

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“Calidad del servicio académico y su relación con la satisfacción de los estudiantes de administración y negocios internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORAS:

Bach. MONTALVO CHUMBIAUCA, Sariah
Oriza

Bach. OSCCO LIMA, Rosa Lucero

ASESORA:

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

CO - ASESOR:

Dr. LEÓN RAMIREZ, Alexis

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

“Calidad del servicio académico y su relación con la satisfacción de los estudiantes de administración y negocios internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORAS:

Bach. MONTALVO CHUMBIAUCA, Sariah
Oriza

Bach. OSCCO LIMA, Rosa Lucero

ASESORA:

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

CO - ASESOR:

Dr. LEON RAMIREZ, Alexis

DEDICATORIA

A mi madre; Flor de María Chumbiauca Gonzales, que, aunque partió muy rápido de este mundo y la vida no me permitió compartir este momento con ella, su amor y fuerza me acompañaron hasta aquí.

A mis hermanas que siempre fueron mis pilares, las personas que me sostuvieron cuando sentía que no podía más y las que celebraron conmigo cada pequeño paso. Gracias por escucharme, por aconsejarme, por darme fuerzas en los días difíciles y por alegrarse de mis logros. Esta tesis también es parte de ustedes, porque detrás de cada esfuerzo está el amor y la confianza que me dieron. Todo este camino no hubiera sido igual sin ustedes, las admiro y las valoro profundamente.

Sariah Oriza Montalvo Chumbiauca

A mí padre; Alberto, que con sus consejos y enseñanzas me ayudaron a lograr este objetivo a pesar de la distancia. A mi madre; Rosa Carmen, por demostrarme todo su apoyo y amor incondicional durante el trayecto de mi vida. A mis hermanos (a) Erika, Rosio, Luis, Andrea y especialmente a Katherine (quien fue mi ángel en este mundo y ahora se encuentra junto a dios; parte de lo que soy es gracias a sus valores, su amor y su esfuerzo) por la motivación para lograr cumplir con la presente tesis y quiénes me guiaron para culminar la carrera profesional. A mi novio Jhon Gutierrez, por ese apoyo incondicional, ese amor tan grande que me das, por impulsarme cada día a seguir adelante y compartir conmigo cada victoria. Este logro también es tuyo amor.

Rosa Lucero Oscoco Lima

AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría expresar nuestra más profunda gratitud a las instituciones y personas que, de diferentes formas contribuyeron a realizar esta tesis.

Primero, extendemos nuestro más sincero agradecimiento a nuestros asesores de tesis, la Dra. Yajhayda Bellido Ascarza y el Dr. Alexis León Ramírez, por su experta guía, paciencia y constante apoyo durante todo este proceso. Sus valiosos consejos, observaciones y conocimientos han sido fundamentales para concluir este trabajo.

Asimismo, queremos manifestar nuestra profunda gratitud a nuestra familia y amigos por su apoyo incondicional, comprensión y ánimo a lo largo de este proceso. Su amor y aliento han sido nuestra mayor fuente de motivación en los momentos más desafiantes.

Sariah Oriza Montalvo Chumbiauca
Rosa Lucero Oscoco Lima

Introducción

En el dinámico y competitivo mundo actual, la calidad del servicio académico en las instituciones de educación superior universitaria juega un papel fundamental en el éxito y la satisfacción de los estudiantes. En particular, en el ámbito de la educación superior, la excelencia en la oferta académica no solo impulsa el desarrollo individual de los estudiantes, sino que también contribuye significativamente al desarrollo socioeconómico de una región.

El presente estudio se centró en la calidad del servicio académico y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales. Esta elección se justificó por la importancia estratégica de esta disciplina en el contexto actual, donde la globalización y la interconexión de los mercados demandan profesionales altamente capacitados y con una visión internacional.

La investigación se llevó a cabo en el año 2024, en un momento crucial donde la demanda de habilidades empresariales y conocimientos interculturales está en constante evolución, se buscó obtener una comprensión profunda de las percepciones, experiencias y expectativas de los estudiantes en relación con la calidad del servicio académico. Además, se exploraron posibles áreas de mejora y se hicieron las recomendaciones para fortalecer la experiencia educativa en la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Este estudio no solo beneficiará a la comunidad académica y a las instituciones académicas, proporcionando información valiosa para mejorar la calidad del servicio académico, sino que también contribuirá al desarrollo profesional y personal de los estudiantes, al garantizar una experiencia educativa enriquecedora y satisfactoria que los prepare para enfrentar con éxito los desafíos del mercado laboral globalizado.

TURNITIN_SARIAH MONTALVO & ROSA OSCCO

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unamad.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.unach.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

1library.co

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

1%

6

Submitted to Universidad Tecnica De Ambato-
Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

portal.amelica.org

Fuente de Internet

1%

Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ESTIMADOS INTEGRANTES DEL JURADO

Siguiendo las directrices establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y con el objetivo de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, nos complace presentar a consideración el informe de Tesis intitulado "*Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024*".

Tenemos la convicción de que este estudio contribuirá al avance académico de nuestra institución, por lo que lo exponemos ante los distinguidos miembros del Honorable Jurado. Estamos seguros de que sus comentarios y sugerencias serán de gran valor para mejorar aún más la calidad de este trabajo.

Atentamente

Sariah Oriza Montalvo Chumbiauca

Rosa Lucero Oscoco Lima

RESUMEN

La tesis *“Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024”*, cuyo objetivo era determinar cuál es la relación de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024; la muestra fueron 203 estudiantes, el tipo y diseño era descriptivo correlacional de corte transversal. Calidad del Servicio Académico tuvo 25 preguntas, Satisfacción de los Estudiantes, 15 interrogantes, se utilizó la escala de Likert similar. En Calidad del Servicio Académico la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach, 0.798 y Satisfacción de los Estudiantes, 0.836, ambos de “Buena Confiabilidad”. La calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes; siendo el coeficiente de correlación 0,755; y el coeficiente de correlación entre las Variables 0,570. La fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes; el coeficiente de correlación entre la Dimensión y la Variable era 0,633. La sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes; el coeficiente de correlación entre la Dimensión y la Variable fue 0,615. La seguridad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes; el coeficiente de correlación entre la Dimensión y la Variable fue 0,608. La empatía de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes; el coeficiente de correlación entre la Dimensión y la Variable era 0,568. Los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes; siendo el coeficiente de correlación entre la Dimensión y la Variable 0,460.

Palabras clave:

Calidad del Servicio Académico, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles, Satisfacción de los Estudiantes.

ABSTRACT

The thesis “Quality of Academic Service and its relationship with the Satisfaction of Students of the Professional Career of Administration and International Business, 2024”, whose objective was to determine the relationship between the quality of academic service and the satisfaction of students of the Professional Career of Administration and International Business, 2024; The sample was 203 students, the type and design was descriptive, cross-sectional correlational. Academic Service Quality had 25 questions, Student Satisfaction had 15 questions, a similar Likert scale was used. In Academic Service Quality, the reliability of the Cronbach's Alpha coefficient, 0.798, and Student Satisfaction, 0.836, both of “Good Reliability”. The quality of academic service is significantly related to student satisfaction; the evaluation coefficient being 0.755; and the estimation coefficient between the Variables 0.570. The reliability of academic service quality is significantly related to student satisfaction; The evaluation coefficient between the Dimension and the Variable was 0.633. The sensitivity of academic service quality is significantly related to student satisfaction; The evaluation coefficient between the Dimension and the Variable was 0.615. The security of academic service quality is significantly related to student satisfaction; The evaluation coefficient between the Dimension and the Variable was 0.608. Academic service quality empathy is significantly related to student satisfaction; The evaluation coefficient between the Dimension and the Variable was 0.568. The tangible elements of academic service quality are significantly related to student satisfaction; the estimation coefficient between the Dimension and the Variable being 0.460.

Keywords:

Quality of Academic Service, reliability, sensitivity, security, empathy, tangible elements, Student Satisfaction.

Índice

DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
Índice	
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Variables.....	5
1.4.1. Definición conceptual	5
1.4.2. Definición operacional.....	6
1.5. Operacionalización de variables	7
1.6. Hipótesis	8
1.6.1. Hipótesis general.....	9
1.6.2. Hipótesis específicas.....	9
1.7. Justificación	10
1.8. Consideraciones éticas	11
2.1. Antecedentes de Estudio	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.2. Marco Teórico.....	16
2.3. Definición de términos.....	34
3.1. Tipo de Estudio	38
3.2. Diseño del estudio.....	38
3.3. Población y muestra.....	39
3.3.1. Población.....	39
3.3.2. Muestra.....	39
3.4. Métodos y técnicas	40
3.4.1. Métodos de recolección de datos	40

3.4.2. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.4.3. Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5. Tratamiento de datos	42
3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	42
3.1. Baremos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	53
4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS.....	54
CONCLUSIONES.....	88
SUGERENCIAS	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	
Anexo N° 01: Operacionalización de las Variables.....	
Anexo N° 02: Matriz de Consistencia.....	
Anexo N° 03: Instrumentos.....	
Anexo N° 04: Solicitud de Autorización	
Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos	
Anexo N° 06: Ficha de validación de instrumentos.....	
Anexo N° 07: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Calidad del Servicio Académico y Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	58
Figura 2. Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes ____	63
Figura 3. Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes...	69
Figura 4. Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes____	74
Figura 5. Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	80
Figura 6. Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de la Variable Calidad del Servicio Académico mediante Alfa de Cronbach _____	43
Tabla 2. Confiabilidad de la Variable Satisfacción de los Estudiantes mediante Alfa de Cronbach _____	44
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Datos _____	45
Tabla 4. Baremo Variable Calidad del Servicio Académico _____	46
Tabla 5. Baremo Dimensión Fiabilidad _____	46
Tabla 6. Baremo Dimensión Sensibilidad _____	47
Tabla 7. Baremo Dimensión Seguridad _____	47
Tabla 8. Baremo Dimensión Empatía _____	47
Tabla 9. Baremo Dimensión Elementos Tangibles _____	48
Tabla 10. Baremo Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	48
Tabla 11. Baremo Dimensión Labor Docente _____	48
Tabla 12. Baremo Dimensión Infraestructura para el aprendizaje _____	49
Tabla 13. Baremo Dimensión Evaluación del Aprendizaje _____	49
Tabla 14. Estadísticos Descriptivos para la Variable Calidad del Servicio Académico y sus Dimensiones _____	50
Tabla 15. Estadísticos Descriptivos para la Variable Satisfacción de los Estudiantes con sus Dimensiones _____	51
Tabla 16. Matriz de Correlaciones _____	52
Tabla 17. Prueba de Normalidad _____	53
Tabla 18. Correlación entre la Variable Calidad del Servicio Académico y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	54
Tabla 19. Resumen del modelo entre las dos variables _____	55
Tabla 20. ANOVA entre las dos variables _____	56
Tabla 21. Coeficientes entre las dos variables _____	57
Tabla 22. Correlación entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	60
Tabla 23. Resumen del Modelo entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	61

Tabla 24. Anova ^a entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	62
Tabla 25. Correlaciones entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	66
Tabla 26. Resumen del Modelo entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	67
Tabla 27. Anova ^a entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	68
Tabla 28. Correlaciones entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	71
Tabla 29. Resumen del Modelo entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	72
Tabla 30. Anova ^a entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	73
Tabla 31. Correlaciones entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	77
Tabla 32. Resumen del Modelo entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	78
Tabla 33. Anova ^a entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	79
Tabla 34. Correlaciones entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	82
Tabla 35. Resumen del Modelo entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	83
Tabla 36. Anova ^a entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes _____	84

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, las instituciones de educación superior enfrentan una creciente presión para mejorar la calidad del servicio académico debido a la competencia global y las expectativas cambiantes de los estudiantes. Los desafíos incluyen la estandarización de la calidad en un entorno diverso, la integración de nuevas tecnologías en la enseñanza, y la adaptación a las demandas del mercado laboral. Las universidades deben gestionar una amplia gama de factores, desde la formación continua del personal docente hasta la actualización de currículos y recursos educativos. Las inconsistencias en la calidad del servicio académico pueden llevar a experiencias educativas desiguales, donde los estudiantes de diferentes instituciones reciben niveles variados de apoyo y recursos. Esta disparidad impacta la satisfacción estudiantil, disminuye la retención y afecta la reputación global de las universidades. La falta de un marco claro para evaluar y mejorar la calidad del servicio académico contribuye a estas desigualdades, subrayando la necesidad de enfoques innovadores y adaptativos para garantizar una experiencia educativa de alta calidad en un contexto internacional competitivo. En el contexto nacional, las universidades enfrentan desafíos específicos relacionados con la calidad del servicio académico que influyen directamente en la satisfacción de los estudiantes. Las principales dificultades incluyen la variabilidad en la calidad entre instituciones, la brecha en el acceso a recursos educativos, y la falta de coherencia en la aplicación de políticas y procedimientos académicos. Las universidades nacionales a menudo deben lidiar con restricciones presupuestarias que afectan la disponibilidad y actualización de materiales y equipos, así como la capacitación continua del personal. Esta situación puede llevar a una experiencia educativa inconsistente, donde algunos estudiantes reciben una educación que no cumple con los estándares nacionales. Además, la falta de un sistema robusto de evaluación y retroalimentación impide la identificación y corrección de áreas problemáticas. La satisfacción estudiantil se ve comprometida cuando

los estudiantes enfrentan problemas como la falta de apoyo académico, deficiencias en los servicios administrativos, y recursos educativos desactualizados. Para abordar estos problemas, es esencial que las universidades implementen estrategias uniformes para mejorar la calidad del servicio académico y garantizar una experiencia educativa equitativa para todos los estudiantes.

La satisfacción de los alumnos proviene de la valoración que hacen los alumnos del ambiente universitario y de su real experiencia. Los estudiantes estarán muy satisfechos cuando las expectativas del estudiante y el desempeño real en una la institución universitaria coincide bien. En consecuencia, los alumnos satisfechos se convierten en la mejor publicidad de la universidad (Kotler y Keller, 2021; Pham et al., 2019; Martha-Martha y Priyono, 2018).

En la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se identifican problemas específicos relacionados con la calidad del servicio académico que impactan la satisfacción de los estudiantes.

En la calidad del servicio académico, la fiabilidad del servicio académico se refiere a la consistencia y previsibilidad en la entrega de servicios educativos. En la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se observa una falta de estandarización en la gestión de actividades académicas, como la entrega de materiales, la corrección de exámenes y la publicación de notas. Esta inconsistencia genera incertidumbre entre los estudiantes y afecta negativamente su confianza en la institución.

La sensibilidad en el servicio académico implica la capacidad de los docentes y personal administrativo para atender y comprender las necesidades individuales de los estudiantes. En la Universidad se observa la ausencia de programas efectivos de asesoría personalizada y el deficiente manejo de las inquietudes estudiantiles contribuyen a una sensación de desamparo y falta de apoyo, disminuyendo la satisfacción estudiantil.

La seguridad abarca tanto la protección física como la claridad en los procedimientos académicos. En el campus universitario, la falta de medidas preventivas y protocolos bien definidos para la inscripción, evaluación y obtención de títulos crea un ambiente de inseguridad. Además, la

infraestructura de seguridad, como la iluminación adecuada y el mantenimiento regular de las instalaciones, es insuficiente.

La empatía se refiere a la capacidad de los docentes y el personal para conectar emocionalmente con los estudiantes y responder adecuadamente a sus preocupaciones. En la Universidad se observa deficiencia en habilidades interpersonales y la falta de apoyo emocional en el entorno académico, lo cual limitan la capacidad de los estudiantes para sentirse comprendidos y valorados, lo que repercute en su satisfacción general.

Los elementos tangibles incluyen las condiciones físicas de las instalaciones académicas y los recursos disponibles. En la Universidad se observa aulas, laboratorios y bibliotecas en mal estado, junto con equipos obsoletos, lo cual afectan negativamente la experiencia de aprendizaje. La falta de actualización y mantenimiento de estas infraestructuras disminuye la calidad del servicio académico y la satisfacción estudiantil.

La percepción de los estudiantes sobre la calidad de la labor docente es fundamental para su satisfacción. En la Universidad se observa deficiencias en la preparación de los docentes, así como en la metodología de enseñanza y la interacción con los estudiantes, vienen afectando directamente la evaluación de la calidad académica. La falta de alineación entre las expectativas estudiantiles y la realidad del aula contribuye a una disminución en la satisfacción.

La calidad de la infraestructura para el aprendizaje incluye tanto los recursos físicos como los tecnológicos. En la Universidad las instalaciones son insuficientes o están mal mantenidas y los recursos tecnológicos son inadecuados, lo cual limitan la capacidad de los estudiantes para acceder a materiales educativos y participar en actividades académicas, esto afecta negativamente su experiencia y satisfacción con el servicio académico.

La evaluación del aprendizaje abarca la transparencia y la efectividad en los procesos de calificación y retroalimentación. En la Universidad se observa problemas como criterios de calificación poco claros y una retroalimentación insuficiente o no constructiva impactan la percepción de los estudiantes sobre la equidad y utilidad del sistema de evaluación, influyendo negativamente en su satisfacción.

Por lo expuesto surgió la necesidad de realizar la investigación acerca de la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁. ¿De qué manera la fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?

PE₂ ¿Cómo la sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?

PE₃ ¿Cuál es la relación de la seguridad de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?

PE₄ ¿De qué manera la empatía de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?

PE₅ ¿Cómo los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE₁.** Determinar de qué manera la fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- OE₂** Determinar cómo la sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- OE₃.** Determinar cuál es la relación de la seguridad de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- OE₄.** Determinar de qué manera la empatía de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- OE₅.** Determinar cómo los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

1.4. Variables

1.4.1. Definición conceptual

Variable 1.- Calidad del Servicio Académico

Smith (2020) considera que la Calidad del Servicio Académico es un concepto multifacético que engloba todos los aspectos relacionados con la experiencia académica que una institución ofrece a sus estudiantes. Se refiere al grado en que una institución cumple con las expectativas y necesidades de los estudiantes mediante un conjunto de prácticas y condiciones que influyen en su proceso de aprendizaje y desarrollo académico, no se limita a la excelencia en la enseñanza, sino que abarca un amplio espectro de elementos que contribuyen a la satisfacción del estudiante. (p.45)

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos Tangibles

Variable 2.- Satisfacción de los Estudiantes

La satisfacción de los estudiantes está directamente relacionada con su experiencia académica, que abarca la calidad de la enseñanza, la relevancia del contenido del curso, y el apoyo académico recibido. La percepción positiva sobre el personal docente y administrativo, que incluye la competencia, la disponibilidad y la actitud hacia los estudiantes, también juega un papel crucial.

Asimismo, la calidad y disponibilidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios, bibliotecas, y servicios de apoyo (como asesoramiento y soporte técnico) afectan significativamente la satisfacción.

La forma en que se lleva a cabo la evaluación del aprendizaje, la transparencia en la calificación, y la retroalimentación proporcionada a los estudiantes contribuyen a su nivel de satisfacción. (Smith, 2020 p. 50)

Dimensiones:

- Labor Docente
- Infraestructura para el Aprendizaje
- Evaluación del Aprendizaje

1.4.2. Definición operacional**Calidad del Servicio Académico**

Calidad del Servicio Académico se hizo el estudio a través de la fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles, se utilizará un instrumento con la escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

Satisfacción de los Estudiantes

Satisfacción de los Estudiantes se hizo el estudio a través de la Labor Docente, Infraestructura para el Aprendizaje, Evaluación del Aprendizaje, se utilizó un instrumento con la escala de Likert: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

1.5. Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Variable de Estudio 1	La calidad del servicio académico se refiere a la medida en que las instituciones educativas satisfacen las expectativas y necesidades de sus estudiantes y otros interesados. Este concepto incluye varias dimensiones, como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos	Fiabilidad	✓ Cumplimiento de horarios ✓ Calidad y puntualidad de la entrega de materiales ✓ Consistencia en la aplicación de políticas ✓ Corrección y retroalimentación de exámenes
		Sensibilidad	✓ Escucha activa de preocupaciones ✓ Tiempo de respuesta a solicitudes ✓ Apoyo individualizado ✓ Interés en el bienestar estudiantil
		Seguridad	✓ Claridad de procedimientos académicos ✓ Mantenimiento y seguridad de instalaciones ✓ Capacitación en seguridad ✓ Protocolos de emergencia y control de acceso
		Empatía	✓ Comprensión de dificultades personales ✓ Acceso a asesoría personalizada ✓ Ajuste de métodos de enseñanza ✓ Espacios para expresar inquietudes
Calidad del servicio académico	tangibles, y se evalúa a menudo mediante la percepción de los estudiantes sobre la eficacia, eficiencia y relevancia de los servicios y recursos académicos disponibles. La calidad del servicio académico es esencial para garantizar una educación de alto nivel y mejorar la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes (Annamdevula & Bellamkonda, 2016).	Elementos Tangibles	✓ Estado y mantenimiento de instalaciones ✓ Equipamiento y recursos modernos ✓ Calidad de espacios de estudio y áreas de descanso ✓ Acceso a servicios complementarios

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Variable de Estudios 2	La satisfacción de los estudiantes se refiere a la percepción global de los estudiantes sobre su experiencia educativa, abarcando aspectos como la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles, el entorno de aprendizaje y el apoyo administrativo. Esta percepción es crucial para las instituciones educativas, ya que una alta satisfacción se asocia con mejores resultados académicos y mayor lealtad a la institución (Kotera et al., 2020).	Labor Docente	✓ Claridad en la Explicación de los Temas. ✓ Disponibilidad para Resolver Dudas ✓ Calidad de los Materiales Didácticos ✓ Justicia en la Evaluación del Desempeño
		Infraestructura para el aprendizaje	✓ Estado de las Instalaciones Académicas. ✓ Adecuación de Equipos y Recursos Tecnológicos ✓ Acceso a Materiales de Estudio ✓ Calidad del Acceso a Internet y Recursos en Línea
Satisfacción de los Estudiantes		Evaluación del Aprendizaje.	✓ Claridad de los Criterios de Evaluación. ✓ Transparencia en la Calificación ✓ Diversidad en los Métodos de Evaluación ✓ Retroalimentación Oportuna sobre Evaluaciones

1.6. Hipótesis

Son supuestos tentativos, proposiciones o afirmaciones que se plantean con el propósito de explicar ciertos fenómenos o hechos que se han observado o que se quieren estudiar. Son una parte fundamental del método científico y permiten establecer relaciones causales entre variables, a través de la realización de pruebas empíricas y el análisis de los resultados obtenidos.

Las hipótesis pueden ser formuladas de manera cualitativa o cuantitativa, y su validez debe ser verificada a través de la investigación y la evidencia empírica.

1.6.1. Hipótesis general

HG La calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024.

HG₀ La calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE₁ La fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

HE₂ La sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

HE₃ La seguridad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

HE₄ La empatía de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

HE₅ Los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

1.7. Justificación

La realización de esta investigación se justifica por diversas razones fundamentales que resaltan la importancia de comprender y abordar la relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

En primer lugar, el servicio académico desempeña un papel crucial en la experiencia académica de los estudiantes. La calidad de este servicio no solo impacta directamente en el proceso de aprendizaje, sino que también influye en la percepción general de los estudiantes sobre la institución. Por lo tanto, comprender cómo la calidad del servicio académico incide en la satisfacción estudiantil es esencial para mejorar la calidad académica.

En segundo lugar, la satisfacción de los estudiantes no solo afecta su experiencia universitaria, sino que también puede influir en su desempeño académico y, en última instancia, en su éxito futuro. Estudiantes satisfechos son más propensos a comprometerse activamente con sus estudios y a aprovechar al máximo las oportunidades académicas.

En tercer lugar, la investigación contribuirá al conocimiento y desarrollo de estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio académico. Identificar áreas de mejora a través de la comprensión de las necesidades y expectativas de los estudiantes permitirá implementar cambios significativos que benefician tanto a la institución como a los estudiantes.

Además, la investigación proporcionará información valiosa para la toma de decisiones institucionales, permitiendo a la universidad adoptar medidas informadas para fortalecer la calidad del servicio académico y, por ende, la satisfacción de los estudiantes.

La investigación sobre el efecto de la calidad del servicio académico en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios se justifica por la necesidad de evaluar y mejorar la calidad del servicio académico, así como por la relevancia de comprender cómo este aspecto influye en la satisfacción de los

estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con el propósito de optimizar la experiencia académica y contribuir al desarrollo integral de los estudiantes.

1.8. Consideraciones éticas

Todos los participantes deben otorgar su consentimiento informado antes de participar en el estudio. Deben comprender completamente el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, cualquier riesgo potencial y cómo se utilizarán los datos.

Se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Los datos recopilados serán manejados de manera segura y solo utilizados con propósitos de investigación. Además, se mantendrá el anonimato de los participantes en la presentación de resultados, utilizando códigos en lugar de nombres reales.

Se garantiza que la investigación no cause daño físico, emocional o psicológico a los participantes. Además, se buscará maximizar los beneficios para los participantes y la sociedad en general, asegurándose de que la investigación tenga un impacto positivo.

Las investigadoras evitaren sesgos personales o prejuicios en todas las etapas de la investigación, desde la formulación de preguntas hasta el análisis de datos y la presentación de resultados. La objetividad es esencial para garantizar la validez y la credibilidad de los hallazgos.

Se respeta la autonomía de los participantes, permitiéndoles retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias negativas. Además, se debe tener en cuenta la diversidad cultural y las diferentes perspectivas de los participantes.

Las investigadoras revelaran cualquier conflicto de interés que pueda influir en los resultados o interpretaciones de la investigación. Esto incluye cualquier financiamiento externo o afiliaciones institucionales que puedan generar un sesgo en el estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Caiza y Garcés (2022) en el estudio titulado *“Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador)”* el objetivo fue examinar la satisfacción de los estudiantes y su conexión con la calidad del servicio de educación superior ofrecido por las universidades en la provincia de Tungurahua, Ecuador. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva correlacional, caracterizada por un enfoque exploratorio y un diseño no experimental. Se llevó a cabo una encuesta transversal que involucró a 293 estudiantes en los niveles finales de educación superior. Los resultados obtenidos revelaron que el modelo de satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo, basado en el marco teórico propuesto, comprendía cinco dimensiones: acceso al servicio educativo, instalaciones y equipo de enseñanza, entorno educativo, actividades educativas y resultados educativos. Además, se destacó que la satisfacción en todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo, desde la dimensión 1 hasta la 4, influye en la satisfacción de los resultados educativos, siendo las actividades educativas la dimensión que tiene el impacto más significativo.

Castro (2022) en la investigación *“La gestión universitaria. Aportes desde la perspectiva de Ecuador”*, el propósito fue examinar la satisfacción de los estudiantes y su relación con la calidad del servicio en la educación superior, centrándose específicamente en las universidades ubicadas en la provincia de Tungurahua, Ecuador. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, exploratoria y de diseño no experimental. Se llevó a cabo una encuesta transversal que incluyó la participación de 293 estudiantes en los niveles finales

de educación superior. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el modelo de satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo, basado en el marco teórico propuesto, abordó cinco dimensiones, tales como el acceso al servicio educativo, las instalaciones y el equipo de enseñanza, el entorno educativo, las actividades educativas y los resultados educativos. Asimismo, se evidenció que la satisfacción en todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo, desde la dimensión 1 hasta la 4, influye en la satisfacción de los resultados educativos, siendo las actividades educativas la dimensión que presenta el impacto más significativo.

Albán, León, Barragán & Quizhpe (2022) en la investigación “*Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar*”, el objetivo primordial fue establecer la correlación entre la calidad del proceso académico y la satisfacción de los estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar. Esta investigación se enmarca en un enfoque metodológico cuali-cuantitativo, utilizando un diseño documental y de tipo descriptivo y correlacional para la asociación de variables. La población objeto de estudio consistió en 117 estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia, comprendidos desde el segundo hasta el séptimo ciclo. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta a todos los estudiantes. Los resultados obtenidos indicaron que un considerable porcentaje de estudiantes percibe la calidad del proceso académico como satisfactoria. Además, se observó que existe un elevado porcentaje de satisfacción entre los estudiantes con respecto al proceso académico proporcionado por la Carrera de Mercadotecnia. En resumen, se concluyó que la correlación entre las variables analizadas en la investigación confirma que la calidad del proceso académico tiene un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar.

Maza, Vergara, Pacheco & Medrano (2022) en la investigación “*Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia*”, el objetivo primordial consistió en evaluar la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes que están matriculados en programas de pregrado en la Universidad de Córdoba, Colombia, y analizar su relación con la satisfacción e intenciones futuras. Para realizar este análisis, se empleó la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS, por sus siglas en inglés, Partial Least Squares) en los datos obtenidos a través de un cuestionario distribuido mediante la técnica de encuesta a una muestra representativa de 481 estudiantes matriculados en programas de pregrado en la institución. Los resultados revelaron que los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la empatía y la fiabilidad explican el 65,2% de la percepción de calidad por parte de los estudiantes. Es destacable que la seguridad no fue identificada como un factor explicativo de la calidad percibida. Asimismo, se observó que el 60,2% de la satisfacción de los estudiantes se atribuye a la calidad. Además, las intenciones futuras de los estudiantes se explican en un 33,6% por la satisfacción. El modelo mostró una confiabilidad adecuada, con coeficientes de Alfa de Cronbach que oscilan entre 0,7254 y 0,873, indicando una consistencia interna satisfactoria del instrumento utilizado. Ante estos resultados, se sugiere que la implementación de mejoras en estos aspectos podría contribuir al fortalecimiento de la confianza y la lealtad de los estudiantes hacia la institución.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vásquez (2022) en la investigación “*Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020*”, el objetivo principal fue comprender la calidad del servicio. Para ello, se buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos pertenecientes a la Facultad de

Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG en el año 2020. El enfoque utilizado fue cuantitativo, empleando un diseño correlacional sin experimentación. La población considerada fue de 660 alumnos de la facultad mencionada, se seleccionaron 109 alumnos, considerando el contexto presente del país. El resultado reveló un grado de correspondencia entre las variables de 0.68, indicando una relación significativa y positiva. Esta relación podría influir positivamente en la mejora de la satisfacción estudiantil, pero se advierte que descuidar este efecto podría resultar en una mayor insatisfacción para el estudiante. En cuanto a la valoración de la calidad de los servicios por parte de los estudiantes, el 55% la consideró regular, lo que sugiere que el servicio no cumplió con las expectativas. Además, en términos de satisfacción del cliente, el 20% expresó insatisfacción, indicando que no recibieron la atención esperada. Como conclusión, es aceptada la hipótesis del investigador que afirmaba la existencia de una correspondencia de la calidad del servicio con la satisfacción del alumno de dicha Facultad.

Flores (2020) en la investigación *“Efectos Moderadores de las variables Sociodemográficas y Académicas en la relación entre Calidad del Servicio Universitario percibido por los estudiantes y la Satisfacción Académica Estudiantil con los Servicios ofrecidos en la Universidad Nacional de Moquegua”*, el objetivo central planteado fue examinar las influencias de las variables moderadoras, representadas por aspectos sociodemográficos (VM1) y académicos (VM2), en la conexión entre la percepción de calidad del servicio universitario por parte de los estudiantes y su satisfacción académica en las instituciones licenciadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). En el estudio, se aplicó el marco de licenciamiento de universidades, y se elaboró un cuestionario que se distribuyó entre 432 estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El análisis de los datos se realizó utilizando técnicas estadísticas tanto bivariantes como

multivariantes, incluyendo la Modelación de Ecuaciones Estructurales con Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM). Los hallazgos obtenidos sugieren que la calidad del servicio universitario se caracteriza por ser un concepto multidimensional, en contraste con la naturaleza unidimensional de la satisfacción académica estudiantil. Asimismo, se evidenció que la calidad del servicio universitario ejerce una influencia directa y positiva sobre la satisfacción académica estudiantil. Respecto a las variables moderadoras (VM1 y VM2), se encontró que los indicadores de la VM1 no tienen un efecto moderador significativo en la correspondencia entre la variable moderadora VM2, se observa que los indicadores de carrera profesional y filial no tienen un efecto moderador en el nivel de calidad, pero sí ejercen influencia en la satisfacción. Además, se evidencia que el ciclo académico en curso desempeña un papel en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica, mientras que el periodo académico de egreso no actúa como moderador en ninguna de las variables.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Calidad del Servicio Académico

La SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) es el organismo encargado de supervisar y garantizar la calidad de la educación superior universitaria en Perú. Según la definición proporcionada por la SUNEDU en 2015, la calidad académica universitaria se centra en la realización de la misión y objetivos institucionales, así como en la obtención de resultados a través de las acciones emprendidas por la institución. Este enfoque implica que la calidad académica no se limita exclusivamente a la enseñanza y el aprendizaje, sino que abarca otros aspectos relevantes como la investigación, la extensión universitaria, la gestión institucional, entre otros.

La calidad del servicio académico no se trata solo de cumplir con las expectativas de los estudiantes, sino de superarlas y ofrecer un valor

añadido que los haga sentir satisfechos y les permita alcanzar sus objetivos de aprendizaje de manera efectiva. Para lograr esto, es importante conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes, que involucra el desarrollo de competencias y habilidades tanto en el personal docente como en el administrativo, junto con un enfoque constante que permita mejorar continuamente los procesos y recursos empleados en el servicio académico. La retroalimentación de los estudiantes se revela como un elemento fundamental para este proceso, contribuyendo significativamente a la valoración de la calidad del servicio académico se fortalece mediante la aplicación de enfoques que promuevan la participación activa y el feedback por parte de los estudiantes, constituyendo así una herramienta eficaz para elevar la calidad del servicio académico y, consiguientemente, mejorar la satisfacción del estudiante.

Se hace referencia a la búsqueda de la calidad en la oferta de servicios académicos proporcionados a los estudiantes dentro de una institución universitaria. Esto abarca aspectos como la calidad de la enseñanza, la disponibilidad y accesibilidad de recursos y materiales académicos, la efectividad y eficiencia de los procedimientos administrativos, la calidad de la infraestructura y la atención general al estudiante.

Es importante que los propósitos institucionales de una universidad estén orientados tanto al entorno externo como al interno. En el ámbito externo, la universidad enfrenta la responsabilidad de satisfacer las exigencias y expectativas de la sociedad, las empresas y el mercado laboral. Esto implica la preparación de profesionales altamente competentes y la generación de conocimiento relevante. Internamente, la institución debe adherirse a sus políticas y normativas, asegurándose de que sus recursos y procesos estén eficientemente optimizados con el fin de brindar una formación educativa de alto nivel a sus alumnos. Este enfoque busca lograr un equilibrio entre las demandas externas y la capacidad interna de la institución para cumplirlas. (SUNEDU, 2015)

La calidad del servicio académico puede tener una repercusión considerable dentro de la institución y en el éxito académico de los estudiantes. Un servicio de alta calidad puede proporcionar a los estudiantes un ambiente de aprendizaje positivo, recursos adecuados y acceso a apoyo y orientación. Esto puede ayudar a los estudiantes a mantenerse motivados y comprometidos con su educación, lo que a su vez puede llevar a un mejor rendimiento académico y mayores oportunidades de carrera. Por otro lado, un servicio de baja calidad puede desmotivar al estudiante y crear obstáculos para su aprendizaje, lo cual podría tener un impacto desfavorable en su desempeño y su capacidad para alcanzar sus metas académicas y profesionales.

La importancia de la calidad educativa es subrayada por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2016), en concordancia con la Ley General de Educación N° 28044 y resalta la importancia de la calidad académica en el desarrollo humano y ciudadano, y como un proceso continuo que no se limita a la etapa universitaria, sino que debe ser perpetuado durante toda la vida. Asimismo, se enfatiza que la calidad académica debe estar orientada a preparar al estudiante para abordar los retos del entorno social, económico y laboral, lo que implica una formación integral y no solo enfocada en aspectos técnicos o teóricos.

El SINEACE (2016) menciona que, la calidad educativa universitaria no solo se refiere al logro de conocimientos, sino también a la formación integral del estudiante y a su capacidad de contribuir al avance de la sociedad. Por lo tanto, una universidad de calidad debe promover la mejora de habilidades y valores que proporcionen a los alumnos ser ciudadanos responsables y comprometidos con su entorno, además de prepararlos para enfrentar los desafíos del mundo laboral. Todo esto se traduce en una formación sistémica que va más allá del ámbito académico y que busca contribuir al desarrollo humano de los alumnos y a la disposición de una sociedad más justa y equilibrada.

La calidad del servicio académico puede influir significativamente en la notoriedad y la competitividad de la entidad universitaria. Si la

calidad del servicio es muy buena, existe una mayor probabilidad de que los estudiantes expresen satisfacción con su experiencia educativa y recomienden la institución a otros posibles alumnos. Por otro lado, si la calidad del servicio es baja, los estudiantes pueden estar insatisfechos y compartir sus experiencias negativas con otros, lo que puede tener un impacto negativo en la reputación, mejorando la perspectiva competitiva de la institución en el mercado de la educación superior.

Senlle y Gutiérrez, como se menciona en la obra de Sánchez (2018), destacaban que la calidad académica no se circunscribe únicamente a la transmisión de conocimientos teóricos, sino que engloba un proceso integral que incluye la formación de habilidades, competencias y valores. Estos aspectos capacitan a los estudiantes para desenvolverse eficazmente en la sociedad y contribuir a su desarrollo y mejora. Por consiguiente,

la gestión y estructuración de las instituciones académicas juegan un papel fundamental en la obtención de una educación de alta calidad, al crear un ambiente propicio para el aprendizaje con docentes bien preparados y recursos adecuados para el desarrollo estudiantil. Además, es esencial que los objetivos académicos estén en sintonía con las necesidades y expectativas de la sociedad circundante, permitiendo a los estudiantes aplicar de manera efectiva lo aprendido y convertirse en agentes de cambio y progreso.

Cahuana (2016) indica que, la calidad académica no sólo se trata de la adquisición de conocimientos, sino también de la preparación integral de los estudiantes, con el propósito de afrontar los desafíos de la sociedad actual y venidera, adquiere vital importancia. Es esencial que los currículos estén al día y se centren en cultivar las habilidades esenciales para que los estudiantes puedan ser proactivos, críticos, creativos e innovadores en el campo laboral y en su vida personal.

Además, la formación en valores y habilidades sociales es esencial para la construcción de ciudadanos responsables y dedicados a su entorno. Los perfiles profesionales de los graduados deben alinearse con las necesidades del mercado laboral y de la sociedad en general,

posibilitando que los graduados aporten al crecimiento sostenible del país y al mejoramiento del bienestar de la población.

Para asegurar una educación de excelencia, resulta esencial abordar de manera integral tanto la metodología didáctico-pedagógica como la calidad del servicio institucional. La calidad en la metodología didáctica desempeña un papel fundamental al asegurar que los estudiantes, garantizando que obtengan los conocimientos, destrezas y competencias esenciales para su crecimiento personal y profesional. Además, la calidad de los servicios institucionales juega un papel crucial, ya que influye directamente en la satisfacción de los estudiantes. lo que, a su vez, puede influir en la reputación y el éxito de la institución. Es imperativo prestar atención a ambas dimensiones y trabajar de manera constante en la mejora de los procesos y recursos empleados en la educación superior para garantizar una formación completa y de alta calidad.

2.2.1.1. Evaluación de la Calidad del Servicio Académico Universitario

La valoración de la calidad de los servicios académicos universitarios implica examinar y analizar diversos elementos y factores que afectan la satisfacción y vivencia de los estudiantes. Algunas de las áreas que se pueden evaluar incluyen:

- 1. Fiabilidad:** hace referencia a la habilidad de la institución para proporcionar un servicio confiable y consistente. Se puede evaluar a través de la puntualidad en la entrega de los materiales de estudio, la disponibilidad de los docentes y el personal de soporte, y la precisión y actualización de la información proporcionada.
- 2. Sensibilidad:** implica la habilidad de la institución para atender de manera eficiente y puntual las necesidades y expectativas de los estudiantes. Puede ser evaluada mediante la calidad de la comunicación entre los alumnos y la institución, la capacidad de los profesores y el personal para resolver los problemas de los estudiantes y la flexibilidad en los horarios de estudio.

3. **Seguridad:** se refiere a la protección de los estudiantes contra cualquier riesgo o peligro físico, emocional o psicológico durante su experiencia universitaria. Se puede evaluar a través de la seguridad en las instalaciones, el seguimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, y la accesibilidad de servicios de asesoramiento y respaldo emocional.
4. **Empatía:** la aptitud de la institución con el objetivo de comprender y satisfacer las necesidades particulares de cada estudiante. Esto se puede medir mediante la prestación de atención personalizada y un servicio al cliente eficiente ofrecido por el personal de la institución.
5. **Elementos tangibles:** hace referencia a los aspectos físicos y visibles del servicio, abarcando desde las instalaciones físicas hasta los materiales disponibles de estudio proporcionados. Se puede evaluar a través de la calidad y comodidad de las instalaciones, la disponibilidad y calidad de los materiales de estudio, y la tecnología utilizada en el aprendizaje.

La calidad del servicio académico universitario puede evaluarse mediante diversas herramientas y métodos, tales como encuestas, entrevistas, grupos focales y estudio de datos. Los resultados conseguidos de estas evaluaciones son valiosos para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias destinadas a elevar la calidad del servicio y mejorar la experiencia del estudiante.

2.2.1.2. Universidades y su gestión

Las universidades desempeñan un papel significativo en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, y es necesario reconsiderar el papel que les corresponde en este contexto. Su contribución debe extenderse a través de la investigación y la innovación, proporcionando soluciones tecnológicas pertinentes y socialmente respaldadas para abordar los desafíos transversales planteados por la La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en la Cumbre de 2015 por la Asamblea General de las

Naciones Unidas, establece un marco integral para abordar los desafíos globales y promover el desarrollo sostenible, debiendo adoptar un enfoque interdisciplinario (Velásquez, 2017).

Las instituciones universitarias deben adoptar una mentalidad que abrace la adaptación, tomando medidas proactivas a través de decisiones transformadoras que impulsen su supervivencia como su crecimiento. Este enfoque implica una gestión esencialmente estratégica, caracterizada por una adaptación continua al entorno en constante cambio y una perspectiva colectiva hacia el futuro ansiado para la institución.

Todas las consideraciones previas involucran la movilización de recursos humanos, materiales y financieros, lo cual hace necesario explorar formas de financiamiento y mecanismos de gestión en las universidades. Esto contribuirá al logro de sus objetivos al optimizar los recursos mencionados anteriormente. Coincidimos con la afirmación de Tristá (2017) que sostiene que la gestión universitaria requiere la incorporación de enfoques y técnicas de otros contextos representa una adaptación necesaria. Sin embargo, el desarrollo interno de estas instituciones ha creado una brecha conceptual, metodológica y práctica debido a la falta de una contextualización adecuada de la gestión en el ámbito universitario.

En el contexto público, las instituciones universitarias hacen uso de recursos proporcionados por el Estado, y se les exige producir resultados en los plazos establecidos, comprometiendo al mismo tiempo un nivel óptimo de recursos económicos. Todo esto subraya la necesidad de gestionar estos recursos de manera eficiente y efectiva para cumplir con las expectativas de la sociedad.

Expertos en la materia, según Lauchy y Acosta (2016). La restricción de recursos en el ámbito público ha suscitado un interés considerable en la eficiencia con la que las universidades cumplen sus objetivos. Este interés ha dado lugar a investigaciones sobre la eficiencia y su evaluación, impulsadas por la creciente demanda de niveles superiores de eficacia en los servicios públicos. Se ha observado la

implementación de modernas técnicas de gestión con el propósito de contribuir de manera efectiva al proceso de toma de decisiones. La educación es considerada como una inversión a largo plazo y un elemento crucial para el desarrollo económico, político y social de cualquier nación (Lauchy y Acosta, 2016, p.1).

Las instituciones del sector público también buscan lograr el cumplimiento de sus objetivos mediante la utilización eficaz de los recursos disponibles. En su estudio sobre la gestión universitaria, Véliz (2017) presenta una definición que destaca este proceso como integral, complejo e integrador. La gestión universitaria implica la combinación de principios, modelos, procedimientos, estrategias y estilos gerenciales, junto con supuestos pedagógicos, epistemológicos e ideológicos, tiene como objetivo garantizar un crecimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible de la organización para cumplir con los objetivos establecidos en los marcos normativos y regulatorios del Estado. Este enfoque implica liderar procesos con prevención, transformación e innovación en contextos de cambios constantes, orientados hacia una toma de decisiones participativa, ágil y pertinente. El objetivo último es mejorar las funciones universitarias de enseñanza, investigación y extensión.

El concepto anterior incorpora elementos fundamentales de la gestión universitaria contemporánea, que enfrenta de manera continua las transformaciones y exigencias de la sociedad contemporánea. No obstante, no contempla la calidad, un aspecto que hoy en día posee una importancia particular en la educación universitaria.

López, García y Addine (2017) resaltan la dificultad que enfrenta la educación superior para asegurar la excelencia en la formación continua de profesionales capaces de afrontar los cambios económicos, sociales y educativos. Además, subrayan la importancia de contribuir al mantenimiento de indicadores de eficacia, eficiencia y pertinencia en el marco de una educación de calidad accesible para todos (p. 25).

En las disposiciones predominantes de la administración universitaria destaca un aspecto que guía las acciones universitarias, la

continua búsqueda de la calidad, por lo que se dedica la siguiente sección al análisis de su gestión. Para las instituciones universitarias, dada la importancia social de sus responsabilidades como formadoras de profesionales y generadoras y difusoras de conocimiento, lograr una gestión de excelencia se convierte en un objetivo fundamental.

La excelencia en la administración universitaria se refiere a la aplicación de un enfoque sistemático y estratégico destinado a gestionar, mejorando la calidad de la educación universitaria. Este enfoque implica la implementación de políticas y prácticas que garanticen la eficiencia, eficacia y efectividad de las distintas funciones universitarias, abarcando la enseñanza, la extensión, la investigación y la administración institucional. La búsqueda de la excelencia en la administración universitaria tiene como objetivo primordial mejorar la calidad del servicio académico ofrecido, contribuyendo de esta manera contribuyendo al progreso de la sociedad a través de la formación de profesionales competentes y la generación de conocimiento relevante.

Existe consenso a nivel mundial respecto a la necesidad de esforzarse por mejorar la calidad de los procesos fundamentales en instituciones universitarias, con un enfoque particular en la gestión institucional.

Aunque la percepción en el ámbito universitario sugiere que la administración de la calidad recae en las decisiones y políticas de los líderes de las instituciones de educación superior (IES), la calidad está intrínsecamente relacionada con todos los participantes en la vida universitaria, según señalan Capelleras y Veciana (2004). La calidad en la gestión no se puede imponer de manera unilateral; si bien la política universitaria puede ser propicia, es esencial contar con la participación fundamental de directivos, profesorado y estudiantes.

2.2.2. Satisfacción del Estudiante

Según Oliver (mencionado por Yrigoyen, 2018), es la valoración que realizan los alumnos sobre la calidad de los servicios educativos que obtienen, considerando sus expectativas y percepciones.

Si el estudiante considera que la entidad viene cumpliendo con las expectativas y le brinda una formación de calidad, es probable que esté satisfecho. Por el contrario, si sus expectativas no son cumplidas o no percibe una formación de calidad, es probable que exprese insatisfacción. Por eso, es importante que las instituciones educativas estén atentas para responder eficaz y oportunamente a los requerimientos y expectativas de los alumnos, y se esfuercen por brindar un servicio de calidad que satisfaga sus demandas.

La satisfacción de los estudiantes universitarios referidas al grado en que los alumnos experimenten satisfacción con su trayectoria en la universidad, abarcando su nivel de contento con la calidad de la enseñanza, la infraestructura, la vida estudiantil, la orientación académica y la atención al estudiante, pudiendo ser condicionada por factores como la calidad del servicio brindado, la competencia de los profesores, la excelencia de la infraestructura, la cultura universitaria y otros elementos vinculados a la experiencia universitaria. Mantener niveles elevados de satisfacción estudiantil es crucial para la retención de los alumnos y la reputación de la institución universitaria y la atracción de nuevos alumnos.

Los alumnos que experimentan una mayor influencia de valor de su institución académica están más satisfechos con su vida universitaria (Tleuken et al., Citación 2022).

Esto se debe a que cuando la institución académica comunica claramente su misión, visión y valores, y los estudiantes se sienten alineados con ellos, esto puede contribuir a un mayor sentido de pertenencia, compromiso y satisfacción con la institución y con su vida universitaria en general.

Mejías (citado en Sánchez, 2018) menciona que, la apreciación positiva del servicio académico proporcionado es esencial para la formación integral del estudiante y para su avance académico y social.

Si los servicios educativos no cumplen con las expectativas de los estudiantes, puede generar desmotivación y descontento en ellos, lo anterior se refleja en una disminución de la participación y la implicación con la institución y su entorno. Este impacto negativo puede afectar

aspectos como el desempeño académico, la identificación con la entidad y la integración en el entorno laboral y la sociedad en general. Por consiguiente, es crucial que las instituciones educativas estén atentas a los requerimientos y expectativas de sus alumnos, esforzándose continuamente en el mejoramiento de la calidad del servicio que brindan para satisfacerlas de manera efectiva.

2.2.2.1. Satisfacción a nivel institucional

La satisfacción a nivel de la institución se refiere a la experiencia académica integral de los estudiantes en instituciones de educación terciaria (Chikazhe et al., Citación 2020).

La satisfacción a nivel institucional de los estudiantes universitarios se refiere al nivel general de complacencia de los estudiantes con la universidad en su totalidad, en contraposición a un programa o curso particular, abarca aspectos diversos como la calidad de los servicios académicos, las instalaciones, la atención al alumno, la orientación y el respaldo, así como la comunidad estudiantil. La satisfacción a nivel institucional se valora debido a su potencial impacto en la retención y el desempeño académico del estudiante, así como en la reputación de la universidad y su capacidad para atraer a nuevos estudiantes.

Sheng y Fauzi (Citación 2022) sugirió que las encuestas de satisfacción de los estudiantes son un instrumento por el cual las instituciones pueden aprehender las dificultades de toda la experiencia de aprendizaje y ofrecer información a la administración institucional de manera más directa, sobre cuestiones de mejora de la calidad.

2.2.2.2. Satisfacción a nivel de facultad

La satisfacción a nivel del profesorado se concentra en aquellas perspectivas de la experiencia que el profesorado gestiona o puede afectar directamente (Daumiller et al., Citación 2022).

La medida de complacencia de los alumnos universitarios a nivel de facultad hace referencia a la valoración que realizan sobre el

servicio y la calidad en la atención recibida dentro de una facultad específica de la universidad. Es una medida importante ya que permite a las facultades identificar áreas de mejora y fortalecer sus fortalezas. Para evaluar la satisfacción a nivel de facultad, se pueden utilizar encuestas o cuestionarios que aborden diferentes aspectos del servicio, como la excelencia en la docencia, la asistencia académica, la accesibilidad y disponibilidad de recursos y servicios, las instalaciones e infraestructuras, así como la comunicación y el trato con el personal académico y administrativo, entre otros, son elementos fundamentales que inciden en la apreciación de calidad de los estudiantes. La retroalimentación proporcionada por los estudiantes en estas evaluaciones puede ayudar a las facultades a mejorar sus servicios y hacer ajustes con el propósito de atender de manera más efectiva las demandas de los estudiantes.

Se refiere a la satisfacción general de los entornos de aprendizaje, los profesores y las instalaciones. Además, las encuestas de retroalimentación a nivel docente se relacionan con las habilidades de los administradores docentes para establecer prioridades, administrar, mejorar la administración y resolver problemas (Han et al., Citación 2021).

2.2.2.3. Satisfacción a nivel programático

La satisfacción a nivel programático enfatiza la enseñanza y el aprendizaje, la asociación de cursos y los recursos de aprendizaje específicos programados (Hassan et al., Citación 2021).

La satisfacción a nivel programático se refiere a la satisfacción de los estudiantes con un programa académico específico en el que están matriculados. Esto incluye la excelencia en la impartición de conocimientos y la accesibilidad a los recursos disponibles y apoyo, la relevancia del programa para sus objetivos profesionales, la calidad del plan de estudios y la capacidad del programa para prepararlos para su carrera deseada. La satisfacción a nivel programático es importante porque puede afectar directamente la retención de los alumnos, la

dedicación a alcanzar la excelencia académica y el respaldo al éxito estudiantil, en el programa en el que están inscritos. Además, una alta satisfacción a nivel programático puede mejorar la percepción pública de la universidad y su prestigio en el mercado educativo.

Por lo tanto, los administradores de educación superior deben diseñar e implementar programas apropiados que ayuden a los estudiantes a mantener vínculos a largo plazo con estudiantes actuales y anteriores (Bertaccini et al., Citación 2021).

2.2.2.4. Valoración del profesor por parte de los estudiantes

La valoración del profesor por parte de los estudiantes universitarios es un proceso mediante el cual los estudiantes evalúan el rendimiento docente del profesor en el entorno académico. Esto incluye aspectos como la claridad de la exposición, el conocimiento del tema, la capacidad para motivar y hacer participar a los estudiantes, la capacidad para evaluar el progreso del estudiante, la disponibilidad para atender a las consultas y la capacidad para crear un entorno de respeto y colaboración en la clase. La valoración del profesor por parte de los estudiantes es importante porque puede tener impacto al momento de tomar decisiones de la universidad en cuanto a la contratación, puede afectar las oportunidades de promoción y la permanencia del cuerpo docente, así como en la reputación de la institución como un lugar de enseñanza de calidad.

Muchas universidades utilizan encuestas sistematizadas basadas en módulos o en programas que puede influir en la percepción sobre la calidad de la educación por parte de los alumnos. (Li & Yu, Citación 2022).

La utilización de las estimaciones de los estudiantes sobre la valoración del rendimiento de los docentes se integra como parte de una técnica completa que incluye la autoevaluación y la revisión entre colegas para evaluar la calidad de la enseñanza. Las encuestas de evaluación de docentes preparan alguna diferenciación entre programas de los logros de los docentes. Se relaciona con la confiabilidad, el

entusiasmo, el conocimiento, la motivación y las habilidades de comunicación de los profesores. Posteriormente, la excelencia académica y el vínculo emocional de los alumnos a su institución son componentes críticos de la lealtad de los estudiantes (Maamari & Majdalani, Citación 2019).

2.2.3. Lealtad Estudiantil

La lealtad de los estudiantes es un beneficio vital para las instituciones porque proporciona la base de su relación con sus antiguos alumnos (Todea et al., Citación 2022).

Además, la confiabilidad de las instituciones influye positivamente en la lealtad de los alumnos (Snijders et al., Citación 2022).

La lealtad estudiantil se refiere a la tendencia de los estudiantes a permanecer en una universidad durante todo su período de estudio y a recomendar la institución a otros estudiantes potenciales. Se puede considerar como un indicador de la satisfacción del estudiante y la excelencia académica proporcionado por la universidad. La lealtad estudiantil puede verse influenciada por varios factores, como la calidad de la instrucción y de los servicios de apoyo al estudiante, el ambiente social y cultural de la universidad, la accesibilidad de la universidad y la calidad de la infraestructura y recursos disponibles. Las universidades a menudo realizan encuestas y estudios de satisfacción del estudiante para medir la lealtad estudiantil y tomar medidas para mejorarla.

Annamdevula y Bellamkonda (Citación 2016) encontró la influencia positiva y significativa del aumento de la fidelidad de los estudiantes a través de la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil. Los hallazgos de investigaciones anteriores recomendaron que la confianza en los lineamientos y prácticas de administración ejerce un impacto positivo en la fidelidad de los estudiantes. (Phonthanukitithaworn et al., Citación 2020).

Además, la satisfacción y lealtad de los alumnos están significativamente vinculadas a la calidad de los servicios académicos. (Paul & Pradhan, Citación 2019).

2.2.3.1. Características de la Lealtad

Los estudiantes leales expresan cinco dimensiones de lealtad en la institución (Khoo et al., Citación 2017).

1. Decir cosas positivas sobre esta institución a otras personas

La comunicación de boca en boca se relaciona con la forma en que los consumidores comparten sus experiencias positivas o negativas al usar un producto específico (Le et al., Citación 2020).

La difusión positiva de una institución universitaria por parte de los estudiantes puede ser una señal de lealtad estudiantil. Cuando los estudiantes recomiendan su universidad a amigos, familiares y conocidos, están demostrando su satisfacción y compromiso con la institución. Esto puede tener un impacto positivo en la imagen de la universidad, lo que a su vez puede aumentar su reputación y atraer a más estudiantes. Además, la lealtad estudiantil puede llevar a una mayor participación en actividades extracurriculares, colaboración en investigaciones y proyectos, y una mayor conexión con la comunidad universitaria.

La excelencia de la vida universitaria de los alumnos impacta significativamente el boca a boca positivo del estudiante. Cuando los estudiantes están contentos con su vida universitaria, es más probable que hagan recomendaciones positivas al mencionar su universidad (Özdemir et al., Citación 2016).

El resultado de diversos estudios propuso que la satisfacción y la confianza del cliente tienen una fuerte relación con la retención del cliente y el boca a boca es muy positivo (Le et al., Citación 2019).

2. Recomendar esta institución a otra persona

El comportamiento de comunicación de boca en boca se refiere a los estudiantes que hablan con sus amigos sobre su institución educativa terciaria después de la inscripción. El boca a boca se ha revelado como una fuente autorizada de información sobre los clientes y un poderoso instrumento en situaciones que involucran

organizaciones sin ánimo de lucro, como las instituciones educativas (Dandis et al., Citación 2021).

El resultado de investigaciones previas indicó observando las apreciaciones de los alumnos acerca de la excelencia del servicio académico se asocian positivamente con el comportamiento de comunicación de boca en boca (Le et al., Citación 2020).

Los estudiantes encantados y leales probablemente harán comentarios favorables y recomendarán la institución a otros (Le et al., Citación 2019; Rehman et al., Citación 2020).

3. Animar a amigos y familiares a estudiar con esta institución

La lealtad es un concepto que puede medirse por la voluntad de un estudiante de sugerir la universidad a otros estudiantes, el deseo de informar cosas positivas sobre la universidad y la voluntad de regresar más tarde para continuar con sus estudios (Heo & Lee, Citación 2016).

Además, los consumidores satisfechos probablemente generen compras futuras y animen a otros clientes a comprar productos (Dandis et al., Citación 2021; Vianden y Barlow, Citación 2014).

4. Considerar esta institución como su primera opción de proveedor de educación internacional que ofrece un título en el área de su elección

El servicio al usuario ha estado involucrado con reconocimientos de calidad y determinaciones de compra debido a los comportamientos de los consumidores (Latif et al., Citación 2021).

La experiencia del servicio a menudo influye en la comprensión del consumidor de las intenciones del negocio, y el servicio al cliente afectará su satisfacción, el conocimiento de la mercancía o el servicio y, en última instancia, la lealtad (Le et al., Citación 2019).

5. Lealtad de los estudiantes con la institución en los próximos años

La lealtad del cliente se puede demostrar en muchos procedimientos, como ayudar a una empresa o patrocinar a un proveedor específico. Esto aumenta su frecuencia de compra (Annamdevula & Bellamkonda, Citación 2016).

Los consumidores leales afectan la rentabilidad y el logro total de la empresa en dos métodos distintivos (Dehghan et al., Citación 2014; Latif et al., Citación 2021).

Primero, los estudiantes continúan sus estudios con títulos superiores en la misma institución educativa. En segundo lugar, los consumidores leales tienden a tener mayores intenciones de recompra y recomendación. Después de graduarse, un estudiante leal puede proceder a sostener financieramente su institución de educación superior o de boca en boca a otros estudiantes (Teeroovengadum et al., Citación 2019).

2.2.4. Calidad de Servicio, Satisfacción Estudiantil y Compromiso Estudiantil en la Educación Superior

La excelencia en las prestaciones de servicios académicos y la complacencia de los alumnos han afectado el grado de compromiso de los alumnos con la universidad. El estudio ha demostrado que la satisfacción de los servicios en las universidades es importante para explicar el compromiso del estudiante.

El nivel de complacencia del estudiante explica el 70% de la varianza de su compromiso con la universidad (Womack et al., 2018).

Aunque gran parte de la investigación sobre la satisfacción se ha realizado en los negocios, como el examen de las quejas de los clientes y las estrategias de manejo de quejas, las entidades universitarias han comenzado a adoptar modelos comerciales con el objetivo de mejorar su satisfacción y retención. Estos estudios ofrecen información valiosa que puede ser utilizada como una herramienta crucial para comprender más a fondo las

experiencias de los estudiantes y buscar maneras de mejorar su satisfacción y persistencia de los alumnos y resolver las quejas y la insatisfacción del estudiante. Es relevante destacar que la complacencia de los alumnos respecto al servicio que ofrecen las universidades en enseñanza, alojamiento y actividades sociales puede considerarse una herramienta valiosa para la autoevaluación de una universidad.

A través de la autoevaluación, las universidades pueden obtener información crítica que luego se puede utilizar para mejorar y desarrollar los servicios que se brindan a los alumnos (Asociación de Institutos de Educación Superior de Nueva Inglaterra, 2016).

En otras palabras, la autoevaluación se centra en la optimización de la calidad en las entidades universitarias. Con estudios de calidad, se deben tomar medidas conscientes para garantizar la mejora continua en las vivencias académicos de los alumnos. (Williams, 2016).

Además, la perspectiva derivada de las evaluaciones internas realizadas por las universidades puede brindar oportunidades para establecer nuevos objetivos y, como resultado, utilizar la información recién recopilada para tomar medidas más concretas hacia el desarrollo de estrategias planificadas para la mejora y el desarrollo. Los estudios han demostrado que las universidades que consideran las respuestas de las encuestas de los estudiantes para mejorar la calidad dan como resultado niveles más altos de satisfacción de los estudiantes (Williams, 2016; Womack et al., 2018)

Por todo lo anterior, la calidad del servicio brindado a los alumnos, como académicos, socioculturales y de alojamiento, afectan en gran medida la satisfacción de los estudiantes. Se puede esperar que los alumnos satisfechos con la calidad del servicio mantengan un alto nivel de compromiso positivo, lo que dará como resultado, individuos sanos académica, social y psicológicamente desarrollados que luego servirán a su sociedad. Si bien existen

investigaciones vinculadas con la calidad del servicio y el compromiso de los estudiantes, esta investigación ha señalado las bases que explican las percepciones de los alumnos respecto a los servicios universitarios y el compromiso con citas directas e incidentes de los estudiantes. En este contexto, se cree que explorar las interpretaciones de los alumnos sobre la calidad del servicio y su compromiso hacia la universidad conducirá a la formación y desarrollo de miembros más calificados.

La calidad percibida por los estudiantes de hoy cambia rápidamente, especialmente con las nuevas tecnologías, técnicas, habilidades y conocimientos necesarios en el campo de sus estudios.

El cambio más aparente es la necesidad de conocer los requerimientos de sus clientes, de diversos grupos de estudiantes y diferentes requisitos de las carreras profesionales porque la mayoría de los estudiantes vienen con diferentes necesidades y expectativas.

También hubo una falta de medidas de garantía de calidad para evaluar al estudiante y la complacencia hacia los servicios. El aseguramiento de la percepción de los estudiantes acerca de la calidad del servicio se ve afectada por la calidad de los mismos, de su conocimiento y habilidad para construir la confianza del estudiante.

Las expectativas del estudiante sobre la educación universitaria se basan en sus experiencias en la escuela secundaria, lo que conduce a un potencial desajuste entre la calidad del servicio esperada y percibida.

2.3. Definición de términos

a) Calidad

De acuerdo con Vargas & Aldana (2018), la calidad se caracteriza por la habilidad de un objeto para cumplir con necesidades explícitas o implícitas, de acuerdo con ciertos estándares y requisitos de calidad.

Es un concepto subjetivo que se relaciona con las percepciones individuales al comparar un objeto con otros de la misma categoría. Elementos como la cultura, el producto o servicio, así como las necesidades y expectativas, juegan un papel crucial en esta conceptualización.

La noción de calidad puede hacer referencia al nivel de vida de los residentes de una nación, caracterizándose como la evaluación de los recursos requeridos para obtener bienes y servicios esenciales. En el ámbito empresarial, la calidad del servicio ofrecido está vinculada a la percepción de satisfacción, mientras que la calidad de un producto en términos generales aborda sus características y resistencia a lo largo del tiempo.

b) Competitividad

De acuerdo con Parra, López y Ramírez (2018), se entiende la competitividad como la capacidad de una persona u organización para generar ventajas competitivas en comparación con sus rivales, lo que les permite alcanzar una posición destacada en su entorno. En términos generales, la competitividad se sustenta en una ventaja competitiva, la cual puede manifestarse como una habilidad, recurso, tecnología o atributo específico que confiere superioridad a aquel que lo posee. Es importante señalar que este concepto es relativo, ya que implica la evaluación del rendimiento de una persona u organización en relación con otros actores en el mismo ámbito.

c) Expectativa estudiantil

Es la percepción y las expectativas que tienen los estudiantes sobre el servicio educativo que recibirán durante su proceso de formación en la universidad. Esto puede incluir tanto aspectos académicos como extra académicos, tales como la calidad de los docentes, la disponibilidad de recursos y herramientas educativas, las acciones extracurriculares, la atención al estudiante, entre otros. La satisfacción estudiantil está directamente relacionada con la Ampliación de la

aptitud de la institución académica para cumplir con las anticipaciones de los alumnos. (Sibrian, 2017).

d) Infraestructura

Las infraestructuras físicas y los recursos de la universidad son importantes para satisfacer al estudiante, ya que influyen en su experiencia educativa y en su bienestar en el campus universitario. Un ambiente adecuado y equipado puede favorecer el aprendizaje, desarrollando las acciones académicas y extraacadémicas, y colaborar en el desarrollo integral de los alumnos. Además, las instalaciones deben estar en buen estado y ser seguras para los estudiantes. (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018)

e) Servicios administrativos

Esto se refiere al servicio al cliente o atención al estudiante en la universidad, abordando aspectos de calidad y calidez en el servicio ofrecido por los miembros del personal administrativo a los estudiantes, en relación con los trámites y procedimientos administrativos que estos requieren para su vida académica, como matrícula, pagos, certificados, entre otros. La atención personalizada y eficiente puede mejorar la satisfacción y la vivencia del alumno en la universidad. (Contreras, Fraile y Suárez, 2019).

f) Servicios complementarios

Estos servicios se conocen como servicios estudiantiles o servicios de apoyo al estudiante y tienen como objetivo brindar el apoyo necesario para que el estudiante pueda desarrollarse de manera integral durante su vida universitaria. Además de los servicios mencionados, también pueden incluir servicios de salud, orientación psicológica, deportes, alimentación, transporte, entre otros. Estos servicios buscan garantizar el bienestar del estudiante y mejorar su experiencia universitaria. (García, Gil y Berenquer, 2015).

g) Mejora continua

Conforme a Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega (2017), la búsqueda constante de mejora en el entorno empresarial implica la implementación de innovaciones en las organizaciones. Esto incluye modificaciones en las categorías y tipos de producciones, así como en las actividades y funciones de las industrias, además de ajustes en los procesos y procedimientos industriales. El objetivo principal es reducir costos, gastos, tiempos, movimientos y otros aspectos relacionados. Asimismo, se define como el enfoque de gestión destinado a ejecutar acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa, en medio de un constante proceso de innovación. En el entorno empresarial, la mejora continua implica la iniciativa innovadora liderada por una o más personas, con el propósito de coordinar las labores de otras personas y lograr resultados de alta calidad que serían difícilmente alcanzables de manera individual.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Estudio

Hernández & Mendoza (2018) es básica o fundamental tiene como objetivo principal la generación de conocimientos nuevos o la ampliación de los ya existentes en una determinada área de estudio, sin tener en cuenta su aplicación práctica inmediata.

Es decir, se trata de una investigación orientada hacia la generación de conocimiento teórico y la comprensión de los fundamentos del fenómeno estudiado, sin tener en cuenta su utilidad inmediata. A menudo, la investigación básica se lleva a cabo en laboratorios y centros de investigación y puede requerir el uso de métodos complejos y sofisticados para la recopilación y evaluación de datos.

Por lo tanto, el tipo y nivel de estudio es descriptiva – correlacional, por cuanto describe los componentes más importantes que tiene la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los alumnos en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

El diseño no experimental transversal es utilizado para obtener información de una población en un momento específico, sin manipular ninguna variable, como es el caso de nuestra investigación.

3.2. Diseño del estudio

El diseño del estudio adopto una metodología descriptiva y no experimental. Este enfoque implico la recolección y análisis de datos para describir la situación actual de la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes, sin intervenir en la manipulación de variables ni llevar a cabo experimentos controlados (Alan y Cortez, 2018, p. 34).

El diseño no experimental transversal es utilizado para obtener información de una población en un momento específico, sin manipular ninguna variable, como es el caso de nuestra investigación.

Se utilizó un diseño transversal para recopilar datos en un momento específico, utilizando dos instrumentos bien estructurados.

El enfoque cuantitativo empleado en este estudio permitió obtener resultados objetivos y generalizables sobre la relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción estudiantil en la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población hace referencia al total de individuos, objetos o medidas que comparten uno o varios atributos y que son objeto de estudio en una investigación. Es esencial definir de manera precisa la población en un estudio, garantizando que los resultados sean aplicables a la totalidad del grupo en consideración. (Hernández & Mendoza 2018).

La población estuvo constituida por alumnos matriculados en la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales en la UNAMAD en el Semestre Académico 2024-I, los cuales fueron 437 universitarios.

3.3.2. Muestra

Muestra:

La muestra en estudio será de la siguiente manera:

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

Donde:	Datos
N: Tamaño de la población	437
p: Satisfacción del estudiante	0.50
q: No Satisfacción del estudiante	0.50
E: Error muestral	0.05
Z: Nivel de Confianza	0.95
n: Tamaño de la muestra	203

Aplicando la formula tuvimos como muestra a 203 estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales en la UNAMAD en el Semestre Académico 2024-I.

3.4. Métodos y técnicas

3.4.1. Métodos de recolección de datos

Al combinar métodos primarios y secundarios, obtuvimos una visión integral y detallada de la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, lo que contribuye a la validez y fiabilidad de los hallazgos de la investigación.

- a) Métodos primarios de recolección de datos:** Los métodos primarios de recolección de datos son aquellos que obtienen información directamente de las fuentes originales, podrían incluir entrevistas, cuestionarios, observaciones y grupos focales. Estos métodos permitieron obtener información directa de la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- b) Métodos secundarios de recolección de datos:** los métodos secundarios implican el uso de datos ya existentes, involucraron el análisis de informes, documentos oficiales, bases de datos y estadísticas relacionadas con la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales. Estos datos ya existentes proporcionaron el contexto, antecedentes y detalles adicionales sobre el tema de estudio.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos

Para la investigación se consideró las siguientes técnicas de recolección de datos primarias y secundarias.

- a) Técnicas de recolección de datos primarias**

- ✓ **Entrevistas:** Realizamos entrevistas con los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales acerca de la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción
- ✓ **Observación directa:** Observamos la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.
- ✓ **Análisis de documentos:** Examinamos investigaciones y estudios relacionados con la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes, que nos permitieron elaborar los antecedentes de estudio, el marco teórico, definición de términos.

b) Técnicas de recolección de datos análisis e interpretación de la información

Se llevó a cabo el análisis de datos mediante la aplicación de técnicas estadísticas, generando tablas y gráficos pertinentes para la investigación. La información recopilada será organizada en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo la secuencia de los ítems o preguntas. Se utilizará el software estadístico SPSS versión 2.5 para llevar a cabo el procesamiento de los datos.

3.4.3. Instrumentos de recolección de datos

Se empleó dos instrumentos estructurados que aseguran la uniformidad en las respuestas de todos los participantes frente a un conjunto predefinido de preguntas. La elección de cuestionarios se fundamentó en su practicidad en la administración, la evaluación de ítems y el análisis.

Se empleó una escala tipo Likert para evaluar las actitudes, comportamientos y percepciones de los estudiantes en relación con la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción. Esta escala ofreció cinco alternativas de respuesta: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre.

3.5. Tratamiento de datos

Los datos recopilados se analizaron cuantitativamente mediante técnicas estadísticas descriptivas, como el cálculo de frecuencias y recuentos, utilizando el software SPSS. Se llevarán a cabo procesos de edición, codificación e ingreso de datos, y posteriormente se presentan en tablas completas que muestran las respuestas de cada categoría asociada con la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes.

Se emplearon principalmente técnicas de estadística descriptiva y explicativa, junto con razonamientos de estadística inferencial e interpretativa. Para el análisis de datos cuantitativos, se utilizó el software SPSS (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales), que es ampliamente reconocido en la investigación social y en otras disciplinas.

3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para asegurar la calidad y precisión del instrumento de medición utilizado en esta investigación, se realizaron procedimientos de validación y confiabilidad.

a) Validación del Instrumento

Se aseguró que el contenido del instrumento cubriera todos los aspectos relevantes del fenómeno bajo estudio. Esto se logró mediante la consulta con expertos en la materia y una revisión exhaustiva de la literatura pertinente.

b) Confiabilidad del Instrumento

Se comprobó que los resultados obtenidos con el instrumento se correlacionaban adecuadamente con otros instrumentos o criterios externos que miden el mismo constructo, asegurando su pertinencia y precisión.

Se evaluó la consistencia interna del instrumento mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. Un alfa superior a 0.70 fue considerado indicativo de buena consistencia interna.

Estos procedimientos garantizan que el instrumento utilizado en esta investigación es tanto válido como confiable, proporcionando datos robustos y precisos para el análisis y las conclusiones del estudio.

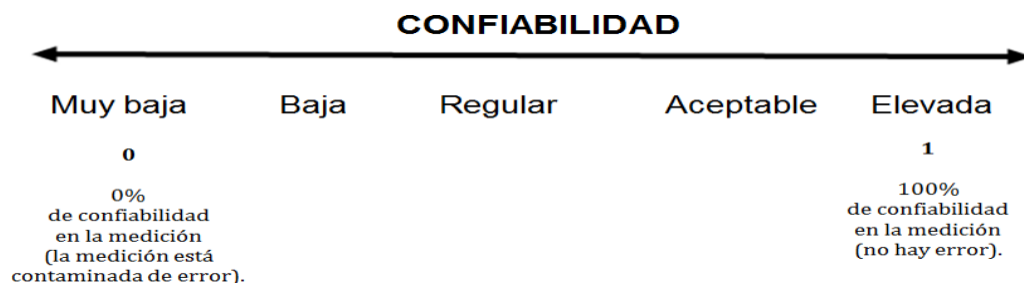


Tabla 1

Confiabilidad de la Variable Calidad del Servicio Académico mediante Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,798	,890	25

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

Alfa de Cronbach (0.798): Este valor indica una buena consistencia interna de los ítems del instrumento de medición. Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.7 se considera generalmente aceptable, mientras que un valor cercano a 0.8 indica una buena fiabilidad.

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados (0.890): Este valor, generalmente más alto que el Alfa de Cronbach simple, sugiere que los ítems estandarizados tienen una muy alta consistencia interna. Este valor es especialmente útil cuando los ítems tienen diferentes escalas de medición.

Número de elementos (25): El número de ítems o preguntas del instrumento que se han considerado para calcular el Alfa de Cronbach.

El Alfa de Cronbach obtenido para la variable "Calidad del Servicio Académico" sugiere que el instrumento de medición es confiable y tiene una alta consistencia interna, lo cual es fundamental para garantizar la validez de los resultados en la investigación.

Tabla 2

Confiabilidad de la Variable Satisfacción de los Estudiantes mediante Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,836	,893	15

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

Alfa de Cronbach (0.836): Este valor indica una muy buena consistencia interna de los ítems del instrumento de medición. Un Alfa de Cronbach superior a 0.8 generalmente se considera una buena fiabilidad, sugiriendo que los ítems del instrumento son coherentes entre sí.

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados (0.893): Este valor, ligeramente superior al Alfa de Cronbach simple, indica una alta consistencia interna entre los ítems cuando se estandarizan. Esto es útil cuando los ítems tienen diferentes escalas de medición y proporciona una medida más ajustada de la fiabilidad.

Número de elementos (15): Este es el número total de ítems o preguntas del instrumento utilizados para calcular el Alfa de Cronbach. El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la variable "Satisfacción de los Estudiantes" muestra que el instrumento de medición es altamente confiable y tiene una excelente consistencia interna, lo que es crucial para asegurar la validez y la precisión de los resultados en la investigación.

Tabla 3*Resumen de procesamiento de casos*

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	203	100,0%	0	0,0%	203	100,0%
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	203	100,0%	0	0,0%	203	100,0%

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Calidad del Servicio Académico:

Se recopilaron y analizaron 203 casos válidos, lo que representa el 100.0% del total de casos previstos. Esto indica que no hubo ninguna pérdida de datos, lo que es crucial para la fiabilidad y la validez del análisis estadístico.

No se registraron casos perdidos (0 casos, 0.0%). La ausencia de datos perdidos garantiza que los resultados obtenidos son representativos de toda la muestra planificada, eliminando posibles sesgos que podrían surgir por la pérdida de datos.

La totalidad de los 203 casos planeados se incluyeron en el análisis, asegurando una base de datos completa y robusta para la evaluación de la calidad del servicio académico.

Satisfacción de los Estudiantes:

También se recogieron y analizaron 203 casos válidos para esta variable, representando nuevamente el 100.0% del total de casos. Este 100% de validez es indicativo de una recolección de datos efectiva y completa.

No hubo casos perdidos (0 casos, 0.0%), lo cual es significativo para mantener la integridad y la precisión de los resultados de la investigación. La ausencia de datos perdidos contribuye a la credibilidad de los hallazgos.

La inclusión de los 203 casos en el análisis asegura una evaluación exhaustiva de la satisfacción de los estudiantes, proporcionando una visión completa y sin lagunas de esta dimensión.

3.1. Baremos

La utilización de baremos en los instrumentos de esta investigación es esencial para lograr una medición precisa, estandarizada y consistente de las variables de interés, permitiendo una comparación y análisis efectivo de los datos recogidos.

Tabla 4

Baremo Variable Calidad del Servicio Académico

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	127-150	85%-100%	Del 1 al 30
Alto	103-126	69%-84%	Puntaje máximo: 150
Medio	79-102	53%-68%	
Bajo	55-78	37%-52%	Puntaje mínimo: 30
Muy bajo	30-54	20%-36%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 5

Baremo Dimensión Fiabilidad

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 1 al 6
Alto	21 -25	69%-84%	Puntaje máximo: 30
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 6*Baremo Dimensión Sensibilidad*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 7 al 12
Alto	21 - 25	69%-84%	Puntaje máximo: 30
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 7*Baremo Dimensión Seguridad*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 13 al 18
Alto	21 - 25	69%-84%	Puntaje máximo: 30
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 8*Baremo Dimensión Empatía*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 19 al 24
Alto	21 - 25	69%-84%	Puntaje máximo: 30
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9*Baremo Dimensión Elementos Tangibles*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	85%-100%	Del 25 al 30
Alto	21 - 25	69%-84%	Puntaje máximo: 30
Medio	16 - 20	52%-68%	
Bajo	11 - 15	35%-51%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 10*Baremo Variable Satisfacción de los Estudiantes*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	63-75	84%-100%	Del 1 al 15
Alto	51-62	68%-83%	Puntaje máximo: 75
Medio	39-50	52%-67%	
Bajo	27-38	36%-51%	Puntaje mínimo: 15
Muy bajo	15-26	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 11*Baremo Dimensión Labor Docente*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	21 - 25	83%-100%	Del 1 al 5
Alto	17 - 20	67%-82%	Puntaje máximo: 25
Medio	13 - 16	51%-66%	
Bajo	9 - 12	35%-50%	Puntaje mínimo: 5
Muy bajo	5 - 8	20%-34%	

Tabla 12***Baremo Dimensión Infraestructura para el aprendizaje***

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	21 - 25	83%-100%	Del 6 al 10
Alto	17 - 20	67%-82%	Puntaje máximo: 25
Medio	13 - 16	51%-66%	
Bajo	9 - 12	35%-50%	Puntaje mínimo: 5
Muy bajo	5 - 8	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 13***Baremo Dimensión Evaluación del Aprendizaje***

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	21 - 25	83%-100%	Del 11 al 15
Alto	17 - 20	67%-82%	Puntaje máximo: 25
Medio	13 - 16	51%-66%	
Bajo	9 - 12	35%-50%	Puntaje mínimo: 5
Muy bajo	5 - 8	20%-34%	

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos se aplicaron a la muestra correspondiente, y los resultados se presentan mostrando las frecuencias y proporciones. Estos resultados se exhiben en tablas y figuras, que permiten apreciar tanto los valores absolutos como las proporciones porcentuales de la variable y sus dimensiones.

Tabla 14

Estadísticos Descriptivos para la Variable Calidad del Servicio Académico y sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	203	72,00	148,00	103,1724	14,16993
FIABILIDAD	203	12,00	32,00	23,5222	3,97682
SENSIBILIDAD	203	10,00	34,00	22,8571	4,31487
SEGURIDAD	203	12,00	30,00	19,5074	3,49309
EMPATÍA	203	12,00	31,00	21,9704	3,44965
ELEMENTOS TANGIBLES	203	18,00	44,00	25,3153	3,15587
N válido (por lista)	203				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La tabla 14, observamos que la Calidad del Servicio Académico, está en un nivel Bueno al tener una media de 103.17 con relación a los 130 puntos estimado en un momento perfecto, representando un 79.36%, indicándonos que los estudiantes perciben adecuadamente la Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles, la desviación estándar es 14.16, constituyendo una muestra uniforme. Fiabilidad, tiene la mediana de 23,52 de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 3.97; Sensibilidad, tiene la mediana de 22,85 de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 4.31, en la Seguridad, tiene la mediana de 19,50 de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 3.49, Empatía,

tiene la mediana de 21,97 de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 3.44, en Elementos Tangibles, tiene la mediana de 25,31 de nivel con relación al total de 30 puntos, desviación estándar 3.15, indicándonos que habitualmente tienen una buena Calidad del Servicio Académico en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024.

Tabla 15
Estadísticos Descriptivos para la Variable Satisfacción de los Estudiantes con sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	203	41,00	76,00	59,6552	8,63675
LABOR DOCENTE	203	11,00	30,00	19,4926	3,79730
INFRAESTRUCTURA PARA EL APRENDIZAJE	203	9,00	28,00	20,7389	4,13699
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	203	13,00	25,00	19,4236	2,25323
N válido (por lista)	203				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

En la tabla, se observa en la variable Satisfacción de los Estudiantes el nivel es Bueno considerando que lo encontramos con la media de 59.65 en relación a los 75 puntos estimado en un momento perfecto, representando el 79.54%, Indicándonos que los estudiantes perciben de forma apropiada la labor docente, la infraestructura para el aprendizaje y la evaluación del aprendizaje, la desviación estándar es 8,63 representado en forma adecuadamente diversa. En labor docente, se observa la mediana 19,49 puntos de nivel con relación al total de 25 puntos, la desviación estándar 3.79; en infraestructura para el aprendizaje, se tiene la mediana 20,73 puntos de nivel con relación al total de 25 puntos, desviación estándar 4.13; en evaluación del aprendizaje, tiene la mediana 19,42 puntos de nivel con relación al total de 25 puntos, desviación estándar 2.25, Indicándonos que en forma habitual hay satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024.

Tabla 16**Matriz de Correlaciones**

		CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	FIABILIDAD	SENSIBILIDAD	SEGURIDAD	EMPATÍA	ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	LABOR DOCENTE	INFRAESTRUCTU RA PARA EL APRENDIZAJE	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	Correlación de Pearson	1	,842**	,831**	,784**	,751**	,605**	,755**	,699**	,711**	,411**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	,842**	1	,680**	,552**	,526**	,403**	,633**	,599**	,611**	,294**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
SENSIBILIDAD	Correlación de Pearson	,831**	,680**	1	,541**	,531**	,329**	,615**	,575**	,555**	,370**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	,784**	,552**	,541**	1	,535**	,393**	,608**	,560**	,559**	,359**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
EMPATÍA	Correlación de Pearson	,751**	,526**	,531**	,535**	1	,296**	,568**	,570**	,529**	,246**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
ELEMENTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	,605**	,403**	,329**	,393**	,296**	1	,460**	,355**	,468**	,304**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,755**	,633**	,615**	,608**	,568**	,460**	1	,882**	,913**	,670**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
LABOR DOCENTE	Correlación de Pearson	,699**	,599**	,575**	,560**	,570**	,355**	,882**	1	,702**	,407**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
INFRAESTRUCTURA PARA EL APRENDIZAJE	Correlación de Pearson	,711**	,611**	,555**	,559**	,529**	,468**	,913**	,702**	1	,481**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	Correlación de Pearson	,411**	,294**	,370**	,359**	,246**	,304**	,670**	,407**	,481**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203

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

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para evaluar la normalidad de los datos en esta investigación, se utilizaron dos pruebas estadísticas: Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, siendo los resultados obtenidos de las variables estudiadas:

Tabla 17

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	,056	203	,200*	,991	203	,279
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	,062	203	,152	,975	203	,200

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Kolmogorov-Smirnov:

Calidad del Servicio Académico: La estadística es 0.056 con una significación (Sig.) de 0.200, indicando que no se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Esto sugiere que los datos se distribuyen normalmente.

Satisfacción de los Estudiantes: La estadística es 0.062 con una significación de 0.152, indicando también que no se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por lo tanto, se puede asumir que los datos siguen una distribución normal.

Shapiro-Wilk:

Calidad del Servicio Académico: La estadística es 0.991 con una significación de 0.279, indicando que no se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Esto confirma que los datos se distribuyen normalmente.

Satisfacción de los Estudiantes: La estadística es 0.975 con una significación de 0.200, indicando que no se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Esto sugiere que los datos se distribuyen normalmente.

Ambos conjuntos de datos parecen ajustarse a una distribución normal, dado que los valores de p no son significativos en las pruebas de normalidad. Los valores obtenidos son superiores a 0.05 ($p > 0.05$). Por lo tanto, se decidió utilizar pruebas paramétricas y se procedió a emplear la prueba estadística paramétrica de Correlación de Pearson.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL

La calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024.

Tabla 18
Correlación entre la Variable Calidad del Servicio Académico y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

		CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	Correlación de Pearson	1	,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,755**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	203	203

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

La correlación entre Calidad del Servicio Académico y Satisfacción de los Estudiantes es de 0.755, lo que indica una correlación positiva fuerte. Esto sugiere que a medida que aumenta la calidad del servicio académico, también aumenta la satisfacción de los estudiantes.

El valor de p es 0.000, lo cual es menor que 0.01, indicando que la correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1% ($p < 0.01$). Esto significa que hay una probabilidad muy baja de que esta correlación haya ocurrido por azar.

El análisis se basa en 203 observaciones, lo que proporciona una base sólida para la confiabilidad de los resultados.

Existe una fuerte y significativa correlación positiva entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Este hallazgo sugiere que mejoras en la calidad del servicio académico están asociadas con un mayor nivel de satisfacción entre los estudiantes.

Tabla 19

Resumen del modelo entre las dos variables

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,755 ^a	,570	,568	5,67434

a. Predictores: (Constante), CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del Modelo

El valor de R es 0.755, indicando una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes. Este valor confirma que existe una relación significativa entre estas dos variables.

El valor de R cuadrado es 0.570, lo que significa que el 57% de la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes puede ser explicada por la calidad del servicio académico. Este es un porcentaje considerable, sugiriendo que la calidad del servicio académico es un buen predictor de la satisfacción de los estudiantes.

El valor de R cuadrado ajustado es 0.568, que es muy similar al valor de R cuadrado. Esto indica que el modelo se ajusta bien a los datos y que la inclusión de variables adicionales en el modelo no mejoraría significativamente el poder explicativo del modelo.

El error estándar de la estimación es 5.67434. Este valor proporciona una medida de la precisión de las predicciones realizadas por el modelo. Un error estándar menor indica predicciones más precisas, aunque este valor debe interpretarse en el contexto de la escala de la variable dependiente.

El modelo de regresión indica que la calidad del servicio académico es un fuerte predictor de la satisfacción de los estudiantes. Con un R cuadrado de 0.570,

podemos concluir que una proporción significativa de la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes puede ser explicada por la calidad del servicio académico. El fuerte valor de R refuerza la existencia de una relación positiva significativa entre las dos variables, y el valor ajustado de R cuadrado sugiere que el modelo es robusto y bien ajustado a los datos.

Tabla 20

Anova^a entre las dos variables

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8596,032	1	8596,032	266,973	,000 ^b
	Residuo	6471,830	201	32,198		
	Total	15067,862	202			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

b. Predictores: (Constante), CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del ANOVA

La suma de cuadrados para la regresión es 8596.032. Esto representa la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes que puede ser explicada por el modelo, es decir, por la calidad del servicio académico.

La suma de cuadrados del residuo es 6471.830. Esta cifra refleja la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes que no está explicada por el modelo.

La suma total de cuadrados es 15067.862. Esta cifra representa la variabilidad total en la satisfacción de los estudiantes, tanto explicada como no explicada por el modelo.

El valor F es 266.973. Este valor indica la relación entre la variabilidad explicada por el modelo y la variabilidad no explicada. Un valor F alto sugiere que el modelo de regresión es significativo.

El valor de p es 0.000, que es menor que el umbral común de 0.05. Esto indica que la relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes es estadísticamente significativa.

El ANOVA muestra que el modelo de regresión, que incluye la calidad del servicio académico como predictor, explica una proporción significativa de la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes. El valor F de 266.973 y el valor de p menor a 0.01 demuestran que el modelo es altamente significativo y que la calidad del servicio académico tiene un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes. Esto refuerza la validez del modelo y confirma que la calidad del servicio académico es un predictor importante de la satisfacción estudiantil.

Tabla 21

Coefficientes^a entre las dos variables

		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
Modelo		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	7,554	3,213		2,351	,020
	CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	,460	,028	,755	16,339	,000

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

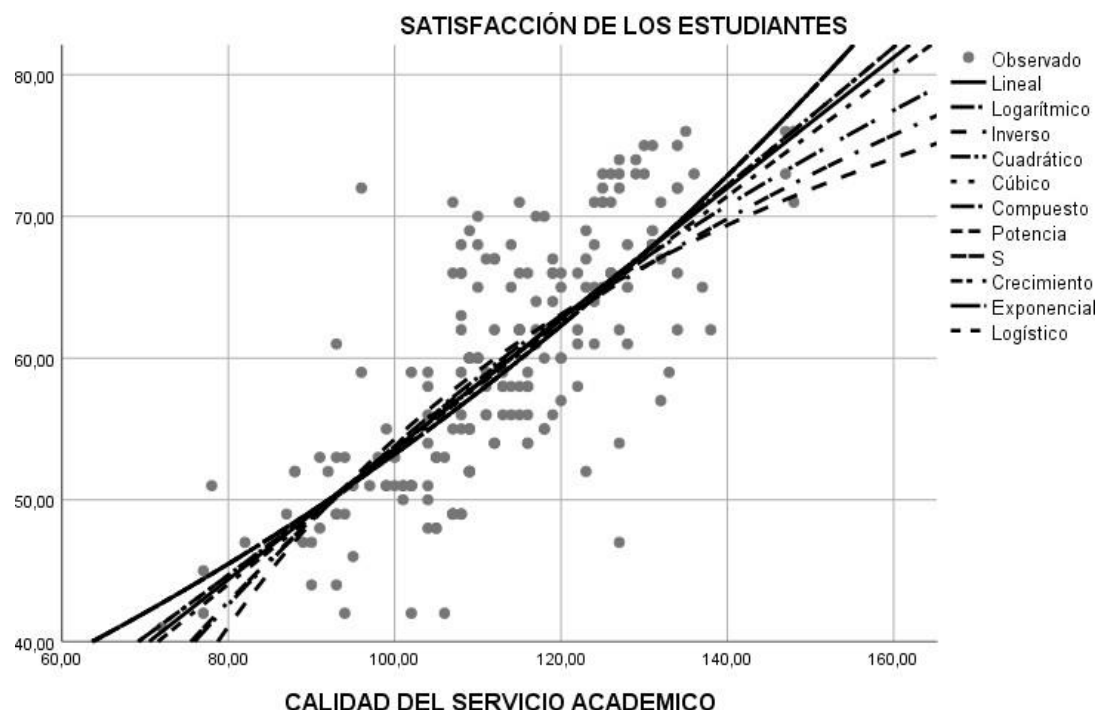
El coeficiente no estandarizado para la Calidad del Servicio Académico es 0,460, lo que significa que, por cada unidad de aumento en la Calidad del Servicio Académico, se espera un incremento de 0,460 unidades en la Satisfacción de los Estudiantes, manteniendo constantes todas las demás variables.

El coeficiente estandarizado (Beta) es 0,755, lo que indica una relación positiva y fuerte entre la Calidad del Servicio Académico y la Satisfacción de los Estudiantes.

El valor t para el coeficiente de Calidad del Servicio Académico es 16,339, y la significancia (Sig.) es 0,000, lo que indica que esta relación es altamente significativa y que la Calidad del Servicio Académico tiene un impacto notable en la Satisfacción de los Estudiantes.

Figura 1

Variable Calidad del Servicio Académico y Variable Satisfacción de los Estudiantes



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Figura 1 muestra una clara relación entre la curva de la función y el diagrama de dispersión, indicando una conexión significativa entre la Variable Calidad del Servicio Académico y la Variable Satisfacción de los Estudiantes. Este vínculo se refleja en un coeficiente de determinación de $r^2 = 0.570$, lo que sugiere que alrededor del 57.00% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser atribuida a la Calidad del Servicio Académico.

Es relevante notar que un aumento en la puntuación de la Calidad del Servicio Académico tiende a correlacionarse con un incremento en la puntuación de Satisfacción de los Estudiantes. Esto indica que una mayor calidad en el servicio generalmente se traduce en una mayor satisfacción entre los estudiantes. No obstante, es importante mencionar que otros factores que podrían afectar la Satisfacción de los Estudiantes no han sido considerados en este análisis.

a) Hipótesis Estadísticas:**Hipótesis Alternativa (H):**

$$H_0: \rho = 0$$

“La calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024”.

$$H_0: \rho \neq 0$$

“La calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024”.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 201 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,65247|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,755 \sqrt{\frac{203-2}{1-(0,755)^2}} = 16.32$$

e) Decisión:

Puesto que el valor calculado $t= 16.32$ cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que si existe correlación entre las variables analizadas.

f) Conclusión:

El $t = 16,32$ se encuentra fuera de la franja de aceptación de la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), y se rechaza, del mismo modo el coeficiente de correlación de las dos variables es 0,755 indicándonos una correspondencia específica, siendo el nivel de confianza 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,570, es decir el 57.00% de las variabilidades observadas en la segunda variable Satisfacción de

los Estudiantes vienen a ser explicadas por las variaciones de la primera variable Calidad del Servicio Académico. Siendo $p=0,000$ con una significancia inferior al 5%, el estándar de regresión lineal entre ambas variables estudiadas es adecuada, lo que nos indica que, la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024.

4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1

HE₁ La fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Ho₁ La fiabilidad de la calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Tabla 22
Correlación entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

		FIABILIDAD	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,633**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,633**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	203	203

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

El valor de la correlación entre la dimensión de Fiabilidad y la Satisfacción de los Estudiantes es 0.633, indicando una correlación positiva moderada a fuerte. Esto sugiere que una mayor percepción de fiabilidad en el servicio se asocia con una mayor satisfacción entre los estudiantes.

El valor de p es 0.000, que es menor que el umbral de 0.01. Esto significa que la correlación es estadísticamente significativa, indicando que la relación observada entre la fiabilidad y la satisfacción no es probable que haya ocurrido por azar.

El análisis se basa en 203 observaciones para ambas variables, proporcionando una base sólida para los resultados obtenidos.

La dimensión de Fiabilidad muestra una correlación positiva significativa con la Satisfacción de los Estudiantes. El valor de correlación de 0.633 indica que a medida que aumenta la percepción de fiabilidad en el servicio, también tiende a aumentar la satisfacción de los estudiantes. La significancia estadística refuerza la robustez de esta relación, sugiriendo que mejorar la fiabilidad del servicio podría contribuir positivamente a la satisfacción estudiantil.

Tabla 23

Resumen del Modelo entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,633 ^a	,400	,397	6,70606

a. Predictores: (Constante), FIABILIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del Modelo

El valor de R es 0.633, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte entre la dimensión de Fiabilidad y la Satisfacción de los Estudiantes. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes.

El valor de R cuadrado es 0.400. Esto significa que el 40.0% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por la dimensión de Fiabilidad. Este porcentaje indica un nivel considerable de explicación, aunque no exhaustivo.

El valor de R cuadrado ajustado es 0.397. Esta cifra ajusta el R cuadrado para el número de predictores en el modelo, proporcionando una estimación más precisa de la cantidad de variabilidad explicada por la Fiabilidad. El valor ajustado cercano

al R cuadrado sugiere que el modelo se ajusta bien a los datos sin sobre ajustarse.

El error estándar de la estimación es 6.70606. Este valor mide la precisión de las predicciones realizadas por el modelo. Un error estándar más bajo indica predicciones más precisas, aunque este valor debe interpretarse en el contexto de la escala de la variable dependiente.

El modelo de regresión muestra que la dimensión de Fiabilidad tiene un impacto significativo en la Satisfacción de los Estudiantes, con un R cuadrado de 0.400 indicando que el 40% de la variabilidad en la satisfacción puede ser explicada por la fiabilidad del servicio. El valor de R refleja una relación positiva moderada a fuerte, y el error estándar proporciona una medida de la precisión de las predicciones del modelo. En general, mejorar la fiabilidad del servicio tiene un impacto positivo en la satisfacción estudiantil, aunque hay otros factores que también podrían influir en la satisfacción de los estudiantes que no se han considerado en este análisis.

Tabla 24

Anova^a entre la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6028,637	1	6028,637	134,055	,000 ^b
	Residuo	9039,225	201	44,971		
	Total	15067,862	202			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

b. Predictores: (Constante), FIABILIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del ANOVA

La suma de cuadrados para la regresión es 6028.637. Esto refleja la cantidad de variabilidad en la satisfacción de los estudiantes que se explica por la dimensión de Fiabilidad.

La suma de cuadrados del residuo es 9039.225. Este valor representa la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes que no se explica por el modelo, es decir, la variabilidad no explicada por la Fiabilidad.

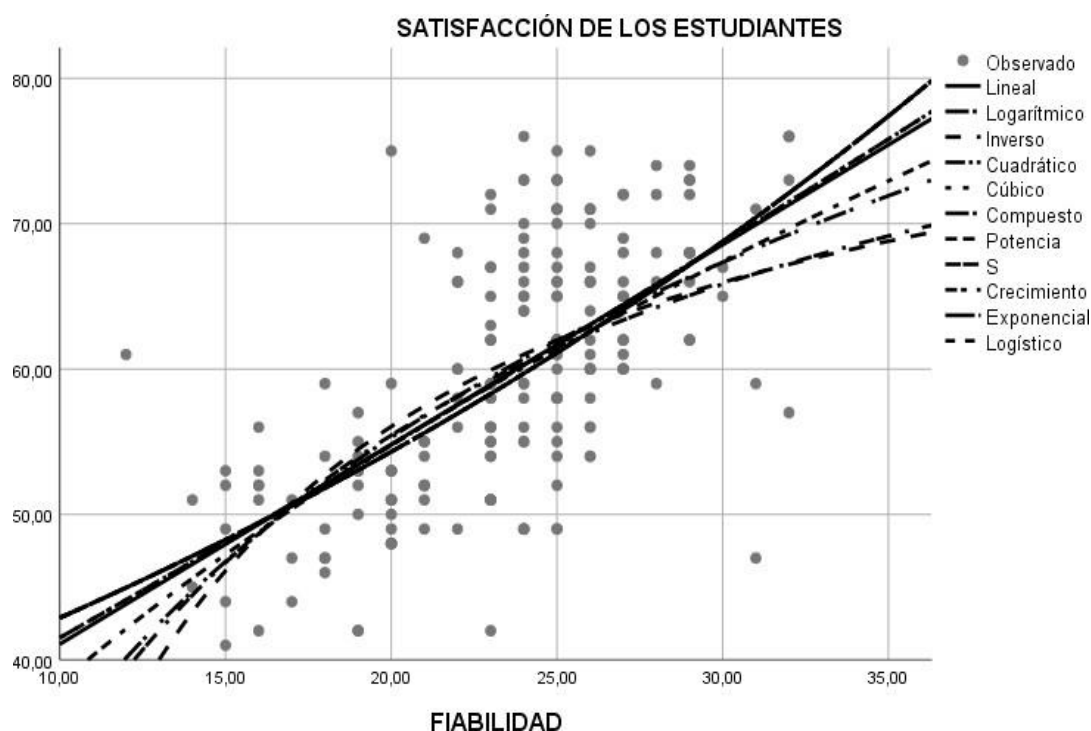
La suma total de cuadrados es 15067.862, representando la variabilidad total en la satisfacción de los estudiantes, tanto explicada como no explicada por el modelo. El valor F es 134.055. Este valor indica la relación entre la variabilidad explicada por el modelo y la variabilidad no explicada. Un valor F alto sugiere que el modelo de regresión es significativo.

El valor de p es 0.000, que es menor que el umbral común de 0.05. Esto indica que la relación entre la dimensión de Fiabilidad y la Satisfacción de los Estudiantes es estadísticamente significativa.

El ANOVA muestra que el modelo de regresión, que incluye la dimensión de Fiabilidad como predictor, explica una parte significativa de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes. Con un valor F de 134.055 y un valor de p menor a 0.01, el modelo es altamente significativo, indicando que la Fiabilidad tiene un impacto significativo en la satisfacción estudiantil. Esto refuerza la validez del modelo y confirma que la Fiabilidad es un predictor importante de la Satisfacción de los Estudiantes.

Figura 2

Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes



En la gráfica mostrada en la Figura 2, se observa una clara conexión entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Estudiantes. La curva que se ajusta al diagrama de dispersión indica una tendencia significativa, sugiriendo que la fiabilidad en los servicios influye considerablemente en la satisfacción de los estudiantes.

El coeficiente de determinación, con un valor de $r^2 = 0.400$, indica que aproximadamente el 40.00% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por la Fiabilidad. Esto sugiere que una percepción positiva de la fiabilidad en los servicios está estrechamente relacionada con un mayor nivel de satisfacción.

Estos resultados subrayan la importancia de asegurar altos niveles de fiabilidad en la prestación de servicios, ya que esto tiene un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes. Mejorar la fiabilidad en los servicios probablemente incrementará la satisfacción general, destacando así la relevancia de esta dimensión en la Calidad del Servicio Académico.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 201 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,65247|\}$$

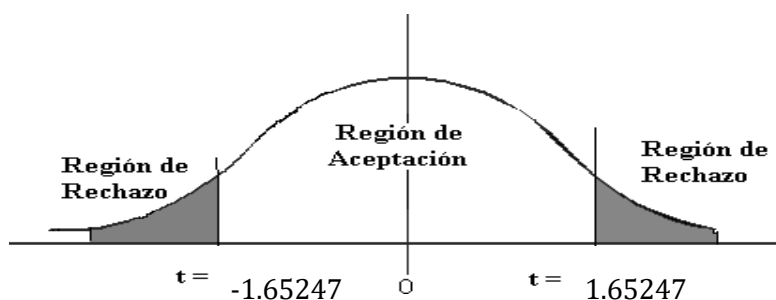
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,633 \sqrt{\frac{203-2}{1-(0,633)^2}} = 11,59$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	201	-1.65247 < t < 1.65247	11,59



El valor de t obtenido para la relación entre Fiabilidad y Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es 11,59, que es mayor que 1.65247. Esto se encuentra en la zona de rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

e) Justificación y decisión

El valor de $t = 11,59$ se encuentra fuera del intervalo para aceptar la hipótesis nula ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza. El coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,633, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,400, lo que significa que el 40% de las variaciones observadas en la Satisfacción de los Estudiantes pueden explicarse por las variaciones en la dimensión Fiabilidad. El valor de $p = 0,000$, siendo inferior al 5%, y el estándar de regresión lineal entre la dimensión y la variable son adecuados, lo que indica una relación significativa entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

HE₂ La sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Ho₂ La sensibilidad de la calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presentamos la siguiente tabla donde:

Tabla 25

Correlaciones entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

		SENSIBILIDAD	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
SENSIBILIDAD	Correlación de Pearson	1	,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	203	203

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

Interpretación

La correlación entre la dimensión de Sensibilidad y la Satisfacción de los Estudiantes es 0.615. Este valor indica una correlación positiva moderada a fuerte, sugiriendo que un aumento en la sensibilidad percibida en el servicio está asociado con un incremento en la satisfacción de los estudiantes.

El valor de p es 0.000, que es inferior al umbral de 0.01. Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa, lo que refuerza que la relación entre Sensibilidad y Satisfacción de los Estudiantes no es aleatoria.

El análisis se realizó con 203 observaciones para ambas variables, proporcionando una base robusta para los resultados obtenidos.

La correlación entre Sensibilidad y Satisfacción de los Estudiantes muestra una relación positiva y significativa. El valor de correlación de 0.615 sugiere que a medida que la sensibilidad en el servicio mejora, la satisfacción de los estudiantes tiende a aumentar. La significancia estadística refuerza la importancia de la Sensibilidad en la determinación de la satisfacción estudiantil, indicando que aspectos como la atención y empatía en el servicio tienen un impacto importante en la experiencia de los estudiantes.

Tabla N° 26

Resumen del Modelo entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,615 ^a	,379	,376	6,82508

a. Predictores: (Constante), SENSIBILIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del Modelo

El valor de R es 0.615, indicando una correlación positiva moderada a fuerte entre la dimensión de Sensibilidad y la Satisfacción de los Estudiantes. Esto sugiere que existe una relación significativa donde una mayor sensibilidad en el servicio está asociada con una mayor satisfacción.

El valor de R cuadrado es 0.379. Esto indica que el 37.9% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por la Dimensión Sensibilidad. Este porcentaje muestra que una parte considerable de la variabilidad en la satisfacción puede atribuirse a la sensibilidad, aunque también hay otros factores influyentes.

El valor de R cuadrado ajustado es 0.376. Esta cifra ajusta el R cuadrado en función del número de predictores en el modelo, proporcionando una medida más precisa de la cantidad de variabilidad explicada. El valor ajustado es ligeramente menor, lo que indica una buena adecuación del modelo sin sobreajustar.

El error estándar de la estimación es 6.82508. Este valor refleja la precisión de las predicciones del modelo; un valor más bajo indica predicciones más precisas. En este caso, el error estándar debe ser interpretado en el contexto de la escala de la variable dependiente.

El modelo de regresión muestra que la Dimensión Sensibilidad tiene un impacto significativo en la Satisfacción de los Estudiantes, con un R cuadrado de 0.379 que indica que aproximadamente el 38% de la variabilidad en la satisfacción puede ser explicada por la sensibilidad en el servicio. El valor de R refleja una

relación positiva moderada a fuerte, y el error estándar proporciona una medida de la precisión de las predicciones del modelo. En general, mejorar la sensibilidad en los servicios puede incrementar la satisfacción estudiantil, resaltando la importancia de esta dimensión en la gestión de la Calidad del Servicio Académico.

Tabla 27

Anova^a entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5704,929	1	5704,929	122,471	,000 ^b
	Residuo	9362,933	201	46,582		
	Total	15067,862	202			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

b. Predictores: (Constante), SENSIBILIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del ANOVA

La suma de cuadrados para la regresión es 5704,929. Este valor refleja la cantidad de variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que se puede explicar por la Dimensión Sensibilidad.

La suma de cuadrados del residuo es 9362,933. Esto representa la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que no es explicada por el modelo, es decir, la variabilidad que queda después de considerar la Sensibilidad.

La suma total de cuadrados es 15067,862, que incluye toda la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes, tanto explicada como no explicada por el modelo. El valor F es 122,471. Este valor indica la relación entre la variabilidad explicada por el modelo y la variabilidad no explicada. Un valor F alto sugiere que el modelo de regresión es altamente significativo.

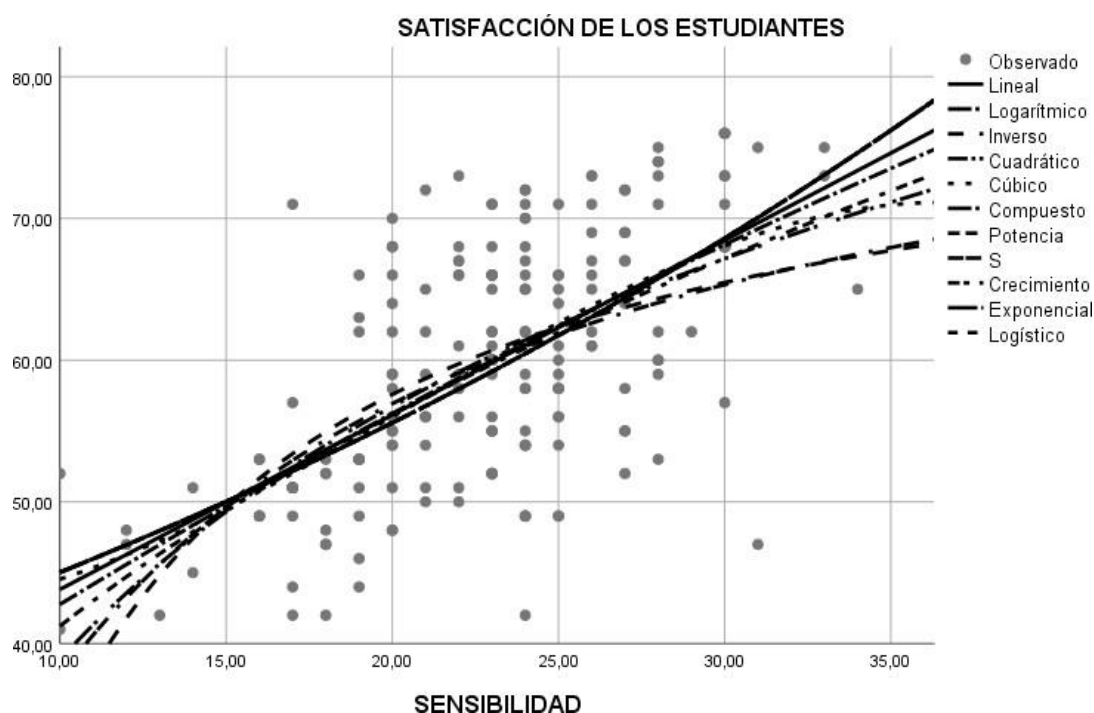
El valor de p es 0.000, que es menor que el umbral común de 0.05. Esto indica que la relación entre la Dimensión Sensibilidad y la Satisfacción de los Estudiantes es estadísticamente significativa.

El análisis de ANOVA revela que el modelo de regresión, que incluye la Dimensión Sensibilidad como predictor, es altamente significativo en la explicación

de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes. Con un valor F de 122,471 y un valor p menor a 0.01, el modelo muestra una influencia significativa, indicando que la Sensibilidad tiene un impacto considerable en la satisfacción de los estudiantes. Esto refuerza la validez del modelo y confirma que la Sensibilidad es un predictor importante para la Satisfacción de los Estudiantes.

Figura 3

Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes



En la Figura 3, se evidencia una clara correspondencia entre la curva ajustada y el diagrama de dispersión, lo cual sugiere una relación significativa entre la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes. La disposición de los puntos en el diagrama muestra una tendencia positiva, indicando que un aumento en la puntuación de Sensibilidad está asociado con un incremento en la puntuación de Satisfacción de los Estudiantes. Este hallazgo es respaldado por un coeficiente de determinación de $r^2 = 0.379$, lo que significa que aproximadamente el 37.9% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser atribuida a la variabilidad en Sensibilidad.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 201 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,65247|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

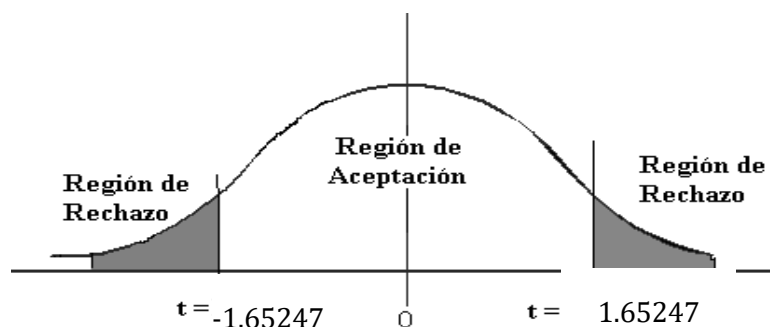
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,615 \sqrt{\frac{203-2}{1-(0,615)^2}} = 11,05$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	201	$-1.65247 < t_c < 1.65247$	11,05

Nota: Elaboración Propia



El valor de t obtenido para la dimensión Sensibilidad y la variable Satisfacción de los Estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es 11,05, lo cual es mayor que 1.65247. Esto se encuentra en la región para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

e) Justificación y decisión

El valor de $t = 11,05$ se encuentra fuera del rango para aceptar la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión Sensibilidad y la variable

Satisfacción de los Estudiantes es 0,615, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,379, lo que significa que el 37.90% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede explicarse por las variaciones en la dimensión Sensibilidad. Con un valor de $p = 0,000$, que es inferior al 5% de significancia, el modelo de regresión lineal entre la dimensión y la variable estudiada es adecuado. Esto sugiere una relación significativa entre la dimensión Sensibilidad y la Satisfacción de los Estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 3

HE₃ La seguridad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Ho₃ La seguridad de la calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Tabla 28

Correlaciones entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

		SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	1	,608**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,608**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	203	203

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

Interpretación

La correlación entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Estudiantes es de 0.608, lo que indica una relación positiva moderada a fuerte. Esto sugiere

que a medida que la percepción de seguridad en los servicios mejora, también lo hace la satisfacción de los estudiantes.

El valor p es 0.000, que es menor al umbral de 0.01. Esto confirma que la correlación observada es estadísticamente significativa, señalando que la relación entre la Seguridad y la Satisfacción de los Estudiantes no es casual.

El análisis se basa en 203 observaciones para ambas variables, proporcionando una base sólida para los resultados.

La correlación entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Estudiantes muestra una relación positiva significativa. Con un valor de correlación de 0.608, se indica que mejorar la percepción de seguridad en el entorno académico tiende a aumentar la satisfacción de los estudiantes. La significación estadística resalta la importancia de la seguridad en la satisfacción general de los estudiantes, indicando que una mayor seguridad puede contribuir significativamente a una experiencia estudiantil más positiva.

Tabla N° 29

Resumen del Modelo entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,608 ^a	,369	,366	6,87702

a. Predictores: (Constante), SEGURIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del Modelo

El valor de R es 0.608, indicando una correlación positiva moderada entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Estudiantes. Esto refleja que hay una relación significativa en la que mayores niveles de percepción de seguridad están asociados con una mayor satisfacción de los estudiantes.

El valor de R cuadrado es 0.369. Esto significa que aproximadamente el 36.9% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por la Dimensión Seguridad. Este porcentaje sugiere que la seguridad es un factor importante que contribuye a la satisfacción, aunque hay otros factores también influyentes.

El valor de R cuadrado ajustado es 0.366. Este valor proporciona una estimación ajustada del R cuadrado, teniendo en cuenta el número de predictores en el modelo. Un valor ajustado cercano al R cuadrado indica que el modelo es adecuado y que la inclusión de la Dimensión Seguridad como predictor es válida.

El error estándar de la estimación es 6.87702. Este valor indica la precisión de las predicciones realizadas por el modelo. Un error estándar más bajo sugiere predicciones más exactas, aunque su interpretación debe ser considerada en el contexto de la escala de la variable dependiente.

El modelo de regresión revela que la Dimensión Seguridad tiene una relación significativa con la Satisfacción de los Estudiantes, con un R cuadrado de 0.369 que indica que alrededor del 37% de la variabilidad en la satisfacción puede atribuirse a la percepción de seguridad. La correlación positiva reflejada en el coeficiente R y la significación del modelo resaltan la importancia de la seguridad en la experiencia estudiantil. Mejorar la percepción de seguridad en los servicios puede tener un impacto considerable en aumentar la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 30

Anova^a entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5561,901	1	5561,901	117,604	,000 ^b
	Residuo	9505,961	201	47,293		
	Total	15067,862	202			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

b. Predictores: (Constante), SEGURIDAD

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación del ANOVA

La suma de cuadrados para la regresión es 5561,901. Este valor representa la cantidad de variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que se puede explicar por la Dimensión Seguridad.

La suma de cuadrados del residuo es 9505,961, reflejando la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que no se explica por el modelo.

La suma total de cuadrados es 15067,862, que incluye toda la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes.

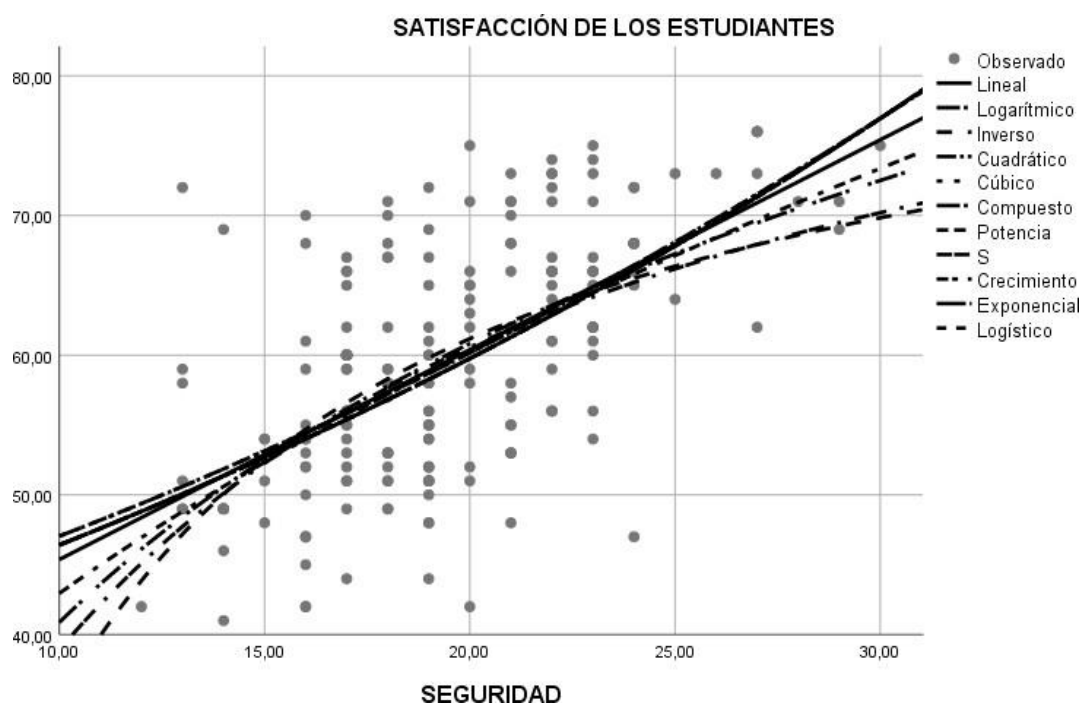
El valor F es 117,604. Este valor indica la relación entre la variabilidad explicada por el modelo y la variabilidad no explicada. Un valor F alto sugiere que el modelo de regresión es significativamente relevante.

El valor de p es 0.000, que es menor que el umbral común de 0.05. Esto indica que la relación entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Estudiantes es estadísticamente significativa.

El análisis ANOVA muestra que el modelo de regresión, que incluye la Dimensión Seguridad como predictor, es altamente significativo en la explicación de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes. Con un valor F de 117,604 y un valor p inferior a 0.01, se confirma que la Dimensión Seguridad tiene una influencia importante en la Satisfacción de los Estudiantes. Esto resalta la importancia de la percepción de seguridad como un factor clave para mejorar la satisfacción estudiantil.

Figura 4

Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción de los Estudiantes



En la Figura 4, se evidencia una clara alineación entre la curva ajustada y el diagrama de dispersión, lo que sugiere una relación sólida entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción de los Estudiantes. El coeficiente de determinación de $r^2 = 0,369$ indica que aproximadamente el 36,9% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser atribuida a la Dimensión Seguridad. Esto implica que, a medida que mejora la percepción de seguridad, también aumenta la satisfacción de los estudiantes. En otras palabras, una mayor sensación de seguridad en el servicio o producto se correlaciona con un incremento en la satisfacción general de los usuarios.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 201 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,65247|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

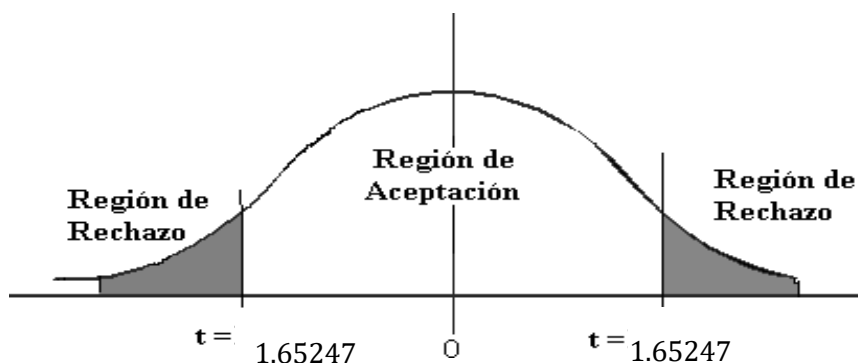
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,608 \sqrt{\frac{203-2}{1-(0,608)^2}} = 10,85$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	201	$-1.65247 < t_c < 1.65247$	10,85

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El valor de t encontrado para la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es 10,85, el cual es mayor que 1.65247. Esto se encuentra en el rango que permite rechazar la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

e) Justificación y decisión

El $t = 10,85$ se sitúa fuera del rango para aceptar la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza. De igual manera, el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,608, lo que indica una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,369, es decir, el 36.90% de la variabilidad observada en la variable Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por las variaciones en la Dimensión Seguridad. El valor de $p = 0,000$, con una significancia inferior al 5%, sugiere que la relación entre la dimensión y la variable estudiada es adecuada, lo que indica una correlación significativa entre Seguridad y Satisfacción de los Estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 4

HE₄ La empatía de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Ho₄ La empatía de la calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Tabla 31

Correlaciones entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

		EMPATÍA	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
EMPATÍA	Correlación de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,568**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	203	203

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

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

La correlación entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Estudiantes es 0.568, lo que indica una relación positiva moderada. Esto sugiere que cuando aumenta la empatía percibida en el servicio, también lo hace la satisfacción de los estudiantes.

El valor p es 0.000, que es significativamente menor que 0.01. Esto confirma que la relación entre la empatía y la satisfacción es estadísticamente significativa.

El análisis se basa en 203 observaciones para ambas variables, lo que proporciona una base sólida para los resultados.

La correlación observada entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Estudiantes muestra una relación positiva significativa. Con un valor de correlación de 0.568, se concluye que una mayor empatía por parte del personal o en el servicio está asociada con una mayor satisfacción entre los estudiantes. La significación estadística refuerza la importancia de la empatía en la satisfacción estudiantil, sugiriendo que mejorar la empatía puede tener un impacto positivo en la experiencia de los estudiantes.

Tabla N° 32

Resumen del Modelo entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,568 ^a	,322	,319	7,12743

a. Predictores: (Constante), EMPATÍA

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

El valor de R es 0.568, lo que indica una relación positiva moderada entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Estudiantes.

El coeficiente de determinación es 0.322. Esto significa que aproximadamente el 32.2% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por la Dimensión Empatía.

El valor de R cuadrado ajustado es 0.319, que ajusta el R cuadrado por el número de predictores en el modelo. Este valor cercano al R cuadrado indica que el modelo ajusta bien los datos, teniendo en cuenta el número de variables predictoras.

El error estándar es 7.12743, que representa la medida de la dispersión de los valores observados en relación con los valores predichos por el modelo. Un menor error estándar sugiere una mejor precisión del modelo en la predicción de la Satisfacción de los Estudiantes.

El análisis de regresión muestra que la Dimensión Empatía tiene una influencia significativa en la Satisfacción de los Estudiantes, explicando alrededor del 32.2% de su variabilidad. Esto indica que, aunque la empatía es un factor importante, hay otras variables que también influyen en la satisfacción estudiantil. El modelo ajustado proporciona una buena indicación de cómo la empatía afecta la satisfacción, y el error estándar sugiere que el modelo tiene una precisión razonable en sus predicciones.

Tabla 33

Anova^a entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4857,021	1	4857,021	95,610	,000 ^b
	Residuo	10210,841	201	50,800		
	Total	15067,862	202			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

b. Predictores: (Constante), EMPATÍA

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

Suma de cuadrados de la regresión: 4857.021. Esta medida refleja la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que es explicada por la Dimensión Empatía.

Grados de libertad (gl) de la regresión: 1. Esto indica que el modelo tiene un predictor, la Dimensión Empatía.

Media cuadrática de la regresión: 4857.021, que se obtiene dividiendo la suma de cuadrados de la regresión por los grados de libertad de la regresión.

F (Estadístico de F): 95.610. Este valor es el cociente entre la media cuadrática de la regresión y la media cuadrática del residuo. Un valor alto de F sugiere que el modelo de regresión es significativamente más efectivo para predecir la Satisfacción de los Estudiantes en comparación con un modelo sin predictores.

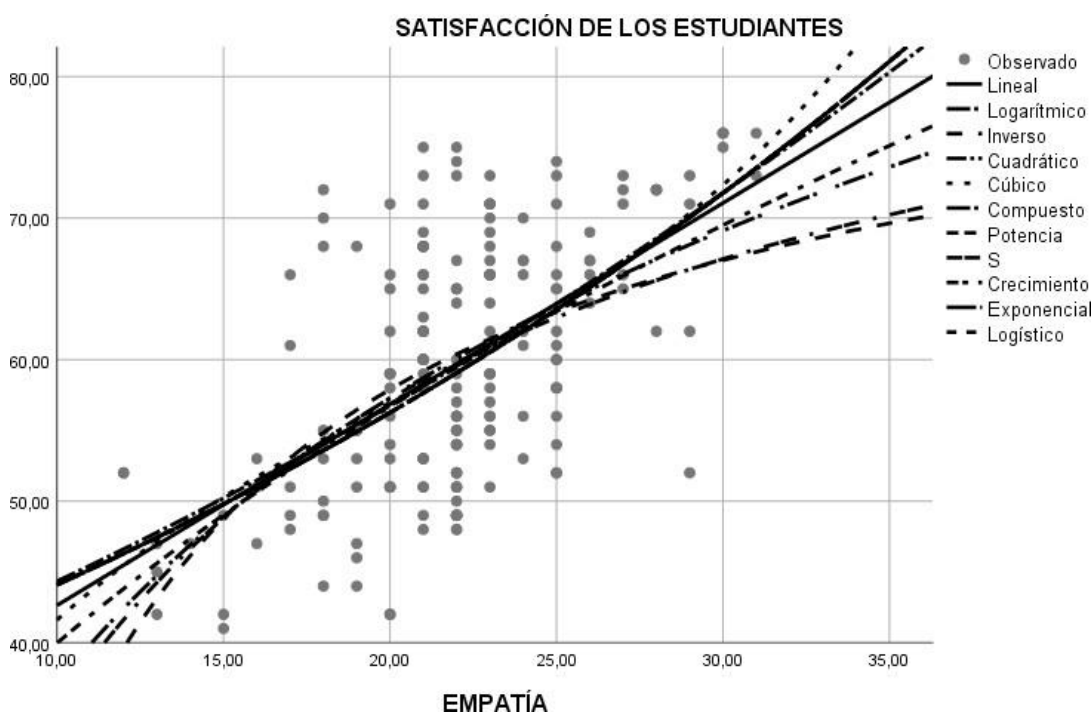
Significación (Sig.): 0.000. Este valor es menor que el umbral común de 0.05, lo que indica que la relación entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción de los Estudiantes es estadísticamente significativa.

El análisis ANOVA muestra que el modelo de regresión, que incluye la Dimensión Empatía como predictor, es significativo en la predicción de la Satisfacción de los Estudiantes. La significación estadística del modelo sugiere que la Dimensión Empatía tiene un impacto considerable en la satisfacción de los estudiantes. El alto valor de F indica que la variabilidad en la satisfacción

explicada por la empatía es significativamente mayor que la variabilidad no explicada por el modelo.

Figura 5

Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes



Nota: Obtenida con Software SPSS Statistics 22

En la Figura 5, se observa que la conexión entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción de los Estudiantes está representada por una curva que se ajusta razonablemente al diagrama de dispersión. Esto sugiere una relación existente entre ambas variables. La dispersión de los puntos muestra la variabilidad en los datos y se alinea con la función curvilínea, indicando una relación consistente entre la empatía y la satisfacción estudiantil.

El coeficiente de determinación (r^2) de 0.322 revela que el 32.2% de la variabilidad en la satisfacción de los estudiantes puede ser atribuida a la variabilidad en la empatía. En otras palabras, una porción significativa de la variación en la satisfacción de los estudiantes se puede explicar por las diferencias en la empatía. Esta relación sugiere que un aumento en la puntuación de empatía suele coincidir con un aumento en la satisfacción de los estudiantes. En consecuencia, se puede

deducir que una mayor empatía por parte del personal que brinda el servicio está vinculada a una mayor satisfacción de los usuarios.

f) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

g) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 201 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,65247|\}$$

h) Cálculo del estadístico de prueba:

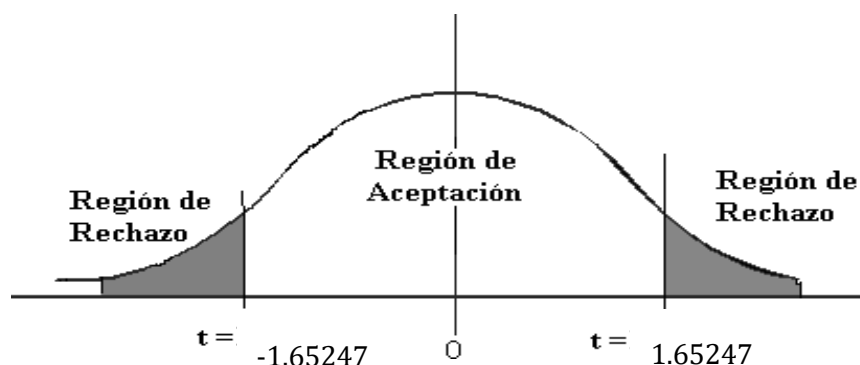
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,568 \sqrt{\frac{203-2}{1-(0,568)^2}} = 9,78$$

i) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0.05	"t" Student	201	$1.65247 < t_c < 1.65247$	9,78

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El valor de t encontrado para la dimensión Empatía y la variable Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es 9,78, que es mayor que 1,65247, ubicándose en la zona que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

j) Justificación y decisión

El $t = 9,78$ se encuentra fuera del rango para aceptar la hipótesis nula ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza. Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,568, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,322, lo que significa que el 32,20% de la variabilidad observada en la Satisfacción de los Estudiantes puede explicarse por las variaciones en la Dimensión Empatía. Con un valor de $p=0,000$, menor al 5%, y una regresión lineal adecuada entre la dimensión y la variable estudiada, se puede concluir que la Empatía se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 5

HE₅ Los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Ho₅ Los elementos tangibles de la calidad del servicio académico no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Tabla 34

Correlaciones entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
ELEMENTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	,460**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	203	203
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Correlación de Pearson	,460**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	203	203

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

Interpretación

Correlación de Pearson (0.460): Muestra una relación moderada entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Estudiantes. Un valor de 0.460 sugiere que hay una asociación positiva; a medida que la percepción de los elementos tangibles mejora, también tiende a aumentar la satisfacción de los estudiantes.

Significación ($p = 0.000$): La significación bilateral de 0.000 indica que la correlación observada es estadísticamente significativa, confirmando que la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción no es aleatoria.

La Dimensión Elementos Tangibles está positivamente correlacionada con la Satisfacción de los Estudiantes, y esta correlación es estadísticamente significativa. Esto implica que los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los estudiantes, destacando la importancia de este aspecto en la calidad percibida del servicio.

Tabla N° 35

Resumen del Modelo entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,460 ^a	,211	,208	7,68827

a. Predictores: (Constante), ELEMENTOS TANGIBLES

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

R (Correlación múltiple): 0.460. Indica la fuerza y dirección de la relación lineal entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Estudiantes. Un valor de 0.460 sugiere una relación moderada entre estas variables.

R cuadrado (R^2): 0.211. Este valor refleja la proporción de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que puede ser explicada por la Dimensión

Elementos Tangibles. Es decir, el 21.10% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes se puede atribuir a los Elementos Tangibles.

R cuadrado ajustado: 0.208. Este valor ajusta el R cuadrado para el número de predictores en el modelo, proporcionando una estimación más precisa de la cantidad de variabilidad explicada por la Dimensión Elementos Tangibles al considerar el tamaño de la muestra.

Error estándar de la estimación: 7.68827. Representa la desviación estándar de las predicciones del modelo en comparación con los valores reales de la Satisfacción de los Estudiantes. Un error estándar menor sugiere que el modelo hace predicciones más precisas.

El modelo muestra que la Dimensión Elementos Tangibles tiene una influencia significativa en la Satisfacción de los Estudiantes, con una proporción del 21.10% de la variabilidad en la satisfacción explicada por esta dimensión. Aunque la relación es moderada, los resultados sugieren que los elementos tangibles juegan un papel importante en la satisfacción general de los estudiantes.

Tabla 36

Anova^a entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3186,848	1	3186,848	53,914	,000 ^b
	Residuo	11881,014	201	59,110		
	Total	15067,862	202			

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

b. Predictores: (Constante), ELEMENTOS TANGIBLES

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación

Suma de cuadrados de la regresión: 3186.848. Este valor representa la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes que se explica por la Dimensión Elementos Tangibles.

Grados de libertad (gl) de la regresión: 1, indicando que el modelo tiene un solo predictor, los Elementos Tangibles.

Media cuadrática de la regresión: 3186.848, que se calcula dividiendo la suma de cuadrados de la regresión por los grados de libertad correspondientes.

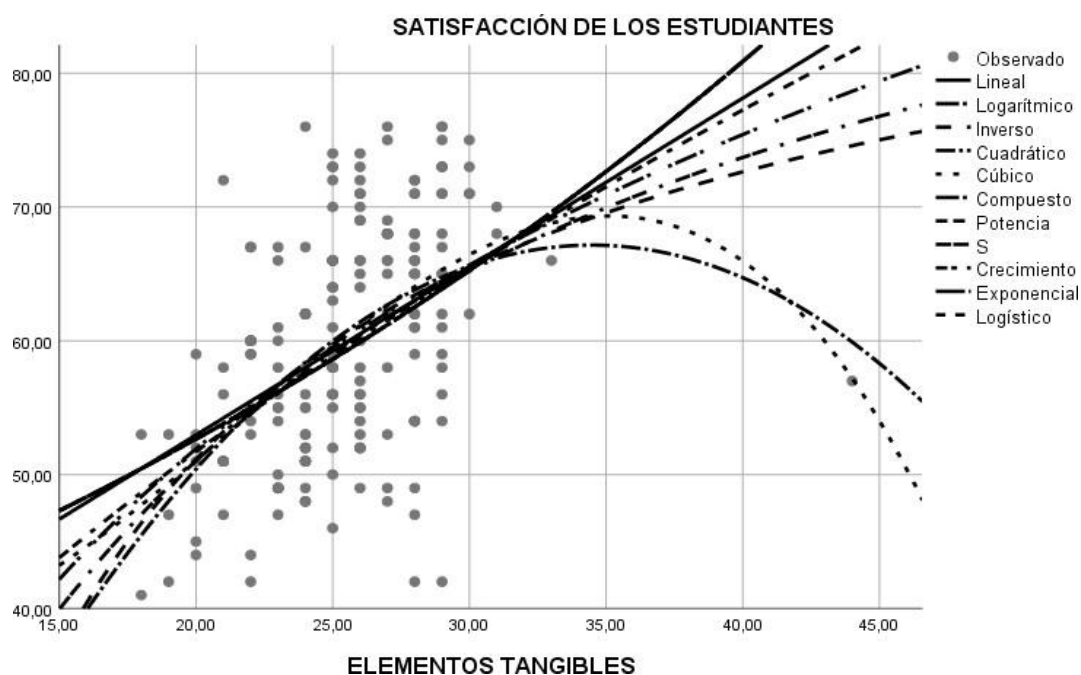
F (Estadístico de F): 53.914. Este valor compara la variabilidad explicada por el modelo con la variabilidad no explicada, sugiriendo que el modelo tiene una capacidad significativa para predecir la Satisfacción de los Estudiantes en comparación con la variabilidad residual.

Significación (Sig.): 0.000. Este valor es menor que el umbral común de 0.05, lo que indica que la relación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Estudiantes es estadísticamente significativa.

El análisis ANOVA demuestra que la Dimensión Elementos Tangibles tiene un efecto significativo en la Satisfacción de los Estudiantes. El alto valor de F y la significación estadística sugieren que la variabilidad en la satisfacción estudiantil puede ser de manera significativa explicada por la variabilidad en los Elementos Tangibles. Esto indica que los elementos tangibles asociados con el servicio tienen un impacto considerable en la satisfacción de los estudiantes.

Figura 6

Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes



En la Figura 6, observamos que la curva ajustada al diagrama de dispersión refleja de manera adecuada la relación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción de los Estudiantes. La dispersión de los puntos sugiere una asociación positiva entre estas variables, con un coeficiente de determinación de $r^2 = 0.211$. Esto implica que aproximadamente el 21.10% de la variabilidad en la Satisfacción de los Estudiantes puede ser atribuida a las puntuaciones en la Dimensión Elementos Tangibles.

Estos resultados sugieren que a medida que mejora la puntuación en Elementos Tangibles, también tiende a incrementarse la Satisfacción de los Estudiantes. En otras palabras, los estudiantes suelen estar más satisfechos cuando los elementos tangibles ofrecidos por el servicio son de mayor calidad.

k) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

l) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 201 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,65247|\}$$

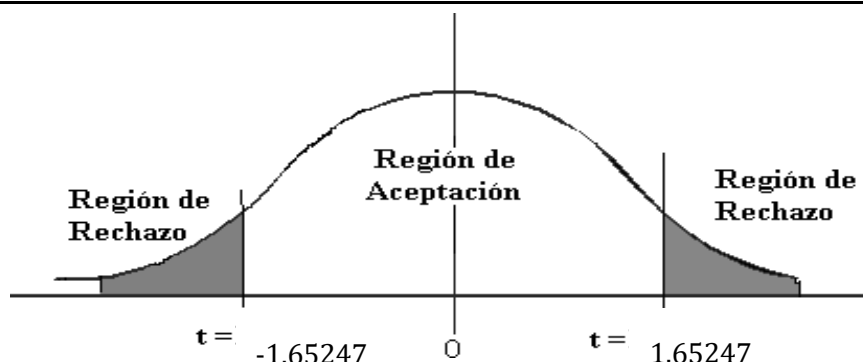
m) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,460 \sqrt{\frac{203-2}{1-(0,460)^2}} = 7,34$$

n) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	201	$-1.65247 < t_c < 1.65247$	7,34



El valor de t encontrado para la dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es 7,34, que es mayor que 1,65247. Esto sitúa el resultado en la zona de rechazo de la hipótesis nula, aceptándose en su lugar la hipótesis alternativa.

o) Justificación y decisión

El valor $t = 7,34$ se encuentra fuera del rango de aceptación de la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), lo que lleva a su rechazo. Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,460, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,211, es decir, el 21.10% de la variabilidad observada en la Satisfacción de los Estudiantes puede explicarse por las variaciones en la Dimensión Elementos Tangibles. Con un valor de $p=0,000$, que es inferior al 5% de significancia, el estándar de regresión lineal entre la dimensión y la variable estudiada es adecuado. Esto sugiere que los Elementos Tangibles se relacionan significativamente con la Satisfacción de los Estudiantes en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

CONCLUSIONES

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Primero.- En los resultados conseguidos, se valida la hipótesis general, es decir, la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2024. El $t = 16,32$ se encuentra fuera de la franja de aceptación de la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), y se rechaza, del mismo modo el coeficiente de correlación de las dos variables es 0,755 indicándonos una correspondencia específica, siendo el nivel de confianza 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado 0,570, es decir el 57.00% de las variabilidades observadas en la segunda variable Satisfacción de los Estudiantes vienen a ser explicadas por las variaciones de la primera variable Calidad del Servicio Académico. Siendo $p=0,000$ con una significancia inferior al 5%, el estándar de regresión lineal entre ambas variables estudiadas es adecuada.

Segundo.- La fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El valor de $t = 11,59$ se encuentra fuera del intervalo para aceptar la hipótesis nula ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza. El coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,633, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,400, lo que significa que el 40% de las variaciones observadas en la Satisfacción de los Estudiantes pueden explicarse por las variaciones en la dimensión Fiabilidad. El valor de $p = 0,000$, siendo inferior al 5%, y el estándar de regresión lineal entre la dimensión y la variable son adecuados.

Tercero.- La sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El valor de $t = 11,05$ se encuentra fuera del rango para aceptar la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión Sensibilidad y la variable Satisfacción de los Estudiantes es 0,615, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,379, lo que significa que el 37.90% de la variabilidad en la

Satisfacción de los Estudiantes puede explicarse por las variaciones en la dimensión Sensibilidad. Con un valor de $p = 0,000$, que es inferior al 5% de significancia, el modelo de regresión lineal entre la dimensión y la variable estudiada es adecuado.

Cuarto.- La seguridad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El $t = 10,85$ se sitúa fuera del rango para aceptar la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza. De igual manera, el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,608, lo que indica una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,369, es decir, el 36.90% de la variabilidad observada en la variable Satisfacción de los Estudiantes puede ser explicada por las variaciones en la Dimensión Seguridad. El valor de $p = 0,000$, con una significancia inferior al 5%, sugiere que la relación entre la dimensión y la variable estudiada es adecuada.

Quinto.- La empatía de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El $t = 9,78$ se encuentra fuera del rango para aceptar la hipótesis nula ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), por lo que se rechaza. Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,568, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,322, lo que significa que el 32,20% de la variabilidad observada en la Satisfacción de los Estudiantes puede explicarse por las variaciones en la Dimensión Empatía. Con un valor de $p=0,000$, menor al 5%, y una regresión lineal adecuada entre la dimensión y la variable estudiada.

Sexto.- Los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. El valor $t = 7,34$ se encuentra fuera del rango de aceptación de la H_0 ($-1.65247 < t_c < 1.65247$), lo que lleva a su rechazo. Asimismo, el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable es 0,460, indicando una correlación significativa con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación R cuadrado es 0,211, es decir, el 21.10% de la variabilidad

observada en la Satisfacción de los Estudiantes puede explicarse por las variaciones en la Dimensión Elementos Tangibles. Con un valor de $p=0,000$, que es inferior al 5% de significancia, el estándar de regresión lineal entre la dimensión y la variable estudiada es adecuado.

SUGERENCIAS

Implementar estas recomendaciones contribuirá a mejorar significativamente la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes, fortaleciendo la reputación de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios como una institución comprometida con la excelencia educativa y el bienestar de su comunidad estudiantil.

Primero.- Para asegurar la mejora continua de la calidad del servicio académico, las autoridades universitarias deben implementar un sistema integral de evaluación continua, este sistema debe incluir la recopilación y análisis de datos sobre la satisfacción estudiantil, lo que permitirá realizar ajustes y mejoras basadas en evidencia. Es crucial llevar a cabo encuestas de satisfacción periódicas para identificar áreas de mejora y medir el impacto de las acciones implementadas, ajustando las estrategias según sea necesario.

Además, es fundamental mantener a los estudiantes informados sobre las mejoras y cambios en el servicio académico, explicando cómo estas acciones responden a sus necesidades y sugerencias. Fomentar una comunicación abierta y continua entre estudiantes, docentes y administradores es esencial para garantizar que las decisiones académicas se tomen considerando las perspectivas y necesidades de toda la comunidad universitaria. Esta transparencia y participación activa contribuirán significativamente a un entorno académico de alta calidad y satisfacción estudiantil.

Segundo.- Sobre la dimensión Fiabilidad, se sugiere a las autoridades universitarias desarrollar y estandarizar procedimientos claros para todas las actividades académicas. Esto incluye la entrega de materiales, la corrección de exámenes y la publicación de notas. Implementar un calendario académico detallado y seguirlo rigurosamente para asegurar que todos los eventos y actividades se realicen conforme a lo programado.

Es crucial adoptar y mantener plataformas de gestión de aprendizaje robustas que garanticen un acceso continuo a materiales de estudio, evaluaciones y comunicaciones. Se debe proporcionar soporte técnico eficiente y constante para

resolver cualquier problema tecnológico que surja, minimizando así las interrupciones en el servicio académico.

Implementar sistemas de evaluación del desempeño para docentes y administradores, con un enfoque en la fiabilidad y calidad del servicio que ofrecen. Realizar encuestas periódicas para captar la opinión de los estudiantes sobre la fiabilidad del servicio académico y utilizar esta retroalimentación para realizar mejoras continuas. Asegurarse de que los estudiantes reciban información actualizada sobre cualquier cambio en los procedimientos académicos.

Mantener canales de comunicación abiertos y accesibles para que los estudiantes puedan expresar sus preocupaciones y recibir respuestas rápidas. Mejorar la eficiencia de los procesos administrativos relacionados con la gestión académica para reducir errores y demoras.

Implementar programas de reconocimiento para el personal que demuestre altos niveles de fiabilidad y compromiso con la calidad del servicio. Este reconocimiento fomentará un entorno de trabajo positivo y motivará al personal a mantener y mejorar los estándares de fiabilidad.

Tercera.- Sobre la dimensión Sensibilidad, se sugiere a las autoridades universitarias implementar programas de formación continua para el personal docente y administrativo enfocados en habilidades de escucha activa y comunicación efectiva. Estos programas deben capacitar al personal para comprender y responder de manera adecuada a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes.

Organizar reuniones regulares entre estudiantes y el personal académico para discutir problemas, recibir retroalimentación y generar propuestas de solución, estas reuniones deben facilitar una comunicación abierta y directa que permita abordar las inquietudes de manera oportuna.

Ofrecer asesorías personalizadas a los estudiantes para atender sus necesidades académicas y personales de manera individual. Implementar programas de tutoría y mentoría que proporcionen apoyo personalizado y continuo, contribuyendo al desarrollo académico y personal de los estudiantes.

Establecer un sistema eficiente para gestionar rápidamente las consultas y solicitudes de los estudiantes, minimizando tiempos de espera y asegurando que cada solicitud sea atendida de manera oportuna y efectiva.

Crear grupos de apoyo y programas de bienestar que aborden cuestiones emocionales y psicológicas. Proveer un espacio seguro donde los estudiantes puedan compartir sus experiencias y recibir el apoyo necesario.

Realizar encuestas periódicas para evaluar la percepción de los estudiantes sobre la sensibilidad del servicio académico. Utilizar los resultados para implementar mejoras continuas y adaptar las estrategias a las necesidades cambiantes de los estudiantes.

Establecer y mantener múltiples canales de comunicación abiertos y accesibles para que los estudiantes puedan expresar sus preocupaciones, opiniones y sugerencias. Fomentar un ambiente de confianza mediante acciones coherentes y consistentes del personal académico y administrativo.

Cuarto.- Sobre la dimensión Seguridad, se sugiere a las autoridades universitarias garantizar que todos los procesos académicos y administrativos sean claros y fácilmente accesibles para los estudiantes. Esto incluye la publicación de guías detalladas sobre procedimientos de inscripción, evaluación y obtención de títulos, con el fin de asegurar la transparencia en todos los aspectos del proceso académico.

Proveer criterios de calificación claros y ofrecer retroalimentación detallada sobre el rendimiento académico de los estudiantes. Esto contribuirá a una comprensión precisa de cómo se evalúan los trabajos y exámenes, generando confianza en el sistema de evaluación.

Desarrollar e implementar un plan de seguridad integral para el campus que incluya tanto medidas preventivas como protocolos de respuesta ante emergencias, el cual debe ser revisado y actualizado regularmente.

Verificar que todas las instalaciones académicas y recreativas cumplan con altos estándares de seguridad, garantizando una adecuada iluminación, acceso controlado y un mantenimiento regular para prevenir riesgos.

Implementar sistemas de seguridad avanzados, como cámaras de vigilancia, sistemas de alarma y tarjetas de acceso, para monitorear y controlar el acceso a las instalaciones, estos sistemas deben ser mantenidos y revisados regularmente para asegurar su eficacia.

Mantener canales de comunicación abiertos y efectivos donde los estudiantes puedan expresar sus preocupaciones y recibir respuestas oportunas. Promover una

cultura de respeto y tolerancia dentro de la comunidad universitaria para que todos los estudiantes se sientan seguros y valorados.

Quinto.- Sobre la dimensión Empatía se sugiere que las autoridades universitarias implementen programas de capacitación en habilidades interpersonales y empatía para docentes y personal administrativo. Estos programas deben enfocarse en la importancia de entender y responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, promoviendo una comunicación abierta y efectiva. La capacitación debe enseñar a escuchar activamente y a ofrecer respuestas adecuadas a las inquietudes estudiantiles.

Establecer sistemas de asesoría académica personalizada donde cada estudiante tenga acceso a un mentor o asesor académico dedicado. Este profesional debe proporcionar orientación y apoyo continuo a lo largo de la trayectoria educativa del estudiante, asegurando que todas las consultas y solicitudes sean gestionadas de manera rápida y eficaz, mostrando un interés genuino en las necesidades individuales.

Crear y fortalecer espacios donde los estudiantes puedan expresar sus inquietudes y recibir apoyo emocional y académico. Estos espacios pueden incluir grupos de discusión, talleres y sesiones de consejería, diseñados para abordar temas y preocupaciones específicas de los estudiantes.

Organizar actividades y eventos que fomenten la integración y el sentido de comunidad dentro del campus. Estas actividades deben fortalecer las relaciones entre estudiantes y personal académico, creando un ambiente inclusivo y colaborativo.

Proveer recursos educativos adicionales, tales como talleres y materiales de estudio complementarios, para ayudar a los estudiantes a superar dificultades académicas. Estos recursos deben estar disponibles para todos los estudiantes, asegurando que cada uno se sienta comprendido y apoyado.

Promover una cultura de inclusión y respeto a la diversidad dentro del entorno académico. Es esencial garantizar que todos los estudiantes se sientan valorados y comprendidos, independientemente de sus antecedentes o circunstancias personales.

Sexto.- Sobre la dimensión elementos tangibles de la Calidad del Servicio Académico se sugiere a las autoridades universitarias llevar a cabo un mantenimiento regular y realizar renovaciones necesarias en aulas, laboratorios, bibliotecas y demás instalaciones académicas para asegurar que se encuentren en condiciones óptimas. Esto incluye la actualización de equipos y mobiliario para garantizar un entorno de aprendizaje funcional y agradable.

Dotar a las instalaciones con equipos modernos y adecuados, tales como proyectores, sistemas de sonido y computadoras de última tecnología, para mejorar la experiencia educativa. Las bibliotecas deben estar bien equipadas con libros actualizados, revistas académicas y recursos electrónicos que apoyen tanto el aprendizaje como la investigación.

Garantizar que todas las áreas del campus cuenten con acceso a internet de alta velocidad, permitiendo a los estudiantes realizar sus actividades académicas y acceder a recursos en línea sin inconvenientes. Implementar y mantener plataformas digitales eficientes para la gestión académica, facilitando procesos como la inscripción en cursos, acceso a calificaciones y comunicación con el personal académico.

Asegurar que las cafeterías y comedores ofrezcan una amplia variedad de opciones saludables y accesibles para los estudiantes, contribuyendo a su bienestar general. Proveer servicios de salud y bienestar, tales como clínicas y asesoría psicológica, para apoyar la salud integral de los estudiantes.

Implementar prácticas sostenibles en la gestión de las instalaciones, incluyendo reciclaje, eficiencia energética y uso responsable de los recursos. Fomentar la educación y concienciación sobre sostenibilidad entre estudiantes y personal académico.

Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los estudiantes con los elementos tangibles del servicio académico. Utilizar los resultados para implementar mejoras continuas en las instalaciones y servicios ofrecidos, ajustando las estrategias según las sugerencias recibidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achatz, J., Jahn, K. y Schels, B. (2022). En las rutas no estándar: medidas de formación profesional en las transiciones de la escuela al trabajo de jóvenes poco cualificados en Alemania. *Revista de Educación y Formación Profesional*, 74(2), 289 – 21. <https://doi.org/10.1080/13636820.2020.1760335>
- Albertus, RW y Hamman-Fisher, D. (2021). Investigación de los desafíos de retención de habilidades de tecnología de la información en el sector público de Sudáfrica. *Revista Africana de Ciencia, Tecnología, Innovación y Desarrollo*, 13(5), 541 – 549. <https://doi.org/10.1080/20421338.2020.1791386>
- Alt, D. y Raichel, N. (2022). Aprendizaje basado en problemas, autoevaluación y evaluación por pares en la educación superior: hacia el avance de las habilidades de aprendizaje permanente. *Documentos de investigación en educación*, 37(3), 370 – 394. <https://doi.org/10.1080/02671522.2020.1849371>
- Annamdevula, S. y Bellamkonda, R.S (2016). Los efectos de la calidad del servicio en la lealtad de los estudiantes: el papel mediador de la satisfacción de los estudiantes. *Revista de modelado en gestión*, 11 (2), 446-462. <https://doi.org/10.1108/JM2-04-2014-0031>
- Bai, B. y Wang, J. (2020). El papel de la mentalidad de crecimiento, la autoeficacia y el valor intrínseco en el aprendizaje autorregulado y los logros en el aprendizaje del idioma inglés. *Investigación sobre la enseñanza de idiomas*, 24(3), 136216882093319. <https://doi.org/10.1177/1362168820933190>
- Bertaccini, B., Bacci, S. y Petrucci, A. (2021). Un índice de satisfacción de los egresados para la evaluación de la calidad general de la universidad. *Ciencias de la Planificación Socioeconómica*, 73 (mayo de 2020), 100875. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100875>
- Binici, K. (2021). ¿Cuáles son las habilidades de tecnología de la información necesarias en las instituciones de información? El caso de las ofertas de

- empleo “code4lib”. *Revista de Biblioteconomía Académica*, 47(3), 102360.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102360>
- Chikazhe, L., Makanyeza, C. y Kakava, N. Z. (2020). El efecto de la calidad de servicio percibida, la satisfacción y la lealtad en el desempeño laboral percibido: Percepciones de los graduados universitarios. *Revista de Marketing para la Educación Superior*, 1 – 18.
<https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1793442>
- Dandis, AO, Jarrad, AA, Joudeh, JMM, Mukattash, IL y Hassouneh, A. G. (2021). El efecto de la calidad del servicio multidimensional en el boca a boca en los centros de salud universitarios en el campus. *Diario TQM*, 34(4), 701 – 727.
<https://doi.org/10.1108/TQM-12-2020-0295>
- Daumiller, M., Janke, S., Rinas, R., Dickhäuser, O. y Dresel, M. (2022). Satisfacción de necesidades y objetivos de logro del profesorado universitario: un estudio internacional de su interacción y relevancia. *Educación Superior*, 83(6), 1183 – 1206. <https://doi.org/10.1007/s10734-021-00736-1>
- Dehghan, A., Dugger, J., Dobrzykowski, D. y Balazs, A. (2014). Los antecedentes de la fidelización de los estudiantes en los programas en línea. *Revista Internacional de Gestión Educativa*, 28(1), 15 – 35.
<https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2013-0007>
- Guilbault, M. (2016). Los estudiantes como clientes en la educación superior: reformulando el debate. *Revista de Marketing para la Educación Superior*, 26(2), 132 - 142. <https://doi.org/10.1080/08841241.2016.1245234>
- Han, J., Perron, BE, Yin, H. y Liu, Y. (2021). Factores estresantes de la facultad y sus relaciones con la eficacia docente, el compromiso y la satisfacción docente. *Investigación y desarrollo de la educación superior*, 40(2), 247 – 262. <https://doi.org/10.1080/07294360.2020.1756747>
- Hassan, SUN, Algahtani, FD, Zrieq, R., Aldhmadi, BK, Atta, A., Obeidat, RM y Kadri, A. (2021). Autopercepción académica y satisfacción con el curso entre estudiantes universitarios que toman clases virtuales durante la pandemia de

- covid-19 en el reino de Arabia Saudita (Ksa). Ciencias de la Educación, 11(3), 3. <https://doi.org/10.3390/educsci11030134>
- Heo, CY y Lee, S. (2016). Examen de la lealtad de los estudiantes en programas de turismo y hospitalidad: una comparación entre los Estados Unidos y Hong Kong. Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education, 18, 69 – 80. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2016.03.003>
- Khoo, S., Ha, H. y McGregor, SL T. (2017). Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes/clientes en el sector de la educación terciaria privada en Singapur. Revista Internacional de Gestión Educativa, 31(4), 430 – 444. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>
- Kotera, Y., Ting, SH y Neary, S. (2020). Salud mental de estudiantes internacionales en el Reino Unido: una revisión sistemática y un metanálisis. Revista británica de orientación y asesoramiento, 48(3), 263-283. <https://doi.org/10.1080/03069885.2020.1727426>
- Latif, KF, Bunce, L. y Ahmad, M.S. (2021). ¿Cómo pueden las universidades mejorar la lealtad de los estudiantes? Los roles de la responsabilidad social universitaria, la calidad del servicio y la satisfacción y confianza del “cliente”. Revista Internacional de Gestión Educativa, 35(4), 815 – 829. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2020-0524>
- Le, TD, Dobeles, AR y Robinson, L.J. (2019). Información buscada por los futuros estudiantes a través del boca a boca electrónico de las redes sociales durante el proceso de elección de universidad. Journal of Higher Education Policy and Management, 41(1), 18 – 34. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2018.1538595>
- Le, TD, Robinson, LJ y Dobeles, A. R. (2020). Comprender el uso de los factores de elección y las fuentes de información de boca en boca en la selección universitaria por parte de los estudiantes de secundaria. Estudios de Educación Superior, 45(4), 808 – 818. <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1564259>

- Li, M. y Yu, Z. (2022). Satisfacción, rol y alfabetización digital de los docentes durante la pandemia de COVID-19. *Sostenibilidad (Suiza)*, 14(3), 1121. <https://doi.org/10.3390/su14031121>
- Liu, HH y Su, Y.S. (2018). Efectos del uso de la enseñanza en el aula basada en tareas en las actitudes de aprendizaje de los estudiantes y la eficacia del aprendizaje en un curso de tecnología de la información. *Sostenibilidad (Suiza)*, 10(11), 3957. <https://doi.org/10.3390/su10113957>
- Maamari, BE y Majdalani, J. F. (2019). El efecto de los profesores altamente emocionalmente inteligentes en la satisfacción de sus alumnos. *Revista Internacional de Gestión Educativa*, 33(1), 179 – 193. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2017-0338>
- Özdemir, A., Tozlu, E., Şen, E. y Ateşoğlu, H. (2016). Análisis de la comunicación boca a boca y su efecto en las preferencias universitarias de los estudiantes. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 235 (octubre), 22 – 35. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.022>
- Pan, G. y Seow, P. S. (2016). Preparando a los graduados en contabilidad para la revolución digital: una revisión crítica del desarrollo de competencias y habilidades en tecnología de la información. *Diario de Educación para Negocios*, 91(3), 166 – 175. <https://doi.org/10.1080/08832323.2016.1145622>
- Paul, R. y Pradhan, S. (2019). Lograr la satisfacción de los estudiantes y la lealtad de los estudiantes en la educación superior: un enfoque en las dimensiones del valor del servicio. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245 – 268. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630177>
- Pham, T. (2022). Competencias de comunicación y resultados de empleabilidad de los graduados internacionales: estrategias para navegar en el mercado laboral anfitrión. *Diario de Migración Internacional e Integración*, 23(2), 733 – 749. <https://doi.org/10.1007/s12134-021-00869-3>
- Phonthanakitithaworn, C., Naruetharadhol, P., Gebsoambut, N., Chanavirut, R., Onsa-ard, W., Joomwanta, P., Chanyuan, Z. y Ketkaew, C. (2020). Una investigación de la relación entre la imagen del centro médico, la calidad del

- servicio y la lealtad del paciente. SABIO Abierto, 10(4), 4. <https://doi.org/10.1177/2158244020982304>
- Prifti, R. (2022). Autoeficacia y satisfacción de los estudiantes en el contexto de cursos de aprendizaje mixto. Aprendizaje abierto, 37(2), 111 – 125. <https://doi.org/10.1080/02680513.2020.1755642>
- Rehman, MA, Woyo, E., Akahome, JE y Sohail, M.D. (2020). La influencia de la experiencia del curso, la satisfacción y la lealtad en el boca a boca de los estudiantes y las intenciones de reinscripción. Revista de Marketing para la Educación Superior, 1 – 19. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1852469>
- Sheng, ML y Fauzi, A.A. (2022). Respondiendo a una crisis de salud disruptiva para las instituciones de educación superior: calidad del servicio y efectos de seguridad percibidos en la satisfacción de los estudiantes. Revista de Marketing para la Educación Superior, 1 – 23. <https://doi.org/10.1080/08841241.2022.2056282>
- Smith, J. (2020). La calidad del servicio académico: Un enfoque multidimensional. En R. Johnson (Ed.), Tendencias en la educación superior (pp. 120-135). Editorial Académica. <https://www.universidadnacional.edu/definicion-calidad-servicio>
- Snijders, I., Wijnia, L., Kuiper, RM, Rikers, RMJP y Loyens, SM M. (2022). Calidad de las relaciones en la educación superior y la interacción con el compromiso y la lealtad de los estudiantes. Revista británica de psicología educativa, 92(2), 425 – 446. <https://doi.org/10.1111/bjep.12455>
- Tarchi, C., Brante, EW, Jokar, M. y Manzari, E. (2022). Concepciones de los futuros docentes sobre el aprendizaje en línea en la educación a distancia de emergencia: ¿cómo se define y qué habilidades de aprendizaje autorregulado se asocian con él? Enseñanza y Formación del Profesorado, 113, 103669. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103669>
- Teroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, TJ y Seebaluck, A. K. (2019). Calidad del servicio de educación superior, satisfacción y lealtad de los estudiantes: Validando la escala HEQUAL y probando un modelo

- estructural mejorado. *Garantía de calidad en la educación*, 27(4), 427 – 445.
<https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>
- Tleuken, A., Turkeyilmaz, A., Unger, K., Tokazhanov, G., El-Thalji, I., Mostafa, MY, Guney, M. y Karaca, F. (2022). ¿Qué cualidades debe poseer el entorno construido para garantizar la satisfacción de los estudiantes de educación superior con educación remota durante las pandemias? *Construcción y Medio Ambiente*, 207(PB), 108567.
<https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2021.108567>
- Todea, S., Davidescu, AA, AI, PN y Stamule, T. (2022). Determinantes de la lealtad de los estudiantes en la educación superior: un enfoque de ecuación estructural para la Universidad de estudios económicos de Bucarest, Rumania. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 19(9), 9. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095527>
- Verma, A., Lamsal, K. y Verma, P. (2022). Una investigación de los requisitos de habilidades en anuncios de trabajo de inteligencia artificial y aprendizaje automático. *Industria y Educación Superior*, 36(1), 63 – 73.
<https://doi.org/10.1177/0950422221990990>
- Wong, WH y Chapman, E. (2022). Satisfacción e interacción de los estudiantes en la educación superior. *Educación Superior*, mayo.
<https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- Yuan, R. (2021). Incorporación de la educación en habilidades para la vida en la formación profesional: hacia el avance de las habilidades basadas en el empoderamiento para las jóvenes trabajadoras migrantes en China. *Revista de Investigación de Servicios Sociales*, 47(6), 860 – 871.
<https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1941502>

ANEXOS

Anexo N° 01: Operacionalización de las Variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Variable de Estudio 1 Calidad del servicio académico	La calidad del servicio académico se refiere a la medida en que las instituciones educativas satisfacen las expectativas y necesidades de sus estudiantes y otros interesados. Este concepto incluye varias dimensiones, como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, y se evalúa a menudo mediante la percepción de los estudiantes sobre la eficacia, eficiencia y relevancia de los servicios y recursos académicos disponibles. La calidad del servicio académico es esencial para garantizar una educación de alto nivel y mejorar la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes (Annamdevula & Bellamkonda, 2016).	Fiabilidad	✓ Cumplimiento de horarios ✓ Calidad y puntualidad de la entrega de materiales ✓ Consistencia en la aplicación de políticas ✓ Corrección y retroalimentación de exámenes
		Sensibilidad	✓ Escucha activa de preocupaciones ✓ Tiempo de respuesta a solicitudes ✓ Apoyo individualizado ✓ Interés en el bienestar estudiantil
		Seguridad	✓ Claridad de procedimientos académicos ✓ Mantenimiento y seguridad de instalaciones ✓ Capacitación en seguridad ✓ Protocolos de emergencia y control de acceso
		Empatía	✓ Comprensión de dificultades personales ✓ Acceso a asesoría personalizada ✓ Ajuste de métodos de enseñanza ✓ Espacios para expresar inquietudes
		Elementos Tangibles	✓ Estado y mantenimiento de instalaciones ✓ Equipamiento y recursos modernos ✓ Calidad de espacios de estudio y áreas de descanso ✓ Acceso a servicios complementarios

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
	La satisfacción de los estudiantes se refiere a la	Labor Docente	✓ Claridad en la Explicación de los Temas. ✓ Disponibilidad para Resolver Dudas ✓ Calidad de los Materiales Didácticos ✓ Justicia en la Evaluación del Desempeño

Variable de Estudios 2	percepción global de los estudiantes sobre su experiencia educativa, abarcando aspectos como la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles, el entorno de aprendizaje y el apoyo administrativo. Esta percepción es crucial para las instituciones educativas, ya que una alta satisfacción se asocia con mejores resultados académicos y mayor lealtad a la institución (Kotera et al., 2020).	Infraestructura para el aprendizaje Evaluación del Aprendizaje.	✓ Estado de las Instalaciones Académicas. ✓ Adecuación de Equipos y Recursos Tecnológicos ✓ Acceso a Materiales de Estudio ✓ Calidad del Acceso a Internet y Recursos en Línea ✓ Claridad de los Criterios de Evaluación. ✓ Transparencia en la Calificación ✓ Diversidad en los Métodos de Evaluación ✓ Retroalimentación Oportuna sobre Evaluaciones
-------------------------------	---	---	--

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Título: “Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024.	HIPÓTESIS GENERAL La calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024.	Variable de Estudio 1 Calidad del Servicio Académico <u>Dimensiones:</u> • Fiabilidad • Sensibilidad • Seguridad • Empatía • Elementos Tangibles	Tipo de investigación: Básico Nivel: Descriptiva – correlacional de corte transversal Diseño investigación No experimental Población: 437 Muestra: 203 Personas
PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE₁ ¿De qué manera la fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE₁ . Determinar de qué manera la fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS HE₁ . La fiabilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales		
PE₂ ¿Cómo la sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	OE₂ Determinar cómo la sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.	HE₂ . La sensibilidad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales	Variable de Estudio 2 Satisfacción de los Estudiantes <u>Dimensiones:</u> • Labor Docente • Infraestructura para el Aprendizaje. • Evaluación del Aprendizaje.	Dond e M: muestra V1: Calidad del Servicio Académico V2: Satisfacción de los Estudiantes r: correlación
PE₃ ¿Cuál es la relación de la seguridad de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	OE₃ . Determinar cuál es la relación de la seguridad de la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.	HE₃ . La seguridad de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.		
PE₄ ¿De qué manera la empatía de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	OE₄ . Determinar de qué manera la empatía de la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.	HE₄ . La empatía de la calidad del servicio académico se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.		
PE₅ ¿Cómo los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	OE₅ . Determinar cómo los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.	HE₅ . Los elementos tangibles de la calidad del servicio académico se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Carrera Profesional de ANI.		Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: encuesta. Técnicas de análisis de datos: Se utilizará el SPSS.



Anexo N° 03: Instrumentos

Calidad del Servicio Académico

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Calidad del Servicio Académico en la UNAMAD, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, conteste todas las preguntas.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Fiabilidad					
1. Los profesores cumplen con los horarios establecidos para las clases.					
2. Los materiales de estudio proporcionados son siempre relevantes y útiles.					
3. Los exámenes se corrigen y se devuelven en el tiempo prometido.					
4. La información sobre los cursos es clara y accesible desde el inicio.					
5. Las políticas académicas se aplican de manera consistente a todos los estudiantes.					
6. Los errores en las calificaciones se corrigen rápidamente.					
Sensibilidad					
7. Los profesores escuchan activamente las preocupaciones de los estudiantes.					
8. El personal administrativo responde de manera oportuna a las solicitudes de los estudiantes.					
9. Los docentes muestran interés por el bienestar académico y personal de los estudiantes.					
10. Se proporciona apoyo individualizado a los estudiantes que lo necesitan.					
11. Se organizan reuniones regulares para discutir el progreso y problemas de los estudiantes.					
12. El personal demuestra empatía hacia los desafíos personales que afectan el rendimiento académico.					
Seguridad					
13. Los procedimientos académicos son claros y comprensibles para todos los estudiantes.					
14. Se realizan capacitaciones regulares en seguridad para el personal y los estudiantes.					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
15. Las áreas de estudio y recreación están bien mantenidas y seguras.					
16. Existen protocolos efectivos para manejar emergencias en el campus.					
17. El acceso a las instalaciones académicas está restringido y controlado adecuadamente.					
18. Se informa a los estudiantes sobre las medidas de seguridad y los procedimientos en caso de emergencia.					
Empatía					
19. Los docentes muestran comprensión hacia las dificultades personales de los estudiantes.					
20. Se ofrece asesoría académica personalizada para apoyar el progreso de cada estudiante.					
21. Los profesores están dispuestos a ajustar los métodos de enseñanza según las necesidades de los estudiantes.					
22. Se realizan esfuerzos para resolver los problemas académicos de manera individualizada.					
23. El personal académico y administrativo demuestra interés genuino en el éxito de los estudiantes.					
24. Se promueven actividades para fomentar la integración y el apoyo entre estudiantes y personal.					
25. Se brinda un espacio adecuado para que los estudiantes expresen sus inquietudes y reciban apoyo emocional.					
Elementos Tangibles					
26. Las aulas y laboratorios están bien equipados y mantenidos.					
27. Los recursos bibliográficos y digitales están actualizados y disponibles.					
28. Las áreas de estudio y descanso son cómodas y accesibles para los estudiantes.					
29. Las tecnologías utilizadas en el aula (como proyectores y sistemas de sonido) están en buen estado.					
30. Las instalaciones del campus están bien iluminadas y accesibles.					
31. Las cafeterías y comedores ofrecen opciones adecuadas y de calidad para los estudiantes.					
32. El acceso a Internet en el campus es rápido y confiable.					

Cuestionario de la Satisfacción de los Estudiantes

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Satisfacción de los Estudiantes en la UNAMAD, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, conteste todas las preguntas.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Labor Docente					
1. ¿Los profesores explican claramente los conceptos durante las clases?					
2. ¿Los materiales proporcionados por el docente son útiles y bien elaborados?					
3. ¿El docente evalúa de manera justa y equitativa el desempeño de los estudiantes?					
4. ¿El docente muestra interés y motivación por el tema que enseña?					
5. ¿El docente proporciona retroalimentación constructiva para mejorar el rendimiento académico?					
Infraestructura para el Aprendizaje					
6. ¿Las aulas están equipadas adecuadamente para facilitar el aprendizaje?					
7. ¿Los equipos y recursos tecnológicos disponibles son modernos y adecuados para las actividades académicas?					
8. ¿La biblioteca y otros recursos de estudio están bien equipados y accesibles?					
9. ¿El acceso a internet y los recursos en línea son rápidos y confiables?					
10. ¿Los espacios de estudio y áreas de descanso son cómodos y adecuados para el aprendizaje?					
Evaluación del aprendizaje					
11. ¿La evaluación es justa y equitativa para todos los estudiantes?					
12. ¿Se utilizan diversos métodos de evaluación para captar diferentes habilidades y conocimientos?					
13. ¿Los criterios para la evaluación del rendimiento académico son claros y comprensibles?					
14. ¿Recibes retroalimentación oportuna y detallada sobre tus evaluaciones?					
15. ¿La frecuencia de las evaluaciones es adecuada para medir el progreso académico?					

Anexo N° 04: Solicitud de Autorización

"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Univ. N. Amazónica
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales
RECEPCION - CARGO
Fecha: 09.04.2024
Hora: 11:01 Págs: 01
Exp: _____ Firm: _____

Puerto Maldonado 09 de abril del 2024

SOLICITO: Autorización y/o permiso para aplicar los Instrumentos de nuestra Investigación

SEÑOR:

Dr. Alexis León Ramírez

Director de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Ciudad.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación titulada **"Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024"** y requerimos aplicar los instrumentos a los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, motivo por el cual solicitamos a su despacho la autorización respectiva, el cual hará posible uno de nuestros grandes objetivos.

Con la seguridad de contar con su apoyo, expresamos a Usted nuestra especial consideración y personal estima.

Atentamente

Sariah Oriza Montaño Chumbiauca
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Rosa Lucero Oscco Lima
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 08 de abril del 2024

Carta N° 001- SOMCH/RLLOL-2024

Señor: **MGT. LIC. ADM NI Abel Chillihuani Santoyo**

Operador Administrativo Documentario – Unidad de Admisión

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de egresadas de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

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

Atentamente,

Sariah Oriza Montalvo Chumbiauca
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Rosa Lucero Oscco Lima
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Mgt. Abel Chillihuani Santoyo
DNI: 75258298



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 08 de abril del 2024

Carta N° 002- SOMCH/RL0L -2024

Señora: MGT. LIC. ADM Yovana Lira Jiménez

Docente de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de egresadas de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

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

Atentamente,

Sariah Oriza Montalvo Chumbiauca
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Rosa Lucero Oscco Lima
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

09/10.04.24.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 08 de abril del 2024

Carta N° 003- SOMCH/RLOL-2024

Señor: **Dr. Alfonso Romani Claros**

Docente de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Asunto: **Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación**

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de egresadas de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Calidad del Servicio Académico y su relación con la Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

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

Atentamente,

Sariah Oriza Montalvo Chumblauca
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Rosa Lucero Oscco Lima
C.P. Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Dr. Alfonso Romani Claros
08/04/2024

Anexo N° 06: Ficha de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				87	
2.OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.			79		
3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				84	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				87	
5.SURCIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad			76		
6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			78		
7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				88	
8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				87	
9.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			70		
10.CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				84	
11.PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.			77		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

82 %

b) Valoración Cualitativa:

Muy buena

c) Conclusión:

Proceda a su aplicación

Lugar y fecha: 09-04-24

Firma:

Nombre: Abel Chillinwami Santayo

DNI N°: 75258298

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
2.OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.					90%
3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					95%
5.SURCIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad					95%
6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					95%
7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					95%
8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.					95%
9.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%
10.CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.					90%
11.PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa: _____

b) Valoración Cualitativa: _____

c) Conclusión: _____

Lugar y fecha: _____

Firma: [Firma]

Nombre: Msc. Giovana Lira Jiménez

DNI N°: 04827812

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				84	
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				82	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			79		
5. SUFFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.				82	
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				85	
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				80	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				83	
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			78		
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				81	
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.				83	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

81.55

b) Valoración Cualitativa:

MUY BUENA.

c) Conclusión:

APLICAR INSTRUMENTO.

Lugar y fecha: 10/04/2024

Firma:

Nombre: ALONSO ROMÁN CLAROS.

DNI N°: 06715414

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%

Anexo N° 07: Consentimiento Informado



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Puerto Maldonado, 09 de abril del 2024

Oficio N° 075-2024-UNAMAD-FEC-D/EP-ANI

Srtas.:

Sariah Oriza Montalvo Chumbiauca

Rosa Lucero Oscco Lima

Presente. -

Asunto: Autorización para aplicar instrumentos

Es grato dirigirme a usted para saludarlas cordialmente y poner de vuestro conocimiento que se autoriza la aplicación de instrumentos de la investigación titulada **"Calidad del servicio académico y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, 2024"** a los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Sin otro particular expreso a ustedes las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales



Dr. Alexis León Ramírez
DIRECTOR

Dr. A.P. ESPAYO
C.C.
Secretaría
Asesoría