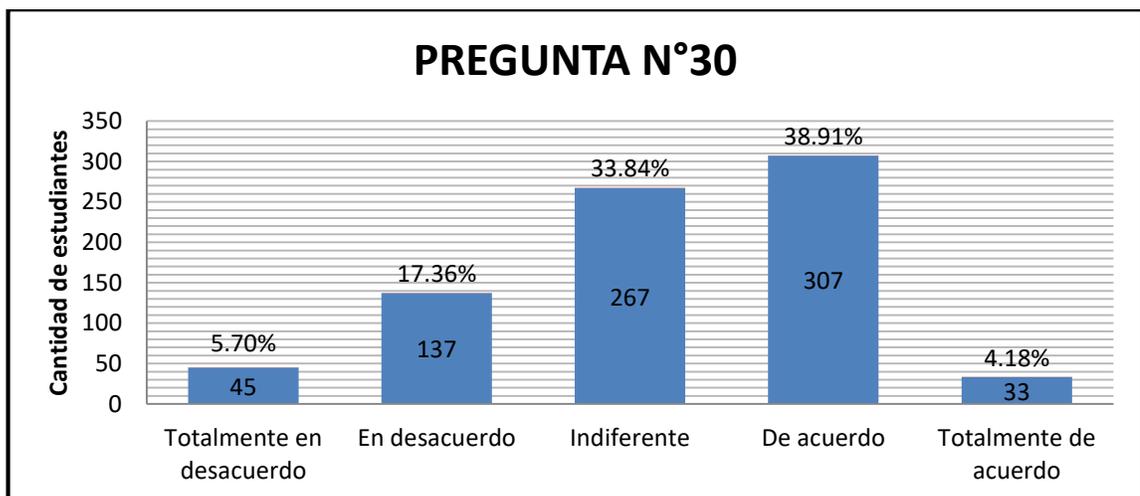
Fuente: Elaboración propia



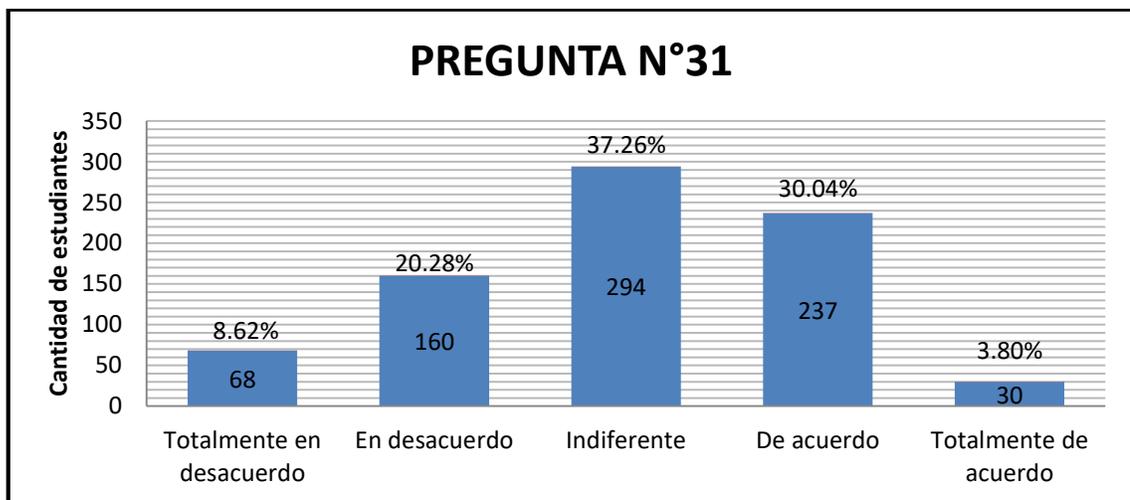
Fuente: Elaboración propia



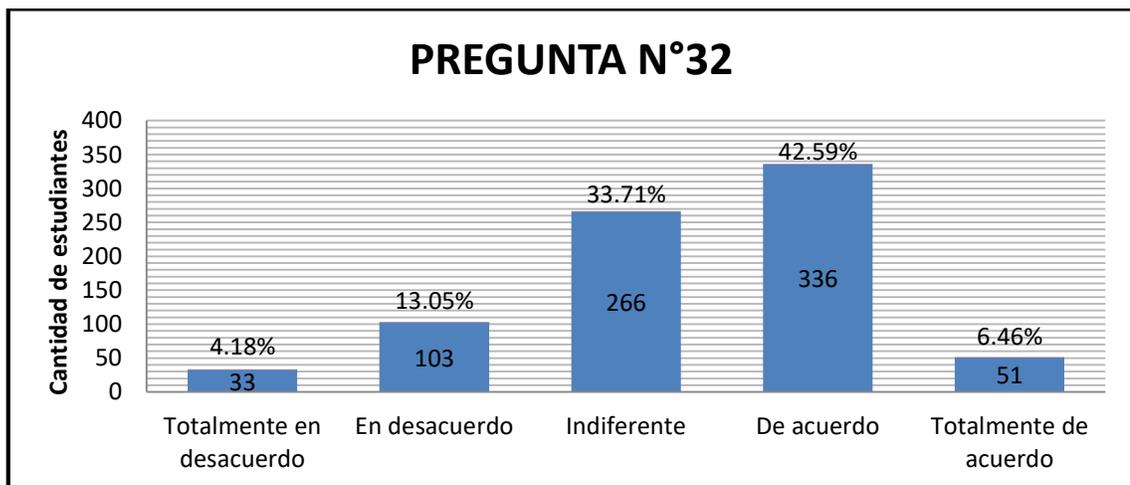
Fuente: Elaboración propia



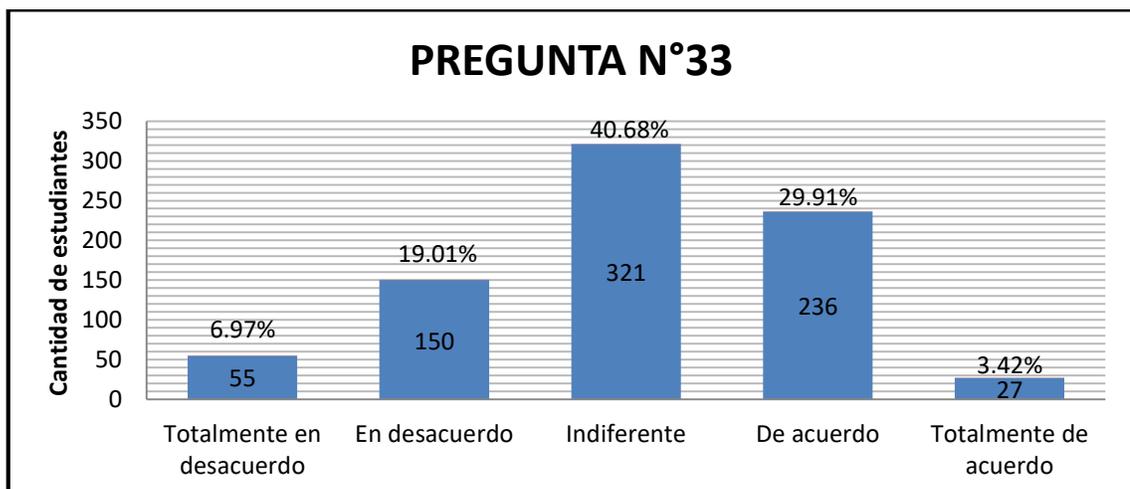
Fuente: Elaboración propia



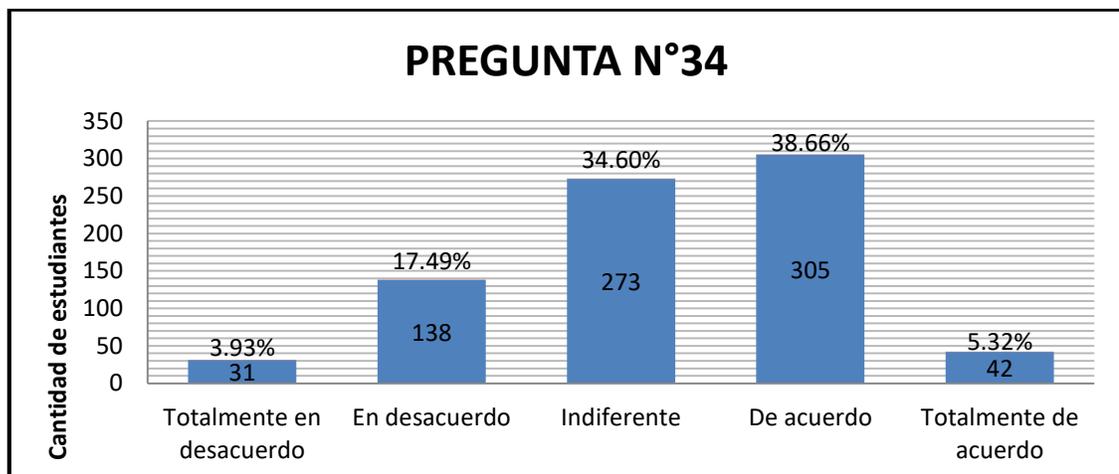
Fuente: Elaboración propia



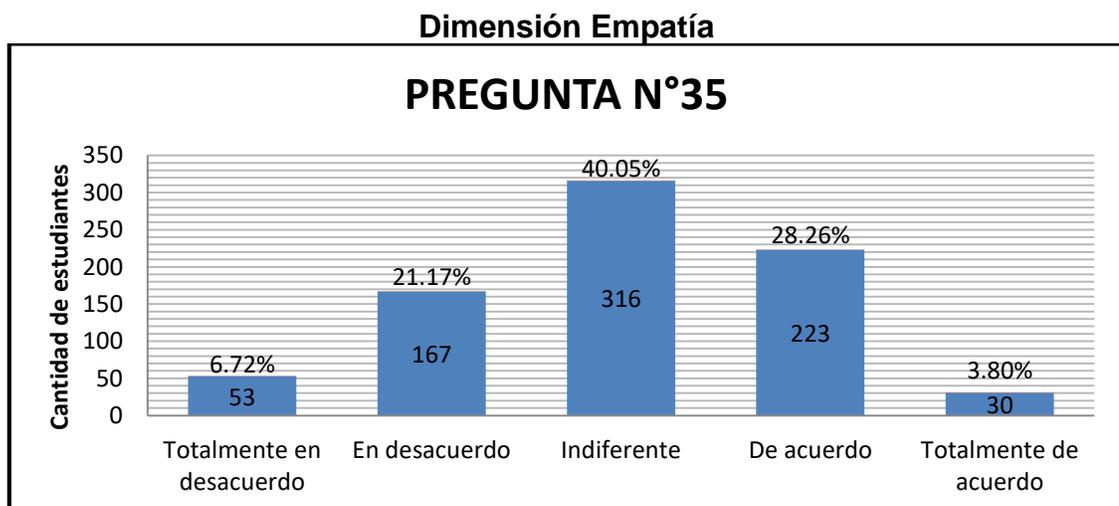
Fuente: Elaboración propia



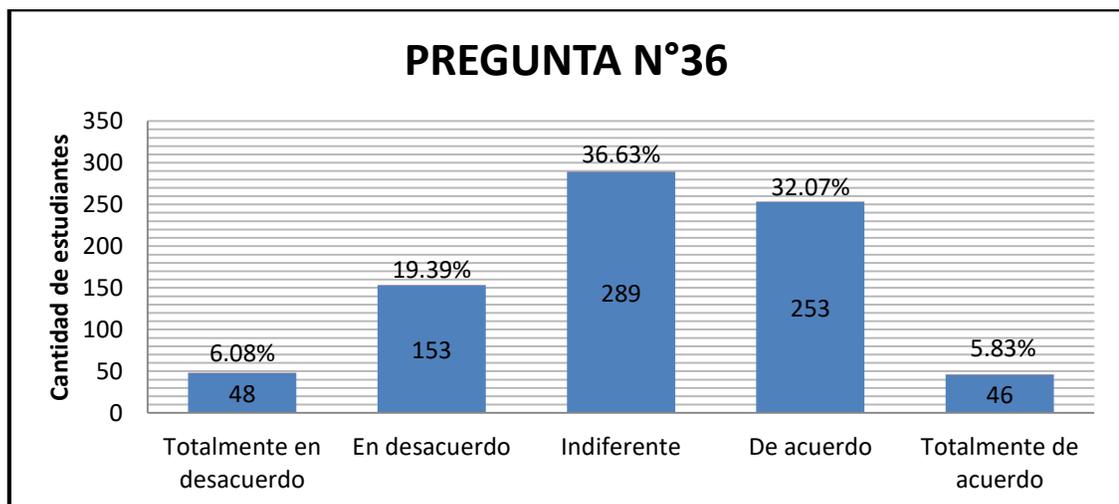
Fuente: Elaboración propia



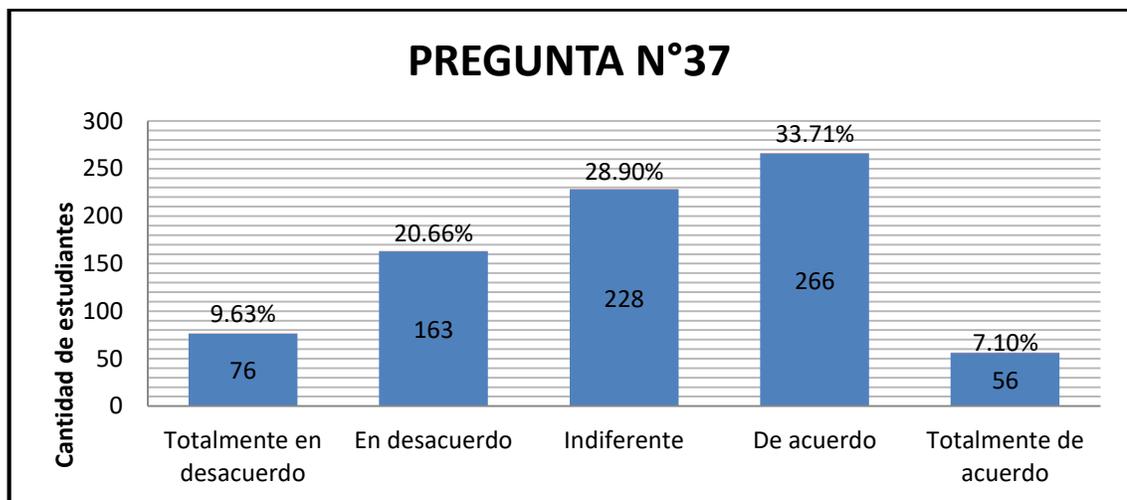
Fuente: Elaboración propia



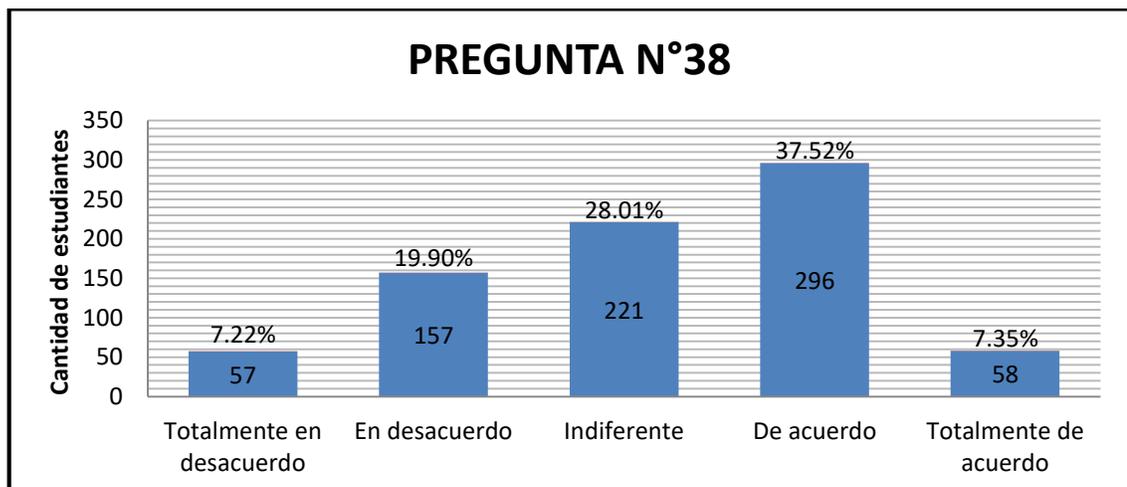
Fuente: Elaboración propia



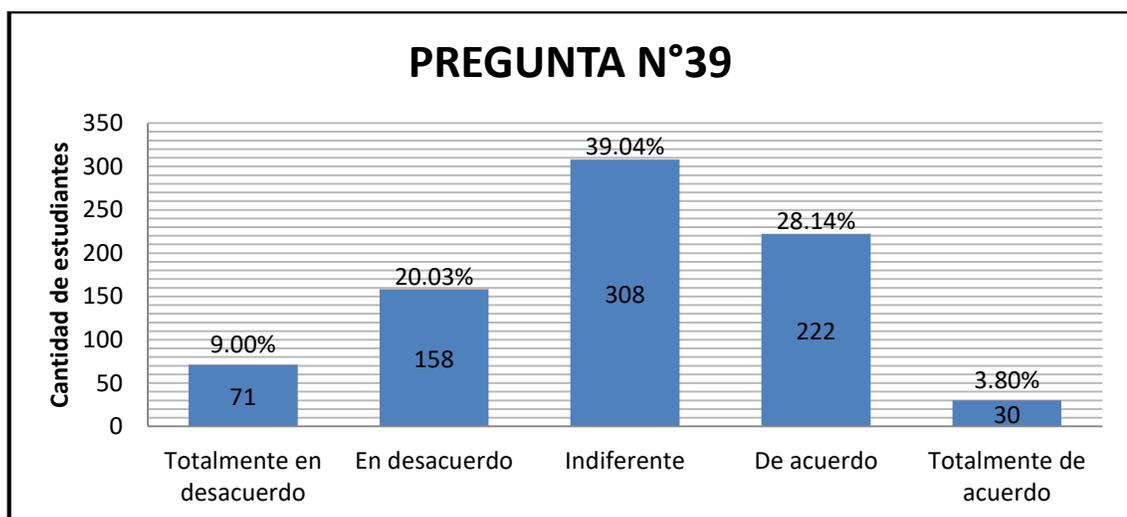
Fuente: Elaboración propia



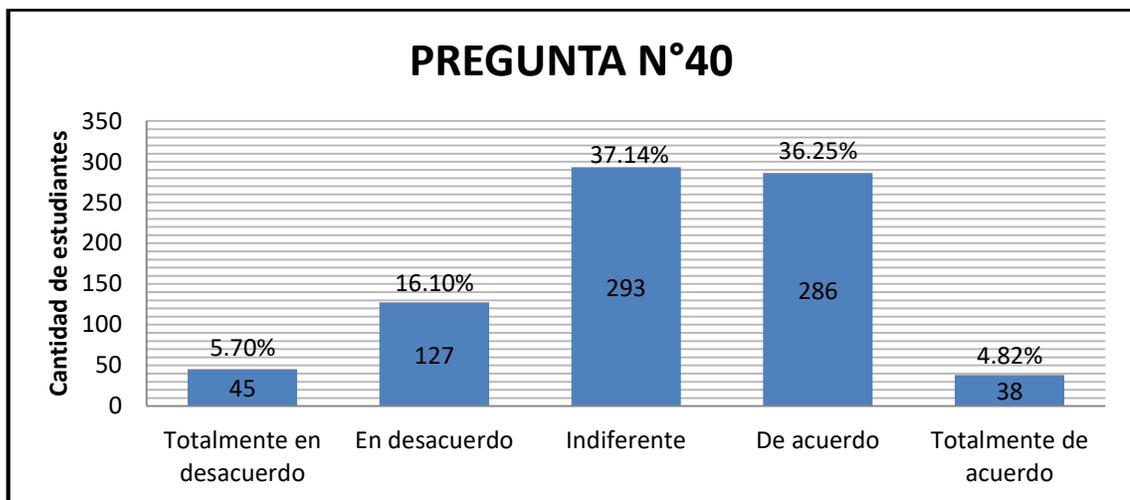
Fuente: Elaboración propia



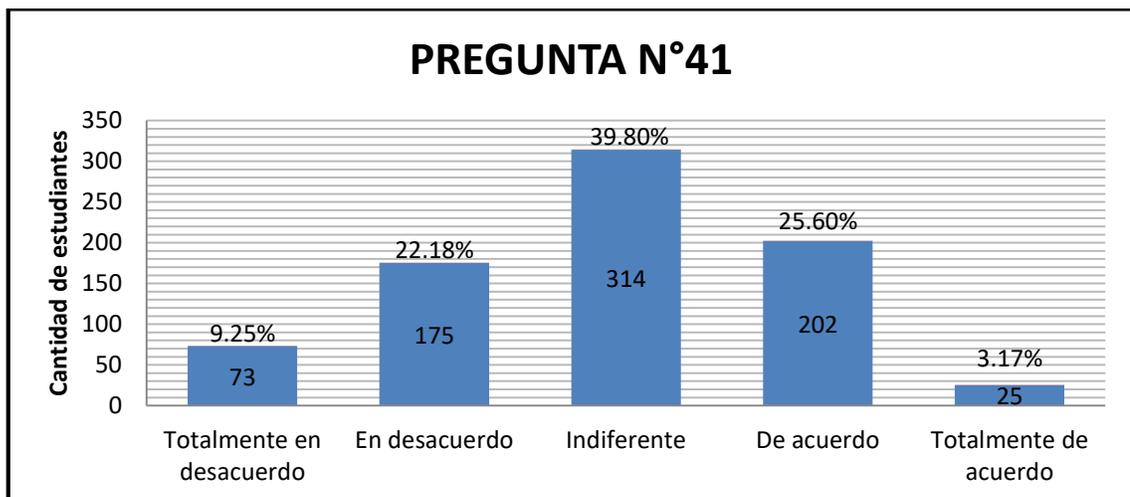
Fuente: Elaboración propia



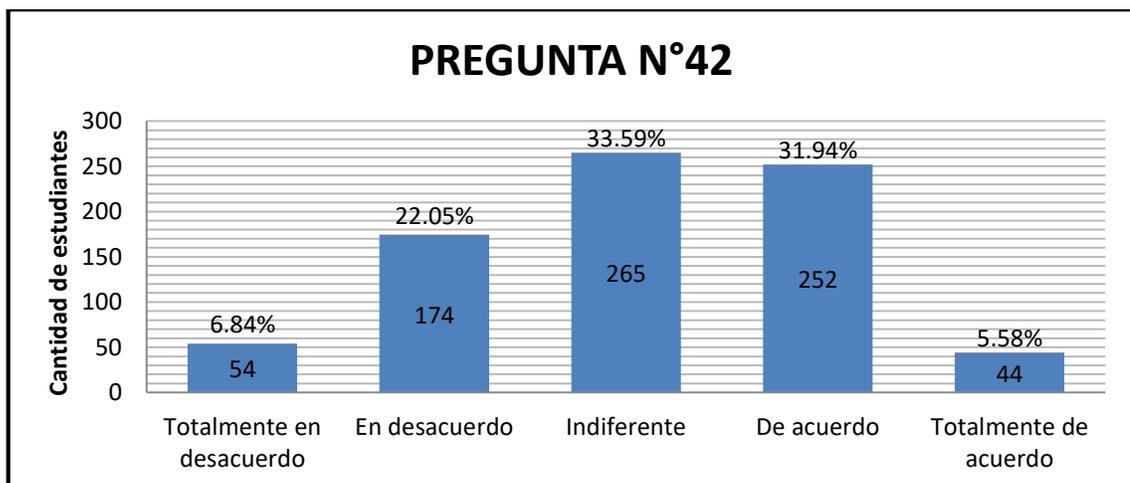
Fuente: Elaboración propia



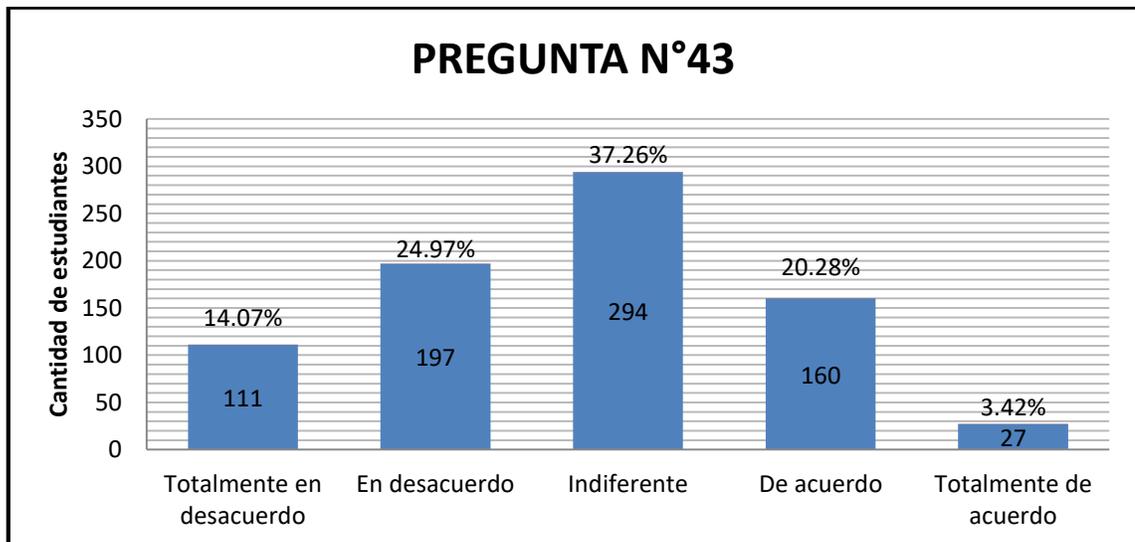
Fuente: Elaboración propia



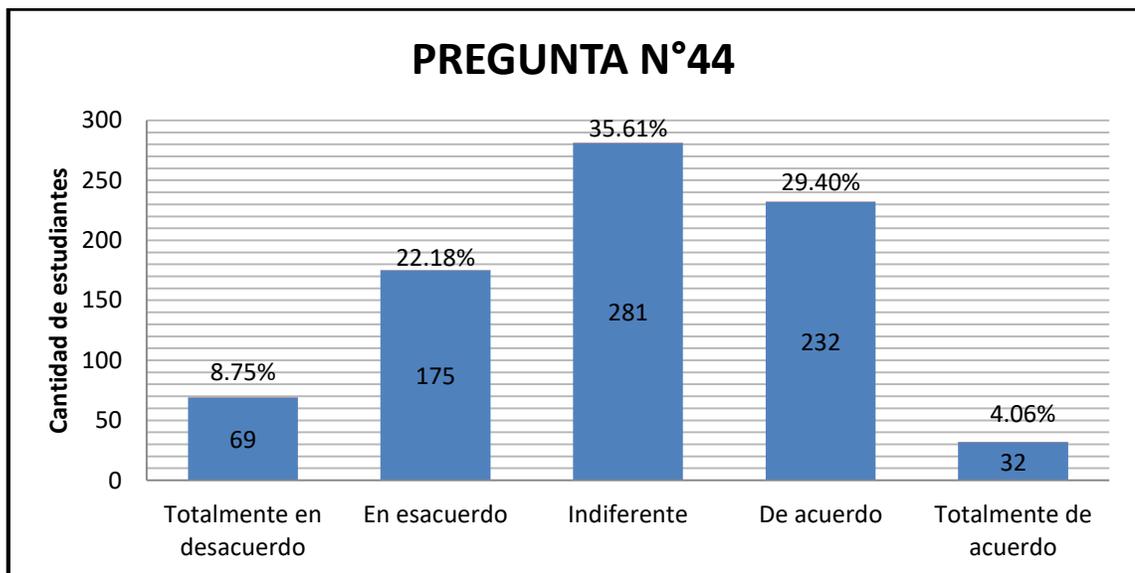
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia