

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



=====

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZÁN**

=====

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA DE
ORGANIZACIÓN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**TESISTA: BACH. JARA ROJAS KIRK PATRICK
BACH. RUIZ VEGA KATHERINE**

ASESOR: DR. VARGAS RONCAL ROSARIO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Jara Rojas Kirk Patrick

A mi querida Universidad y docentes que en ella laboran, por los consejos y enseñanzas profesionales que me transmitieron en las aulas universitarias y de forma muy especial a mis queridos padres quienes fueron el principal cimiento para la construir de mi vida profesional, guiando mis pasos y formando en mí una persona responsable y de bien.

Ruiz Vega Katherine

A mis padres porque todo lo que soy se los debo a ellos y por inculcar en mi la importancia de estudiar.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios nuestro Padre y Creador, A la “UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN” por habernos aceptado ser parte de ella y abierto sus puertas al inicio de mi conocimiento y poder concluir así nuestra carrera profesional.

Agradecemos también a nuestro asesor de tesis el Ing. Rosario Vargas Roncal, por habernos brindado la oportunidad de acudir a su capacidad e intelecto científico como también la paciencia que nos tuvo en todo el trayecto del desarrollo de la tesis.

Y para finalizar agradecemos a todos los que fueron mis compañeros de aulas durante la vida universitaria gracias a su compañerismo que aportaron para mi formación profesional.

RESUMEN

Este proyecto tuvo como principal objetivo, establecer la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante en la Universidad Hermilio Valdizán, por tal motivo se aplicó el método descriptivo correlacional, para medir la calidad del servicio se aplicó el SERVQUAL, una muestra aleatoria estratificada de 418 estudiantes, entre los resultados se encontró: La relación directa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del alumno o estudiante es muy grande, de nivel moderado y fuerte. La calidad del servicio se ve entre regular y bueno, siendo alrededor del 55% que considera a la calidad del servicio como regular y un 34% lo considera buena y un 12% lo considera mala. La satisfacción académica de los estudiantes fue de un 75% y la insatisfacción fue de 25%. La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente es significativa de grado moderado y fuerte. La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante por clases con predominancia procedimental es significativa y de grado moderado y fuerte. La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje es significativa y de grado moderado y fuerte. Al final se puede decir que para que la satisfacción académica de los estudiantes sea mejor se debe mejorar la calidad del servicio en la universidad.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción, SERVQUAL

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the Quality of Service and the Academic Satisfaction of the student at the Hermilio Valdizán University, the correlational descriptive method was applied, to measure the quality of the service the SERVQUAL was applied, a stratified random sample of 418 students, among the results was found. The relationship between the Service Quality and the student's Academic Satisfaction is significant, moderate and strong. The quality of the service is perceived as fair to good, with around 55% considering the quality of the service as fair and 34% considering it good and 12% considering it bad. The academic satisfaction of the students was 75% and the dissatisfaction was 25%. The relationship between Service Quality and Student Satisfaction with teaching planning is significant, moderate and strong. The relationship between Service Quality and Student Satisfaction by classes with procedural predominance is significant and of a moderate and strong degree. The relationship between Service Quality and Satisfaction with the level of learning is significant and of a moderate and strong degree. Finally, we can say that in order to improve the academic satisfaction of students, the quality of service at the university must be improved.

Keywords: Service quality, satisfaction, SERVQUAL

ÍNDICE

Contenido

CAPÍTULO I	12
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Fundamentación del problema	12
1.2 Justificación e importancia de la investigación	14
1.3 Viabilidad de la investigación	15
1.4 Formulación del problema	15
1.4.1 <i>Problema general</i>	15
1.4.2 <i>Problemas específicos</i>	15
1.5 Formulación de objetivos	16
1.5.1 <i>Objetivo general</i>	16
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i>	16
CAPÍTULO II	18
SISTEMA DE HIPÓTESIS	18
2.1 Formulación de las hipótesis	18
2.1.1 <i>Hipótesis general</i>	18
2.1.2 <i>Hipótesis específicas</i>	18
2.2 Operacionalización de variables	19
2.3 Definición operacional de las variables	19
CAPÍTULO III	22
MARCO TEÓRICO	22
3.1 Antecedentes de investigación	22
3.1.1 <i>A nivel internacional</i>	22
3.1.2 <i>A nivel nacional</i>	25
3.1.3 <i>A nivel local</i>	27
3.2 Bases teóricas	29
3.2.1 <i>Calidad</i>	30
3.2.2 <i>Servicio</i>	30
3.2.3 <i>Calidad del servicio</i>	31
3.2.3.1 Modelos de evaluación de calidad del servicio	31
3.2.4 <i>La calidad del servicio en lo académico</i>	33
3.2.5 <i>Satisfacción</i>	34
3.2.6 <i>Satisfacción académica</i>	34

3.2.7	<i>Dimensiones de la satisfacción académica</i>	35
3.2.8	<i>Etapas del sistema educativo</i>	36
3.3	Bases conceptuales	37
3.3.1	<i>Calidad del servicio</i>	37
3.3.2	<i>Satisfacción académica</i>	37
3.3.3	<i>Estudiante universitario</i>	37
3.4	Bases epistemológicas	38
3.4.1	<i>El origen de calidad según el estadístico William E. Deming</i>	38
3.4.2	<i>La filosofía de satisfacción</i>	39
	CAPÍTULO IV	40
	MARCO METODOLÓGICO	40
4.1	Ámbito	40
4.2	Tipo y nivel de investigación	41
4.3	Población y muestra	41
4.3.1	<i>Descripción de la población</i>	41
4.3.2	<i>Muestra y método</i>	43
4.3.3	<i>Método.</i>	43
4.3.4	<i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	44
4.4	Diseño de investigación	45
4.5	Técnicas e instrumentos	45
4.5.1	<i>Técnicas</i>	45
4.5.2	<i>Instrumentos</i>	45
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	46
4.7	Aspectos éticos.	47
	CAPÍTULO V	48
	RESULTADO	48
5.1	Análisis descriptivo	48
5.1.1	<i>Muestra de estudio según carrera</i>	48
5.1.2	<i>Muestra según año de estudios</i>	51
5.1.3	<i>Muestra de estudio según género</i>	52
5.1.4	<i>Nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán</i>	55
5.1.5	<i>Satisfacción académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán</i>	58
5.1.6	<i>Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente</i>	62

5.1.7	<i>Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental</i>	63
5.1.8	<i>Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje</i>	64
5.1.9	<i>Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán</i>	66
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	68
5.2.1	<i>Hipótesis general</i>	69
5.2.2	<i>Hipótesis específicas</i>	71
5.3	Discusión de resultados	79
5.4	Aporte científico de la investigación	82
	CONCLUSIONES	84
	SUGERENCIAS	86
	REFERENCIAS	87
	ANEXOS	94

INTRODUCCIÓN

Este trabajo lleva por título “La calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en la UNHEVAL”.

El mayor objetivo que se pudo considerar es el de determinar la relación directa que existe entre la calidad del Servicio y la satisfacción Académica del estudiante en la Universidad Hermilio Valdizán.

Se realizó la medición de las variables en discusión mediante el Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985 y 1988) y las preguntas sobre Satisfacción Académica (Cueva 2020).

Una Universidad es una institución o empresa de educación superior de gran importancia para la sociedad y/o comunidad es sin duda alguna un lugar académico y científico en la cual el alumno tiene la oportunidad de crecer como persona y como profesional en la que va creando conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que le van a permitir captar una preparación integral en el quehacer científico y profesional mediante el cual podrá enfrentarse a las necesidades, problemas y expectativas que se presenten en la vida y de esta manera aportar con una sociedad más igualitaria. Es en este caso que adquiere mucha importancia en la universidad, las metas académicas y profesionales del estudiante universitario, por tal motivo se hace importante conocer la relación de la Calidad del servicio y la Satisfacción académica del estudiante de la universidad Hermilio Valdizán.

Se considera que el presente estudio adquiere mayor relevancia debido que actualmente se vive una situación de emergencia en la salud pública a nivel mundial y en particular en nuestro país, debido a la pandemia de COVID 19 que ha desencadenado profundos cambios en diversas esferas de la vida del ser humano, tales como los estilos de vida, el distanciamiento social, el

confinamiento y en particular en el proceso de enseñanza-aprendizaje debido a las medidas sanitarias que se establecieron para afrontar la pandemia a nivel del territorio nacional. En este contexto es que la comunidad universitaria también se ha visto afectada y ha tenido que tomar medidas institucionales como la educación virtual para darle continuidad a la formación de profesionales competentes.

Por otra parte, es necesario remarcar que tanto los estudiantes y docentes universitarios han tenido que adaptarse de la mejor manera posible a esta crisis generalizada que vive el país toda vez que ni el Ministerio de salud ni el Ministerio de educación ha estado a la altura de las circunstancias para responder con efectividad a los problemas que afectan a toda la población peruana.

Ante todo, lo señalado se hace necesario, determinar la relación entre la calidad del Servicio y la satisfacción Académica del estudiante en universidad Hermilio Valdizán. Lo que permitiría afirmar que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante.

A continuación, se describe los acápites que contienen el presente estudio:

En el Capítulo I: Se encuentra lo referido a aspectos básicos del problema de investigación, Fundamentación del problema, Justificación e importancia de la investigación, Viabilidad de la investigación, Formulación del problema y objetivo.

Capítulo II: Contiene el sistema de hipótesis, Formulación de las hipótesis, Operacionalización de variables y Definición operacional de las variables.

Capítulo III: Se presenta el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, conceptuales y epistemológicas.

Capítulo IV: Se describe el marco metodológico, ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos para el procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V: Se presenta los resultados, el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, discusión de resultados, aportes de la investigación.

Por último, se presenta, las conclusiones, las recomendaciones, referencias y anexos que contienen matriz de consistencia, consentimiento informado e instrumentos de medición.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Una forma de medir el desempeño de una institución es la satisfacción de sus clientes, son los usuarios los que definen la calidad de servicio en una institución.

En una institución universitaria los clientes de primer orden son los estudiantes por tanto es de vital importancia evaluar su satisfacción a lo largo de su formación y de manera permanente e identificar qué factores influyen en ella.

De acuerdo a Salinas (2007), la satisfacción de los estudiantes en las universidades ha cobrado vital importancia para las instituciones, pues el éxito y su supervivencia dependen de la satisfacción del estudiante, sólo a través de la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito una valoración positiva boca a boca.

Por su parte Cueva (2019) sostiene que la satisfacción de un estudiante se concibe en el entendimiento y en una formación adecuada, de la misma manera a conseguir logros de aprendizaje, el desarrollo de práctica que propicien las capacidades y por consiguiente las competencias profesionales que requieren los docentes.

En la misma dirección Novario (2018) manifiesta que cumplir con las nuevas demandas de los estudiantes las Instituciones Educativas de

Formación Profesional en este caso las Universidades, deben ofrecer servicios de calidad y cumplir con las expectativas generadas en los estudiantes, en caso que estos no vean satisfechas sus expectativas por los servicios que reciben, puede generar desilusión y desmotivación entre los estudiantes que a la larga se traduce en inasistencia, deserción estudiantil, déficit en el rendimiento académico y falta de identidad con la institución.

Por su parte Salinas (2007) sostiene que en la situación actual donde las instituciones de educación superior sufren periodos de cambio, cobra especial importancia la calidad del servicio que brindan, al mismo tiempo entra en debate el concepto mismo de “calidad”, por tanto, se requiere la opinión de uno de los actores más importantes del aprendizaje que es el alumno ya que es, este quién determina que factores satisfacen sus demandas.

Por otro lado toda organización que pretenda consolidarse como exitosa en el mundo de los negocios o en cualquier otro rublo debe tener como política fundamental la calidad de sus productos o la calidad del servicio que brinda a sus clientes, actualmente para cualquier organización, brindar un servicio con calidad es un factor clave tanto para su crecimiento, desarrollo y supervivencia debido que, en un mercado cada vez más competitivo los clientes son mucho más exigentes, estos exigen cada vez servicios o productos que cumplan estándares que compensen sus necesidades y expectativas.

Para Castelan (2019) el nivel de servicio esta ofrecida por la cercanía entre el servicio esperado y el servicio percibido; es decir, el servicio que un cliente desea recibir y el servicio que distingue en el momento que se encuentra en el sistema o local del proveedor.

Por su parte Aguilar (2013) sostiene, en ambiente tan competitivo donde se enfrentan las organizaciones, estas no se pueden dar el lujo de perder a sus clientes por causas evitables, como por ejemplo la insatisfacción causada por un posible fallo en la prestación del servicio.

Por todo lo antes expuesto, es necesario e impostergable hallar formas fiables de calcular la satisfacción o agrado académico del estudiante en las Universidades y determinar la influencia de la calidad del servicio en su satisfacción.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La calidad de servicio en una institución es clave para el éxito ya que busca mejorar los procesos de una institución, por otro lado conocer la satisfacción de los clientes es un problema que toda institución tiene que tomarse en cuenta a la hora de medir su desempeño ya que de este depende el éxito a fracaso, la insatisfacción es muy frecuente en las instituciones del estado y es de vital importancia conocer que factores influyen sobre ella, por tanto la presente investigación se justifica por cuanto se pretende conocer la correlación que existe entre Calidad del servicio y satisfacción del cliente en este caso satisfacción del estudiante, conociendo la relación entre estas dos variables en el caso se quiera mejorar la satisfacción del estudiante, la institución tiene que promover la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del estudiante.

Por otro lado, este trabajo servirá de base para personas que quieran investigar trabajos similares en otras instituciones.

1.3 Viabilidad de la investigación

La viabilidad de la presente investigación está basada en el hecho que existen condiciones ya sea sociales, económica, políticas favorables que el investigador puede aprovechar en la elaboración de la investigación, en este caso el investigador conoce la Institución, ha laborado y tiene buenas relaciones con las autoridades y estudiantes, de modo que tiene acceso a las fuentes de datos.

En cuanto a la viabilidad económica, la presente investigación no requiere de grandes desembolsos, sino pocos recursos que el investigador está en la capacidad de poder aportar para su logro.

En cuanto la viabilidad del apoyo de la Universidad no se tiene inconveniente ya que se pedirán los permisos correspondientes a las autoridades pertinentes.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante en la Universidad Hermilio Valdizán?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo percibe el estudiante la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Hermilo Valdizán?

¿Cómo se manifiesta la Satisfacción del estudiante en la Universidad Nacional Hermilo Valdizán?

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente?

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental?

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante en una Universidad Hermilio Valdizán

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Determinar el grado de Satisfacción del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente.
- Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental.

- Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

H1: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante es significativa y de grado moderado y fuerte

2.1.2 Hipótesis específicas

H2: La Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán es de alto nivel

H3: Los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán están significativamente satisfechos con el nivel académico

H4: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente es significativa y de grado moderado y fuerte.

H5: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental es significativa y de grado moderado y fuerte.

H6: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje es significativa y de grado moderado y fuerte.

2.2 Operacionalización de variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Calidad del Servicio	Tangibilidad	Calidad de instalaciones física	Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985 y 1988)
	Confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	
	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a los usuarios	
	Aseguramiento	Habilidad para generar credibilidad y confianza	
	Empatía	Atención personalizada	
	Calidad percibida	Calidad en el servicio	
Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Satisfacción Académica del estudiante	Satisfacción con la planificación docente	Satisfacción por la planificación	Cuestionario sobre Satisfacción Académica (Cueva 2020)
	Satisfacción por clases con predominancia procedimental	Satisfacción por clase prácticas	
	Satisfacción con el nivel de aprendizaje	Satisfacción por el aprendizaje	

2.3 Definición operacional de las variables

Calidad del servicio

Según Gonzáles (2018) “Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante

errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”.

Por su parte Parasuraman (1985) sostiene, se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores.

Dimensiones de la calidad del servicio, Parasuraman define 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Satisfacción académica

Según Morales (2019) La satisfacción académica es la percepción de un estado de bienestar personal, como consecuencia de la obtención de resultados deseados, de vivir experiencias que enriquecen la vida, ya sea en aspectos escolares o también en aspectos socio-afectivos.

Por otro lado, la satisfacción académica se percibe como la posible respuesta del estudiante respecto a los servicios relacionados con su formación que recibe y que genera un aprendizaje real, significativo y contextualizado

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de investigación

Habiéndose hecho una amplia revisión de literatura con respecto a los estudios realizados y relacionados con la temática de la presente investigación en los diferentes niveles se ha encontrado algunos estudios que consideramos de mayor relevancia y que a continuación describimos:

3.1.1 A nivel internacional

Gonzales-Contreras, et al. (2019) realizaron un estudio titulado: "Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile". Tuvo como objetivo: Analizar la relación entre las prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de programas de grado en salud de una universidad de Chile y su satisfacción académica. Su muestra estuvo conformada por 649 estudiantes de salud. Utilizaron el cuestionario de satisfacción académica y el cuestionario de prácticas pedagógicas. El resultado que encontraron fue que los alumnos percibieron prácticas pedagógicas más tradicionales, planificadas y menos centradas en el estudiante, además, las prácticas pedagógicas percibidas, junto con el nivel cursado, la titulación, el sexo y la edad del alumno, predice un 37,19% de la satisfacción académica. Y concluyeron que la satisfacción académica varía según la titulación y los niveles formativos cursados por el alumno, se asocia a su sexo y es favorecido por prácticas pedagógicas constructivistas.

Pecina (2019) realizó una investigación titulada: "Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo". Tuvo como objetivo: evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre respecto a la calidad del servicio educativo en una Universidad pública en México. Su metodología fue cuantitativo, descriptivo, transversal, su muestra estuvo conformado por 136 estudiantes. Emplearon los instrumentos de calidad educativa realizado por Tumino, et al (2013) y la satisfacción del estudiante realizado por Jiménez, et al. (2011). "Los resultados fueron que el 38% de los estudiantes de enfermería estuvieron satisfechos académicamente, totalmente satisfechos 9% dando un resultado global de 47% de satisfacción; el 31% refirió indiferencia, 15% se mostraron insatisfechos y 7% totalmente insatisfechos obteniéndose un total de 53% de insatisfacción. Respecto a la calidad del servicio educativo estuvieron de acuerdo un 42%, totalmente de acuerdo 11% obteniendo un resultado global de 53%; el 32% refirió una respuesta neutral, 11% estuvo en desacuerdo y 4% en total desacuerdo con la calidad de los servicios educativos alcanzado un total de 47%. Finalmente se encontró correlación significativa y positiva (Pearson 0.769) entre las variables satisfacción académica y calidad del servicio educativo". Se dermino que existe una calidad de nivel medio de satisfacción en lo académico del alumno del octavo ciclo con lo referido al a la calidad o nivel educativo de la licenciatura en la carrera de enfermería, estos resultados nos dicen que la calidad de enseñanza o de servicio tienen un margen de relación muy estrecha en satisfacer lo que el estudiante necesita y por qué no decirlo las expectativas que este tiene.

Caballero (2020) realizaron una investigación titulada: "Análisis de la satisfacción de los actores educativos de la Universidad Sudamericana 2020: Medicina Pedro Juan Caballero". Tuvo como objetivo: determinar el grado de satisfacción respecto a diversos aspectos de la gestión y oferta académica institucional de los estudiantes

y docentes de la carrera de Medicina. Su muestra estuvo conformada 435. Su metodología fue cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal. Emplearon la encuesta de satisfacción de estudiantes y la encuesta de satisfacción de docentes. Se realizó el análisis estadístico de los resultados obtenidos utilizando la metodología top two boxes y se encontraron niveles mayoritariamente moderados de satisfacción respecto a las variables analizadas en el caso de estudiantes, y mayoritariamente altos en el caso de los docentes. Considerar los resultados como oportunidades de mejora será clave para el alcance de una calidad institucional total.

Ruvalcabar y Roblero (2022) realizaron una investigación titulada: “Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México”. Tuvo como objetivo: realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción estudiantil con los servicios educativos de los alumnos, de una universidad privada del sur de México durante el ciclo escolar 2021-2022. Su metodología fue cuantitativo, descriptivo, transversal. Su muestra fue de un total de 90 estudiantes. Los instrumentos que utilizaron fue un cuestionario de 40 preguntas, validado por Álvarez et al. (2015). Los resultados obtenidos mostraron que la dimensión con la cual los alumnos están más satisfechos es la habilidad para la enseñanza de los docentes, en cambio, la dimensión servicios administrativos obtuvo el nivel más bajo de satisfacción, no se mostraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción respecto al semestre ni al género. Concluyó que el nivel de satisfacción de los alumnos con los servicios educativos se sitúa muy cercano a la satisfacción ($M = 3.76$), pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador. Los resultados obtenidos en este estudio deben ayudar a la institución a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a mejorar la calidad universitaria.

3.1.2 A nivel nacional

Arce (2018) realizó una investigación titulada: “Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017”. Tuvo como objetivo: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017. Su muestra fueron 476 estudiantes de contabilidad y administración. Su metodología fue, tipo descriptivo, no experimental, diseño correlacional de corte transversal. Emplearon los siguientes el Cuestionario, de evaluación de la calidad (Municio, 2000) y Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (Gento y Vivas, 2003). Obtuvo como resultado que existe una relación directa significativa ($r=.770$) entre la Calidad de servicios académicos y la satisfacción educativa; es decir, cuando más alta sea la Calidad de servicios Académicos existirá más satisfacción educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017.

Ferreira (2018) en su estudio titulado: “La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017”. Tuvo como objetivo: determinar el grado de correlación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, según la percepción de los estudiantes extranjeros de la Universidad Peruana Unión durante el periodo 2017. Su metodología fue básico, no experimental, diseño correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el modelo ServQual y NPS de Reicheld. Su muestra fue de 117 estudiantes extranjeros. Como resultado obtuvo que la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes extranjeros, tienen una correlación fuerte y directamente proporcional mediante el coeficiente de Pearson $r= 0.614$, ($p<0.05$).

Nobario (2018) en su investigación titulada: "Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda". Tuvo como objetivo: "determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Su muestra fue de estudiantes de 67 carreras de demanda alta y 47 carreras de demanda baja. Su metodología fue cuantitativo, básico, no experimental de diseño transversal y nivel descriptivo. Empleó los cuestionarios de satisfacción estudiantil sobre la calidad de los servicios educativos. Como resultados encontró que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca de "satisfecho". Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige".

Chávez, et al. (2021) realizaron una investigación titulada: "Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción académica de los egresados de la facultad de negocios del centro de empleabilidad en una universidad privada de Lima durante el periodo 2020-I". Tuvo como objetivo: describir la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción académica de los egresados de la Facultad de Negocios del Centro de Empleabilidad en una Universidad privada de Lima durante el periodo 2020-I. Su muestra fue 12 universitarios egresados. La metodología empleada fue aplicada, cualitativo, descriptivo y el diseño fenomenológico. Los instrumentos que utilizaron fue la entrevista semiestructurada, realizado mediante una plataforma virtual "Zoom". Los

resultados que encontraron fue la calidad brindada por el centro de empleabilidad fortalece los factores extrínsecos de la satisfacción, los cuales están representados principalmente por el enriquecimiento del contenido del programa, accesibilidad de horarios, una adecuada metodología de enseñanza, reconocida trayectoria del docente, networking, adecuada infraestructura y convenios laborales nacionales e internacionales.

3.1.3 A nivel local

Bao-Condor (2020) realizaron un estudio titulado: “Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú” tuvo como objetivo: “determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú. Su metodología fue cuantitativa, de diseño correlacional, prospectivo y transversal. Su muestra estuvo conformada por 147 estudiantes. Emplearon un cuestionario de la gestión administrativa y otro cuestionario de la calidad de servicio. Los resultados mostraron que la gestión administrativa, 69.4% (102) lo hacían de manera aceptable, 23.1% (34) de modo ineficaz y un 7.5% (11) eficaz; en tanto referente a la calidad de servicio 67.4% (99) lo calificaban como buena, un 26.5% (39) como regular y 6.1% (9) como muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor $r = 0.742$ y p valor = 0,000, siendo significativo. Concluyeron que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado”.

Bendezu (2020) realizó una investigación titulada: “Satisfacción de los estudiantes respecto de las aulas y laboratorios presenciales de la FIIS Unheval” Tuvo como objetivo: “analizar la satisfacción plena de los estudiantes de la FIIS, respecto de las exigencias de Confort,

Equipamiento y Condiciones de Seguridad de las aulas y laboratorios presenciales de la Facultad. Su muestra fue de un total de 409 estudiantes. Su metodología fue aplicada, descriptivo, no experimental, transversal. Empleo el cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes. Los resultados estadísticos se rechaza la Hipótesis general Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis general alterna (H_1), ya que Existe un buen nivel de satisfacción de los estudiantes de la FIIS, respecto de las exigencias de las aulas y laboratorios presenciales de la Facultad, de igual forma se demuestran las hipótesis específicas, en las cuales se determinaron niveles satisfactorios para sus dimensiones: Equipamiento Educativo, Condiciones de Seguridad de las aulas presenciales y el confort, Equipamiento educativo de los laboratorios”.

Rayo y Uruncuy (2021) realizó una investigación titulada: “Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Nacional Hermilio Valdizán” Tuvo como objetivo: “Su metodología fue aplicada, diseño descriptivo, no experimental transversal. Su muestra estuvo conformada por 7 docentes y 294 estudiantes. Emplearon la técnica de la observación y entrevista definido por ISO 21001:2018, pudo detectar que la Facultad de Ciencias de la Educación cumple con un 14 % de un total del 100% de los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018 que se deben implementar; por lo que se puede decir que se encuentra en una fase inicial para la implementación del Sistema de Gestión, e indica que no se cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento de un Sistema de Gestión. Asimismo, este diagnóstico contribuyó a que se manifiesten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el Sistema de Gestión y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 21001”.

Pozo (2021) realizó una investigación titulada: “Calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje y el nivel de satisfacción

académica de estudiantes de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad de Huánuco- 2019". Tuvo como objetivo: "establecer la relación que existe entre la calidad de los procesos de enseñanza - aprendizaje y el nivel de satisfacción académica en estudiantes de Ingeniería de Sistema e Informática de la Universidad de Huánuco. Su metodología fue no experimental, de tipo descriptivo de corte transversal y correlacional. Empleó el Cuestionario de calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje (Blancas, 2015) y Cuestionario de Satisfacción Académica (Blancas, 2015). La muestra estuvo conformada por 168 alumnos. se ha obtenido que el 50.6 % de los alumnos tienen una percepción alta, lo que indica que los aspectos organizativo, pedagógico y tecnológico se están dando de manera adecuada, así mismo en cuanto al nivel de satisfacción académica en la Escuela Académico de Ingeniería de Sistemas e Informática, los resultados establecen que el 47.6 % de los estudiantes consideran un nivel alto con la satisfacción académica que reciben; sin embargo el 52.4 % de los encuestados consideran un nivel de satisfacción media y baja, lo que nos indica que aún hay aspectos en las que se tiene que trabajar para lograr la satisfacción plena. Así mismo se llegó a la conclusión que existe correlación entre las variables calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje y satisfacción académica, alcanzando un nivel de correlación de Pearson de 0.758 y una t calculada mayor que t teórica ($14.97 > 1.96$), lo que nos ha permitido contrastar la hipótesis H0 y aceptar la H1 con un grado de confianza del 95% y de significancia del 5%".

3.2 Bases teóricas

Las bases teóricas del presente estudio se fundamentan básicamente en los elementos teóricos que dan soporte a las variables en estudio que son la calidad del servicio y la satisfacción académica en el contexto de la educación universitaria.

3.2.1 Calidad

Se entiende que la calidad es una categoría muy importante en el mundo moderno y que está referida básicamente a bienes y servicios que de acuerdo a las características del producto van a lograr cubrir una necesidad y por ende la satisfacción del cliente, en ese sentido Yepes (2013, como se citó en Barrientos, 2017) su definición de calidad está enfocado en como una determinada entidad está enfocada en cubrir las necesidades de los usuarios, personas, etc., esto teniendo en cuenta que no son seres individuales sino al contrario, los consideran como grupos de personas que desean cubrir una necesidad, para lo cual; lleva a la entidad a desarrollar y producir sus bienes o servicios.

La calidad, se define según la relación que tienen este con las características que ofrece el producto y como las personas que adquieren el bien o servicio lo reconocen como apto para lo que se está ofreciendo, o como lo refiere el autor la calidad es la “adecuación al uso” ya que para lanzar un nuevo producto se necesita realizar un “espiral de procesos de calidad” el cual consiste en, primero saber que necesita el cliente, se desarrolla el producto, pasar por las operaciones pertinentes, se realiza el marketing, sale al mercado por medio de clientes quienes darán sus impresiones del producto, para proceder luego con el desarrollo posterior del producto y así será hasta el producto consiga la “adecuación al uso” (Juran, 1990).

3.2.2 Servicio

Se considera importante tener claridad con respecto a qué se entiende por servicio y calidad del servicio, al respecto se presenta las referencias siguientes:

Monjas (2014, como se citó en Barrientos, 2017) nos dice que, al referirse sobre servicio, se estaría hablando de las actividades y funciones laborales de los empleados según el área donde se desempeñan; todo ello previa planificación, selección y organización de la entidad, tomando en cuenta la satisfacción de los clientes, ya que ellos son quienes determinaran si este servicio es el adecuado o no.

Kolher (como se citó en Ñahuirima, 2015) define servicio, como un bien que no se puede poseer, pero se da de una parte a otra, lo que se busca es satisfacer sus las necesidades que desea cumplir el que ofrece el servicio, al que lo recibe.

3.2.3 Calidad del servicio

Hoffman y Bateson (2011, como se citó en Ñahuirima, 2015) dice que, para poder hablar de calidad en el servicio, primero se debe analizar si existe o no una satisfacción percibida por el cliente.

Rossi (2010, como se citó en Barrientos, 2017) nos dice que calidad de servicio se define como una afirmación del cliente que se siente satisfecho con un bien o servicio, ya que este ha cumplido con sus expectativas, necesidades y ha sido satisfactorio para el que lo percibe.

3.2.3.1 Modelos de evaluación de calidad del servicio

A continuación, se presenta los principales modelos de la evaluación de la calidad que se hacen necesarios tomar en cuenta para el presente estudio y son las siguientes:

El modelo *Service of quality* (ServQual)

El modelo *Service of quality* (ServQual) fue creado el año 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, con la finalidad de cumplir con la

“calidad” ya que este se va volviendo un requisito indispensable para un bien o servicio a partir de los años 2000, por ello muchos investigadores, fueron creando diversos instrumentos que permitieran medir “la calidad del servicio”, este modelo ServQual cumple con ese objetivo, se compara las expectativas y percepciones del antes y del después de probar un servicio o bien brindado (Chavez, et al., 2021).

Se explicará también sobre: expectativas, son las creencias sobre la entrega, que el cliente tiene sobre un producto, con respecto a este se juzgará al desempeño y calidad del servicio. Y la segunda es percepciones, estas son las evaluaciones subjetivas que el usuario tiene con respecto al producto, además este es el resultado de la experiencia que el cliente tenga con el producto ya empleado según sea su uso (Morales, 2014)

El objetivo de este modelo es “determinar cuándo un usuario está satisfecho y, además de medir la satisfacción del usuario” esto permite que el servicio sea mejorado; como también se puede encontrar las debilidades y fortalezas que cuenta una entidad con respecto a su “calidad de servicio”. Este modelo, cuenta con 22 ítems, los cuales se encuentran en 5 dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles (Ferreira, 2018; Morales, 2014).

Dimensiones del modelo ServQual

Tangibilidad, o también llamado como elementos tangibles en esta dimensión se explica sobre la infraestructura, los equipos, los empleados y los materiales que utilizan (Duque, 2005).

Confiabilidad, o también llamado fiabilidad es este se habla sobre el cumplimiento y habilidad al momento de ejecutar un bien o servicio (Duque, 2005).

Capacidad de respuesta, es cuando la empresa, mediante los empleados, ayudan a los usuarios en la obtención del bien o servicio que desean de manera más rápida (Duque, 2005).

Aseguramiento, o cortesía en este se prioriza el respeto, amabilidad y buena atención, por parte del docente y otros con los estudiantes (Duque, 2005).

Empatía, se refiere al cuidado y atención personalizado que se le brinda a cada estudiante (Morales, 2014).

Calidad percibida, se refiere a la integración técnica que percibe el cliente sobre lo “que se le da” (Duque, 2005).

El modelo *SERVPERF*

Cronin y Taylor (1992, como se citó en Duque, 2005) elaboraron la escala conocida como *SERVPERF*, que a diferencia del modelo *ServQual*, el primero se enfoca en “la valoración que tienen los clientes, según sus percepciones”. Los autores que crearon esta escala (Cronin y Taylor), hacen énfasis en que la escala que ellos crean tiene consistencia teórica, ya que definen el nivel y tipo de expectativas a utilizar. A pesar de ser muy similar la escala con el modelo, lo que más los diferencia es que *SERVPERF*, tiene un enfoque diferente en cuanto a sus preguntas y su evaluación.

3.2.4 *La calidad del servicio en lo académico*

La calidad en el ámbito educativo busca cumplir con el propósito de alcanzar la meta de que los estudiantes sean futuros profesionales competentes en el área que deseen desenvolverse en el campo laboral; por ello los docentes, de la mano con las escuelas, facultades

universitarias, se enfocan en potenciar los conocimientos, competencias y básicamente el aprendizaje que dan a los estudiantes universitarios; muchos estudiantes de educación superior refieren que la calidad de una universidad en cuanto a su enseñanza está relacionado con el cumplimiento de la misión tanto de la universidad y su escuela profesional; a diferencia de los docentes universitarios, que refieren que la calidad educativa está regido por la inversión que hacen a los fondos de investigación, la cantidad de publicaciones de artículos científicos, la cantidad de cursos que tiene la malla curricular y finalmente de cuales son el rendimiento académico de los estudiante (Yamada, et al., 2012).

3.2.5 Satisfacción

La definición de satisfacción, según Martínez (2010, como se citó en Barrientos, 2017) se enfoca en la percepción del cliente, siendo este agradable y placentero, lo cual hace que este aumente su confianza y apoyo con un determinado bien o servicio y así mismo con la entidad que provee y refuerza esa satisfacción.

Nos dice Molina (2015, como se citó en Nobarrio, 2018) que se conoce como un buen estado de la salud mental, a causa del éxito obtenido, este mantiene una mente armoniosa haciendo que no se desee perder esa armonía, por ello se seguirá reforzando las actividades que le causan satisfacción, lo que le llevará también a buscar otras actividades similares.

3.2.6 Satisfacción académica

Se define como, un proceso dinámico, que es afecto por las diversas características que tiene una universidad, instituto, etc., esto de la mano con la percepción que tienen los estudiantes; además es importante debido a que influye en la adaptación, integración, bienestar y desempeño académico (Vergara, et al., 2018).

Este está enfocado en la calidad del servicio y el bienestar psicológico: según Abarca, et al. (2013, como se citó en Vergara, et al., 2018) el primero es sobre como los estudiantes van evaluando el cumplimiento de las expectativas de su centro de estudios, mientras van experimentando la vida universitaria desde todas sus áreas. Para el segundo, nos habla sobre un “componente cognitivo” enfocado en la salud mental de cada estudiante, ellos se sienten motivados con las experiencias universitarias.

3.2.7 Dimensiones de la satisfacción académica

Satisfacción con la planificación docente

La planificación docente, según Torrez (2016) nos indica que es un proceso, donde se tienen que planificar y establecer las metas y objetivos que se alcanzarán, estableciendo los pasos que se seguirán para lograr los objetivos y metas. Y Raqui (2018) también nos menciona que, esta dimensión como Satisfacción con la planificación docente, está enfocada en la planificación y el empleo de metodologías adecuadas para cada clase. Los indicadores, de esta dimensión, son los siguientes: 1. La explicación de la metodología. 2. Dosificación del tiempo y 3. Elaboración de materiales didácticos (Cueva, 2020).

Satisfacción por clases con predominancia procedimental

Este se refiere según Raqui (2018) se refiere a la eficiencia de los materiales para los estudiantes y la concordancia de esos para las clases que impartirán, además se tienen que presentar los instrumentos adecuados para el correcto aprendizaje; los docentes sabiendo la necesidad de ser minuciosos con los materiales que usaran en cada

enseñanza, se enfocan en la calidad de la información que impartirá. Los indicadores, de esta dimensión, son las siguientes:

1. Pertinencia de materiales didácticos
2. Pertinencia de instrumentos de evaluación
3. Funcionalidad de estrategias (Cueva, 2020).

Satisfacción con el nivel de aprendizaje

Según Raqui (2018) nos indica que la dimensión anterior apoya a este, ya que según lo impartido por los docentes y aprendido los estudiantes, se verá algún resultado positivo o no, todo ello aportará en el desarrollo de las actitudes y conductas de cada estudiante para lograr buenos resultados en su aprendizaje y por ende los llevará a ser profesionales competentes. Los indicadores, de esta dimensión, son las siguiente: 1. Coherencia entre discurso y que hacer docente 2. Satisfacción con los nuevos aprendizajes 3. Influencia del programa en su formación (Cueva, 2020).

3.2.8 Etapas del sistema educativo

El sistema educativo peruano actualmente está amparado en la Constitución Política vigente, en la que categoriza la educación en básica y superior, y es esta última la que comprende la razón del presente estudio.

En el artículo 29 de la Constitución Política del Perú del año 1993, nos refiere que existe dos etapas educativas: el primero llamado, Educación básica, está enfocado en desarrollar y potenciar las capacidades, actitudes y valores de los estudiantes, ya que en esta etapa en cuando están aprendiendo lo básico de los conocimientos, que son impartidos por profesionales capacitados en cada área. La segunda etapa es la Educación superior, está enfocada en que cada estudiante, se interese en la investigación, cree y por ende las difunda, como

también que cada uno logre las competencias propias de la profesión que eligió y luego se vuelva sostenible para el desarrollo del país (Yamada, et al., 2012)

3.3 Bases conceptuales

3.3.1 Calidad del servicio

Rossi (2010, como se citó en Barrientos, 2017) nos dice que calidad de servicio se define como una afirmación del cliente que se siente satisfecho con un bien o servicio, ya que este ha cumplido con sus expectativas, necesidades y ha sido satisfactorio para el que lo percibe.

3.3.2 Satisfacción académica

Se define como, un proceso dinámico, que es afecto por las diversas características que tiene una universidad, instituto, etc., esto de la mano con la percepción que tienen los estudiantes; además es importante debido a que influye en la adaptación, integración, bienestar y desempeño académico (Vergara, et al., 2018).

3.3.3 Estudiante universitario

Es importante tener en cuenta lo que se entiende por estudiante universitario en el contexto actual, toda vez que el presente proyecto está enfocado al estudio de una población universitaria, tal es así que según Yamada, et al. (2012) refiere que en el artículo 18 de la Constitución Política del Perú del año 1993 “La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica.” Es en este sentido que García, et al. (2015) refiere que el estudiante universitario, es quien descubrirá el grado de responsabilidad social y el compromiso personal

que implica el ser universitario y como ello implica aportar a favor de un mejor mundo.

3.4 Bases epistemológicas

3.4.1 El origen de calidad según el estadístico William E. Deming

El estadounidense Deming, es conocido por enfocarse en buscar la calidad de los productos, él decía “a mayor calidad, menores costos y esto es igual a mayor productividad”, aparte de mencionar sobre la importancia de la calidad, también hace referencia a tener en cuenta a la productividad, la posición competitiva. Deming, además nos proporcionó una gráfica de un ciclo, el cual, es llamado “El ciclo de Deming” o “el ciclo de la calidad” o “espiral de mejora continua”. Como se aprecia en la figura 1 ([Filosofía de la calidad, 2012](#)).



Figura 1

Ciclo P-H-V-A

3.4.2 La filosofía de satisfacción

Satisfacción, es una palabra que proviene del latín satisfactio significa “acción y efecto de hacer lo necesario”, satis (bastante y suficiente), facere (hacer) y por último el sufijo ción (acción y efecto) (Radiación de la palabra Satisfacción., 2001-2022).

Desde los siglos XIX, hasta los inicios del siglo XX la psicología estuvo enfocado en el término Satisfacción – insatisfacción, con la finalidad de poder entender el comportamiento humano, por psicólogos como: Freud, James y Winsbagger, luego de Rogers y Maslow, y actualmente por la programación neurolingüística (Velandia, 2007).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 **Ámbito**

La investigación se llevó a cabo en la Universidad Hermilio Valdizán en los siguientes locales:

Local SL01, ubicado en Av. Universitaria N° 601.607 – Cayhuayna, donde se encuentran las carreras de Medicina Humana, Odontología, Enfermería, Obstetricia, Ciencias Administrativas, Turismo y Hotelería, Ciencias Contables y Financieras, Economía, Sociología, Ciencias de la Comunicación Social, Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Física, Biología, Química y ciencia del ambiente, Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales, Ciencias Histórico Sociales y geográficas, Lengua y Literatura, Matemática y Física, Derecho y Ciencias Políticas, Ingeniería Civil, Arquitectura, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Psicología.

Local SL02: ubicado en Carretera central – Cayhuayna (Huerto Olorícola) donde se encuentra las carreras de Ingeniería Agronómica y Ingeniería Agroindustrial.

Local SL03: ubicado en Av. Ingeniería N° 714 - Cayhuayna, donde se encuentra la carrera de Medicina Veterinaria.

Los locales se encuentran en el Departamento de Huánuco, Provincia de Huánuco.

4.2 Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, según a Bernal (2016) la investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Además, acota que, los trabajos de grado, tanto en pregrados y en maestrías los estudios son de carácter eminentemente descriptivo, así mismo sostiene que, en los estudios descriptivos se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan, diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc., pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, de los hechos, de los fenómenos, etc.

Y es correlacional porque miden el grado de relación entre dos variables, como es el caso de la relación entre calidad del servicio y satisfacción académica.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población del presente estudio fueron los estudiantes de la Universidad Hermilio Valdizán de primero al quinto año, ver la tabla 1.

Tabla 1

Población de estudio 2022

Carreras	Estudiantes
Ingeniería Agronómica	317
Ingeniería Agroindustrial	155
Medicina Humana	88

Odontología	79
Enfermería	294
Obstetricia	198
Ciencias Administrativas	436
Turismo y Hotelería	119
Ciencias Contables y Financieras	662
Economía	410
Sociología	199
Ciencias de la Comunicación Social	121
Educación Inicial	173
Educación Primaria	258
Educación Física	145
Biología, Química y ciencia del ambiente	89
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	122
Ciencias Histórico Sociales y geográficas	90
Lengua y Literatura	209
Matemática y Física	170
Derecho y Ciencias Políticas	330
Ingeniería Civil	397
Arquitectura	332
Ingeniería Industrial	358
Ingeniería de Sistemas	378
Medicina Veterinaria	189
Psicología	315
Total	6633

4.3.2 Muestra y método

Muestra.

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula matemática

$$n = \frac{Npqz_{\alpha}^2}{e^2(N-1) + z_{\alpha}^2pq}$$

Donde

N= población en estudio

p=0.5 proporción de población favorable del estudio

q=0.5 =1-p

e=0.05 es el error aceptable cuando se quiere generalizar los resultados de una muestra para la población o nivel de significancia.

$z_{\alpha}^2 = 1.956$, Es el valor de z para un nivel de confianza de 95%

De acuerdo a los cálculos el valor de la muestra es:

n= tamaño de la muestra en estudio=364 estudiantes

4.3.3 Método.

El método de muestreo es el muestreo estratificado, cuyos estratos son las Carreras, las muestras se calcula de manera proporcional, como se pueden ver en la tabla 2.

Tabla 2

Muestra de estudio 2022

Carreras	Estudiantes
Ingeniería Agronómica	17
Ingeniería Agroindustrial	9
Medicina Humana	5
Odontología	4

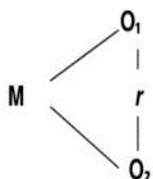
Enfermería	16
Obstetricia	11
Ciencias Administrativas	24
Turismo y Hotelería	7
Ciencias Contables y Financieras	36
Economía	22
Sociología	11
Ciencias de la Comunicación Social	7
Educación Inicial	9
Educación Primaria	14
Educación Física	8
Biología, Química y ciencia del ambiente	5
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	7
Ciencias Histórico Sociales y geográficas	5
Lengua y Literatura	11
Matemática y Física	9
Derecho y Ciencias Políticas	18
Ingeniería Civil	22
Arquitectura	18
Ingeniería Industrial	20
Ingeniería de Sistemas	21
Medicina Veterinaria	10
Psicología	17
Total	364

4.3.4 Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron a todos los estudiantes matriculados del 1ro al 5to año de estudios, que reciben servicios de la universidad y estuvieron dispuestos a ser parte de la muestra de estudio.

4.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación es el no experimental – transversal, dado que no hemos manipulado ninguna de nuestras variables de estudio y es transversal porque los datos se recogieron en un determinado tiempo. El diseño tiene el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Calidad el servicio

O₂: Satisfacción académica

r: Relación entre ambas variables

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Como técnica de estudio se utilizó la encuesta, donde se encuestó a una muestra de estudiantes de las respectivas carreras utilizando la web y el google drive, para ello a cada estudiante se le envió vía whatsapp el link de la encuesta y estos una vez completada la encuesta envió a la central de los investigadores quienes procesaron los datos.

4.5.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, un cuestionario para medir la calidad del servicio y otro cuestionario para medir la satisfacción académica del estudiante.

a) Instrumento para medir la calidad del servicio:

Se usó el cuestionario de ServQual de Parasuraman y otros (1985 y 1988), ver anexo 2

b) Instrumento para medir la satisfacción de cliente:

Para medir la satisfacción del estudiante se utilizó el cuestionario de Cueva (2020), ver anexo 2

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos no requieren validación, ya que han sido utilizados con mucha frecuencia en las investigaciones en nuestro medio, tanto el de Parasuraman y el de Cueva.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos son de amplia confiabilidad ya que han sido usados con mucha frecuencia en investigaciones en nuestro medio.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

En primer lugar se conversó con la Vicerrectora académica para solicitarme autorización para llevar a cabo la investigación, a reglón seguido se identificó la población de estudiantes por cada carrera, luego se determinó la muestra por cada carrera, posteriormente se identificó los instrumentos de recolección de datos que están validados y son confiables, luego se llevó a cabo la recolección de los datos en forma virtual y en otros casos en forma presencial, una vez recolectado los

datos, se revisó la validez de los datos y se organizó en una base de datos para lo cual se usó el SPSS y el Excel y con estos aplicativos construiremos las tablas y medidas de resúmenes, que respectivamente son interpretadas, estas tablas y medidas de resúmenes fueron contruidos en función de los objetivos propuestos, finalmente probamos las hipótesis tanto general y específicas y concluimos de acuerdo a los resultados

4.7 Aspectos éticos.

En cuanto a aspectos éticos, se tuvo en cuenta en todo momento el conocimiento informado de los participantes, se solicitó el permiso a la vicerrectora académica ver anexo 03 y 04, a los estudiantes se les informó el objetivo de la prueba y se hizo hincapié que la prueba era anónima.

CAPÍTULO V

RESULTADO

5.1 Análisis descriptivo

Antes de dar a conocer los resultados encontrados, mostraremos algunos aspectos de las variables intervinientes de la investigación.

5.1.1 Muestra de estudio según carrera

Tabla 3

Muestra real de estudio según carrera

Carrera	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ingeniería Agronómica	17	4.1%	0.0
Ingeniería Agroindustrial	9	2.2%	6.2%
Medicina Humana	8	1.9%	8.1%
Odontología	10	2.4%	10.5%
Enfermería	18	4.3%	14.8%
Obstetricia	12	2.9%	17.7%
Ciencias Administrativas	25	6.0%	23.7%
Turismo y Hotelería	8	1.9%	25.6%
Ciencias Contables y Financieras	36	8.6%	34.2%
Economía	22	5.3%	39.5%
Sociología	17	4.1%	43.5%
Ciencias de la Comunicación Social	26	6.2%	49.8%
Educación Inicial	9	2.2%	51.9%
Educación Primaria	14	3.3%	55.3%
Educación Física	12	2.9%	58.1%
Biología, Química y ciencia del ambiente	6	1.4%	59.6%
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	7	1.7%	61.2%

Ciencias Histórico Sociales y geográficas	6	1.4%	62.7%
Lengua y Literatura	11	2.6%	65.3%
Matemática y Física	10	2.4%	67.7%
Derecho y Ciencias Políticas	18	4.3%	72.0%
Ingeniería Civil	22	5.3%	77.3%
Arquitectura	20	4.8%	82.1%
Ingeniería Industrial	23	5.5%	87.6%
Ingeniería de Sistemas	23	5.5%	93.1%
Medicina Veterinaria	12	2.9%	95.9%
Psicología	17	4.1%	100.0%
Total	418	100.0%	

*Se obtuvo este número de muestra, debido a que fueron recogidas a través del Google forms, siendo una encuesta abierta a medida se recolectaban las muestras, continuaban ingresando hasta la fecha de la elaboración del informe.

La participación en la muestra del estudio según carreras, estuvo distribuido en forma proporcional de acuerdo a la población matriculada en el 2022 (tabla 1 y tabla2), en la tabla 3 se puede apreciar la muestra real que fue estudiada.

5.1.2 Muestra según año de estudios

La muestra de estudio se distribuyó por años de estudio y se muestra en la tabla 4 y figura 3

Tabla 4

Muestra según año de estudios

Año de estudios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primero	84	20.1	20.1
Segundo	64	15.3	35.4
Tercero	99	23.7	59.1
Cuarto	95	22.7	81.8
Quinto	76	18.2	100
Total	418	100	

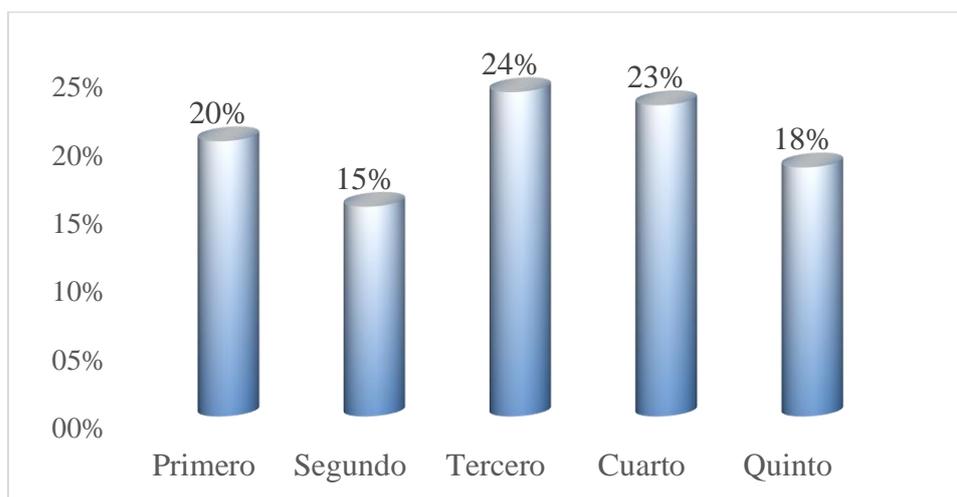


Figura 3

Muestra según año de estudio

De la tabla 4 y figura 3 se tiene que tercero y cuarto tiene mayor participación entre 23 y 24% mientras que segundo y quinto es de menor participación, pero con poca diferencia.

5.1.3 Muestra de estudio según género

En cuanto a género, en cada carrera se entrevistó tanto a varones y mujeres, los resultados de muestran en Tabla 5, Tabla 6, figura 4 y figura 5.

Tabla 5
Muestra según género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	203	48.6%	48.6%
Masculino	215	51.4%	100.0%
Total	418	100.0%	

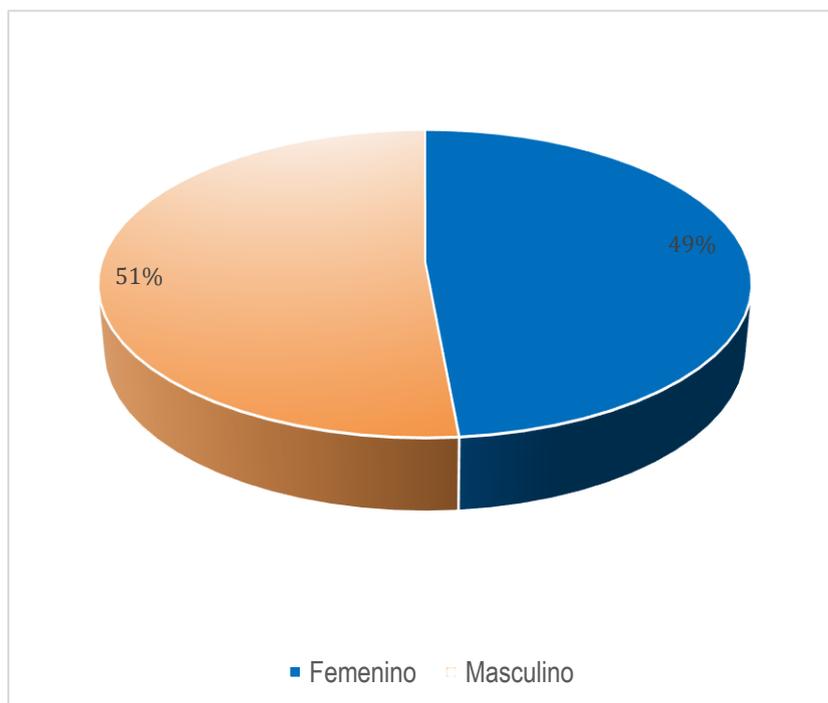


Figura 1
Muestra según género

De tabla 5 y figura 4, tenemos que la participación en el estudio es del 49% sexo femenino y el 51% masculino.

Tabla 6***Muestra de estudio por género según carrera***

Carreras	Género			
	Femenino	%	Masculino	%
Ingeniería Agronómica	7	3.4%	10	4.7%
Ingeniería Agroindustrial	3	1.5%	6	2.8%
Medicina Humana	3	1.5%	5	2.3%
Odontología	4	2.0%	6	2.8%
Enfermería	11	5.4%	7	3.3%
Obstetricia	10	4.9%	2	0.9%
Ciencias Administrativas	9	4.4%	16	7.4%
Turismo y Hotelería	6	3.0%	2	0.9%
Ciencias Contables y Financieras	25	12.3%	11	5.1%
Economía	13	6.4%	9	4.2%
Sociología	12	5.9%	5	2.3%
Ciencias de la Comunicación Social	17	8.4%	9	4.2%
Educación Inicial	0	0.0%	9	4.2%
Educación Primaria	7	3.4%	7	3.3%
Educación Física	2	1.0%	10	4.7%
Biología, Química y ciencia del ambiente	4	2.0%	2	0.9%
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	5	2.5%	2	0.9%
Ciencias Histórico Sociales y geográficas	2	1.0%	4	1.9%
Lengua y Literatura	7	3.4%	4	1.9%
Matemática y Física	6	3.0%	4	1.9%
Derecho y Ciencias Políticas	13	6.4%	5	2.3%
Ingeniería Civil	4	2.0%	18	8.4%
Arquitectura	10	4.9%	10	4.7%
Ingeniería Industrial	5	2.5%	18	8.4%
Ingeniería de Sistemas	5	2.5%	18	8.4%
Medicina Veterinaria	3	1.5%	9	4.2%
Psicología	10	4.9%	7	3.3%
Total	203	100%	215	100.0%

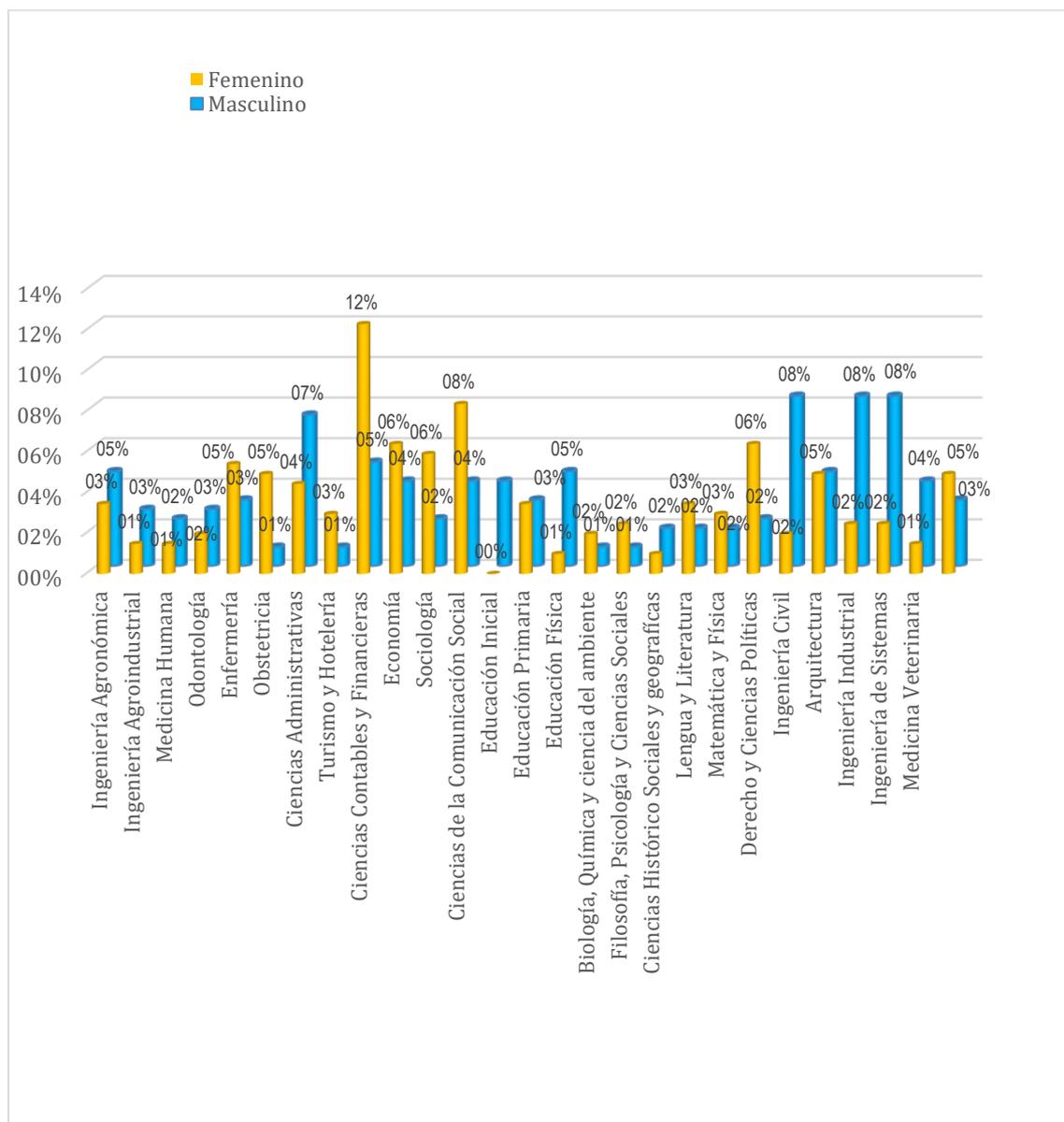


Figura 5

Muestra de estudio por género según carrera

De tabla 6 y figura 5 se aprecia que, en Obstetricia, Enfermería, Derecho, Ciencias de la comunicación y Ciencias contables la participación de mujeres es más resaltante, mientras que en las ingenierías se observa que los varones son más numerosos.

5.1.4 Nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

El nivel de calidad del servicio percibido por los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se muestra en tabla 7 y figura 6.

Tabla 7

Nivel de calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad (1)	49	11.7%	11.7%
Regular calidad (2)	228	54.5%	66.3%
Buena calidad (3)	141	33.7%	100.0%
Total	418	100.0%	

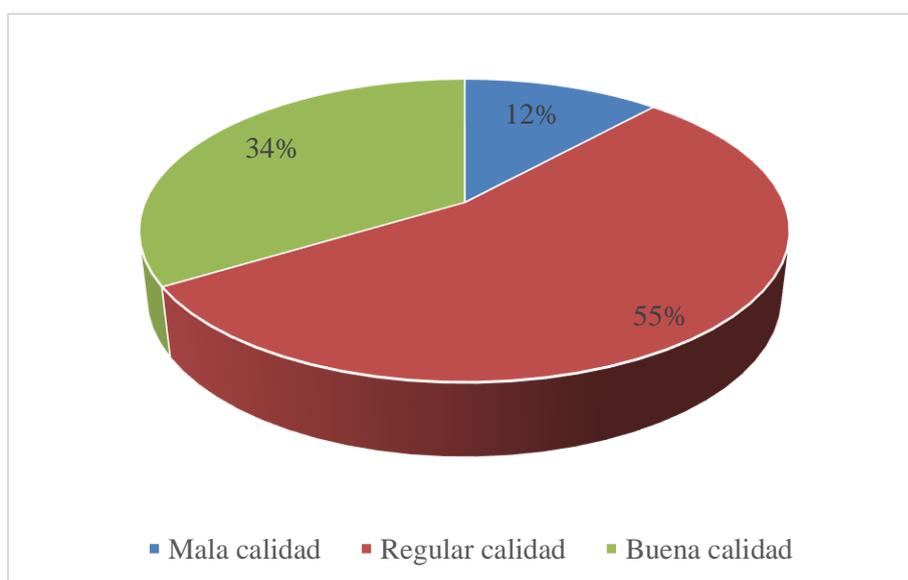


Figura 6

***Nivel de calidad del servicio en la Universidad Nacional
Hermilio Valdizán.***

Carrera	Mala calidad	%	Regular calidad	%	Buena calidad	%
Ingeniería Agronómica	3	17.6%	6	35.3%	8	47.1%
Ingeniería Agroindustrial	1	11.1%	5	55.6%	3	33.3%
Medicina Humana	3	37.5%	2	25.0%	3	37.5%
Odontología	1	10.0%	5	50.0%	4	40.0%
Enfermería	1	5.6%	5	27.8%	12	66.7%
Obstetricia	2	16.7%	8	66.7%	2	16.7%
Ciencias Administrativas	1	4.0%	16	64.0%	8	32.0%
Turismo y Hotelería	0	0.0%	6	75.0%	2	25.0%
Ciencias Contables y Financieras	4	11.1%	22	61.1%	10	27.8%
Economía	3	13.6%	14	63.6%	5	22.7%
Sociología	2	11.8%	11	64.7%	4	23.5%
Ciencias de la Comunicación Social	3	11.5%	16	61.5%	7	26.9%
Educación Inicial	2	22.2%	1	11.1%	6	66.7%
Educación Primaria	1	7.1%	9	64.3%	4	28.6%
Educación Física	2	16.7%	4	33.3%	6	50.0%
Biología, Química y ciencia del ambiente	0	0.0%	5	83.3%	1	16.7%
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	0	0.0%	4	57.1%	3	42.9%
Ciencias Histórico Sociales y geográficas	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%
Lengua y Literatura	1	9.1%	3	27.3%	7	63.6%
Matemática y Física	0	0.0%	8	80.0%	2	20.0%
Derecho y Ciencias Políticas	3	16.7%	12	66.7%	3	16.7%
Ingeniería Civil	4	18.2%	11	50.0%	7	31.8%
Arquitectura	2	10.0%	12	60.0%	6	30.0%
Ingeniería Industrial	2	8.7%	13	56.5%	8	34.8%
Ingeniería de Sistemas	1	4.3%	15	65.2%	7	30.4%
Medicina Veterinaria	2	16.7%	2	16.7%	8	66.7%
Psicología	2	11.8%	12	70.6%	3	17.6%
Total	49		228		141	

La calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán está entre regular y bueno, siendo alrededor del 55% que considera a la calidad del servicio como regular y un 34% lo considera buena y solo un 12% lo considera mala.

La calidad del servicio percibida en cada carrera

La calidad del servicio percibida en cada carrera, se muestra en tabla 8 y figura 7

Tabla 8

Calidad del servicio percibida en cada carrera

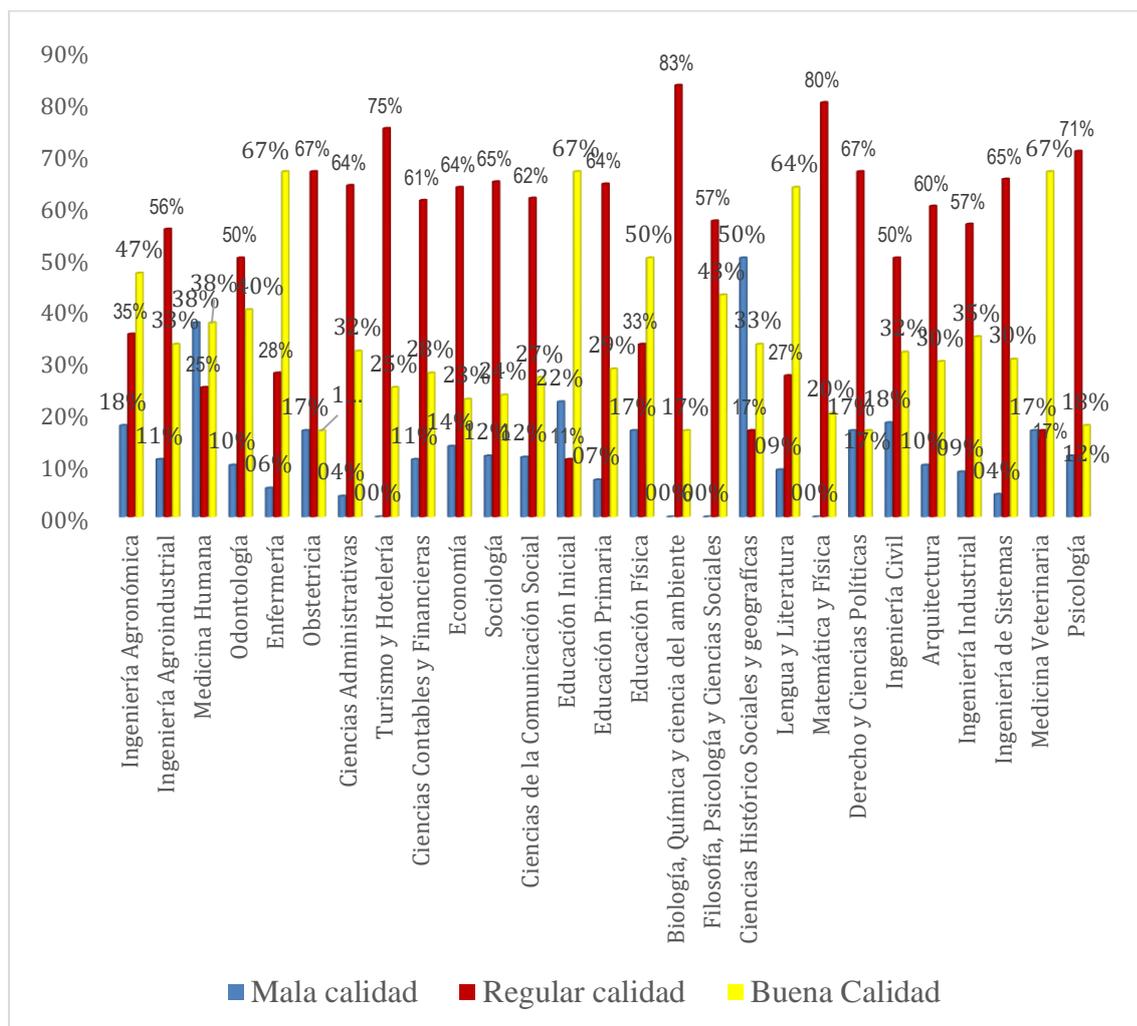


Figura 7

Calidad del servicio percibida en cada carrera

De tabla 6 y figura 7, se puede notar que la calidad del servicio en las carreras en su gran mayoría se percibe como regular, para ser más específico en donde se considera como buena son en las carreras de, Enfermería, Ingeniería Agronómica, Educación Inicial, Lengua y Literatura y Medicina Veterinaria.

5.1.5 Satisfacción académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

La satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Hermilio Valdizán, se muestra en la tabla 9 y figura 8.

Tabla 9

Satisfacción académica del estudiante de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Nivel satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho (1)	104	24.9%	24.9%
Satisfecho (2)	314	75.1%	100.0%
Total	418	100.0%	

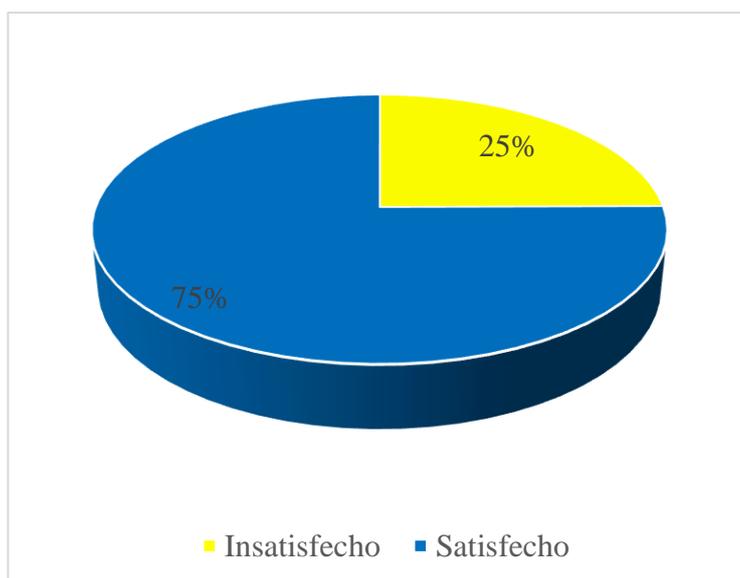


Figura 2

Satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

De la tabla 9 y figura 8, podemos decir que el 75% de los estudiantes de la Universidad Hermilio Valdizán están satisfechos académicamente y solo el 25% está insatisfecho.

Satisfacción académica del estudiante en las carreras

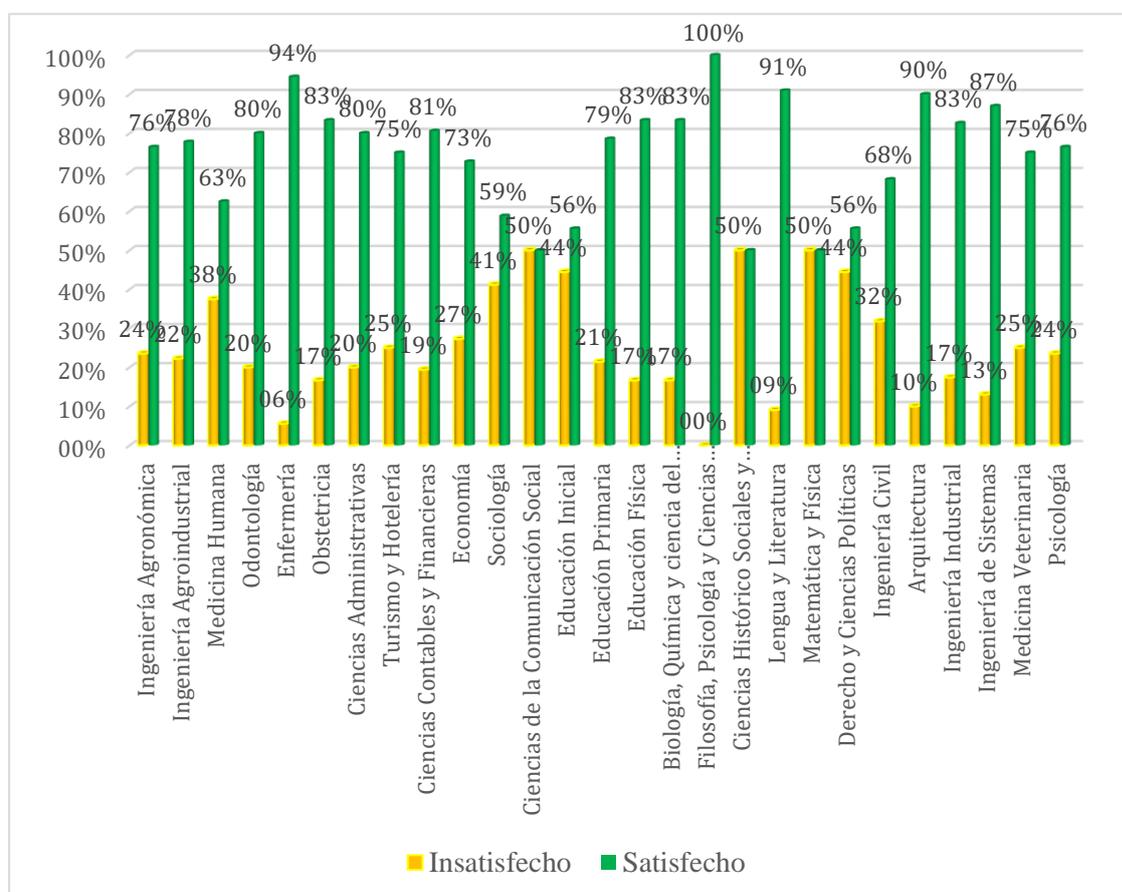
En la tabla 10 y figura 9, se detalla la satisfacción en cada carrera

Tabla 10

Satisfacción del estudiante en cada carrera

Carrera	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	Total
Ingeniería Agronómica	4	23.5%	13	76.5%	17
Ingeniería Agroindustrial	2	22.2%	7	77.8%	9
Medicina Humana	3	37.5%	5	62.5%	8
Odontología	2	20.0%	8	80.0%	10
Enfermería	1	5.6%	17	94.4%	18
Obstetricia	2	16.7%	10	83.3%	12
Ciencias Administrativas	5	20.0%	20	80.0%	25
Turismo y Hotelería	2	25.0%	6	75.0%	8
Ciencias Contables y Financieras	7	19.4%	29	80.6%	36
Economía	6	27.3%	16	72.7%	22
Sociología	7	41.2%	10	58.8%	17
Ciencias de la Comunicación Social	13	50.0%	13	50.0%	26
Educación Inicial	4	44.4%	5	55.6%	9
Educación Primaria	3	21.4%	11	78.6%	14
Educación Física	2	16.7%	10	83.3%	12
Biología, Química y ciencia del ambiente	1	16.7%	5	83.3%	6
Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	0	0.0%	7	100.0%	7
Ciencias Histórico Sociales y geográficas	3	50.0%	3	50.0%	6
Lengua y Literatura	1	9.1%	10	90.9%	11
Matemática y Física	5	50.0%	5	50.0%	10
Derecho y Ciencias Políticas	8	44.4%	10	55.6%	18
Ingeniería Civil	7	31.8%	15	68.2%	22
Arquitectura	2	10.0%	18	90.0%	20

Ingeniería Industrial	4	17.4%	19	82.6%	23
Ingeniería de Sistemas	3	13.0%	20	87.0%	23
Medicina Veterinaria	3	25.0%	9	75.0%	12
Psicología	4	23.5%	13	76.5%	17
Total	104		314		418



Podemos decir que en todas las carreras los estudiantes están satisfechos y con porcentajes elevado, más del 75% de satisfechos, solo en tres carreras hay un empate estadístico entre la satisfacción e insatisfacción en las carreras de ciencias de la

Figura 3

Satisfacción del estudiante en cada carrera

comunicación Social, Ciencias históricos sociales y geografía y la carrera de Matemática y física, cabe resaltar que en ninguna carrera la insatisfacción es mayor que la satisfacción.

5.1.6 Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente

La relación de la calidad del servicio y la satisfacción académica del estudiante con la planificación docente se visualiza en la tabla 11 y figura 10

Tabla 11

Relación entre Calidad del servicio y Satisfacción del estudiante con la planificación docente

Calidad del servicio	Satisfacción con la planificación docente				Total
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	
Mala calidad	47	54.0%	2	0.6%	49
Regular calidad	39	44.8%	189	57.1%	228
Buena calidad	1	1.1%	140	42.3%	141
Total	87	100.0%	331	100.0%	418

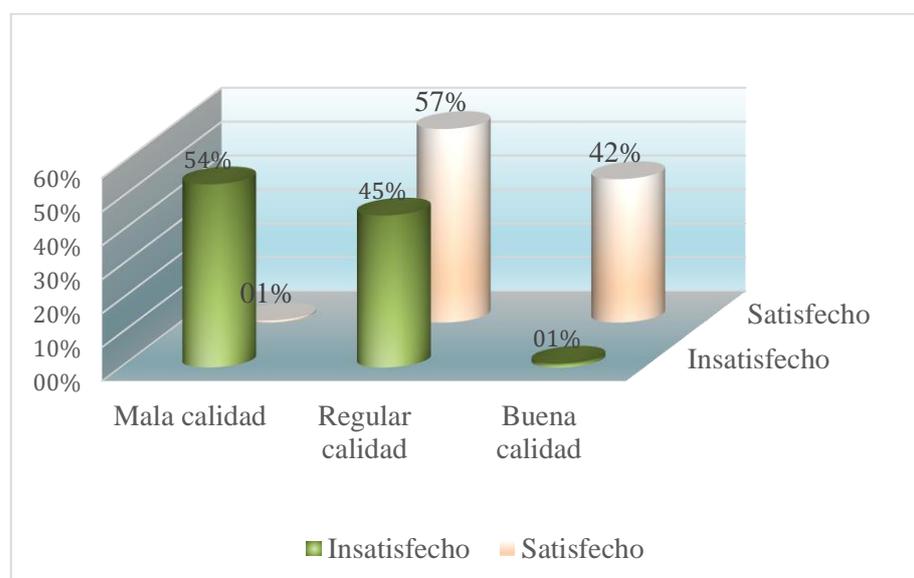


Figura 10

Relación entre Calidad del servicio y Satisfacción del estudiante con la planificación docente

De la tabla 11 y figura 10, se aprecia que hay una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante respecto a la planificación de clases del docente, por las siguientes razones:

Los que consideran que la calidad del servicio es de mala calidad, el 54% está insatisfecho y solo el 1% está satisfecho (o sea que hay más insatisfechos que satisfechos), por otro lado los que consideran que la calidad del servicio es buena, el 42% está satisfecho y solo un 1% está insatisfecho (significa que hay más satisfechos que insatisfechos) y para aquellos que la calidad del servicio es regular, la satisfacción e insatisfacción están más o menos parecidos 57% satisfecho y 45% insatisfecho.

5.1.7 Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental

La relación entre calidad del servicio percibida por el estudiante en la universidad y su satisfacción con clase donde predomina los procedimientos se aprecia en tabla 12 y figura 11.

Tabla 12

Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental

Calidad del servicio	Satisfacción por clases con predominancia procedimental				Total
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	
Mala calidad	47	42.7%	2	0.6%	49

Regular calidad	56	50.9%	172	55.8%	228
Buena calidad	7	6.4%	134	43.5%	141
Total	110	100.0%	308	100.0%	418

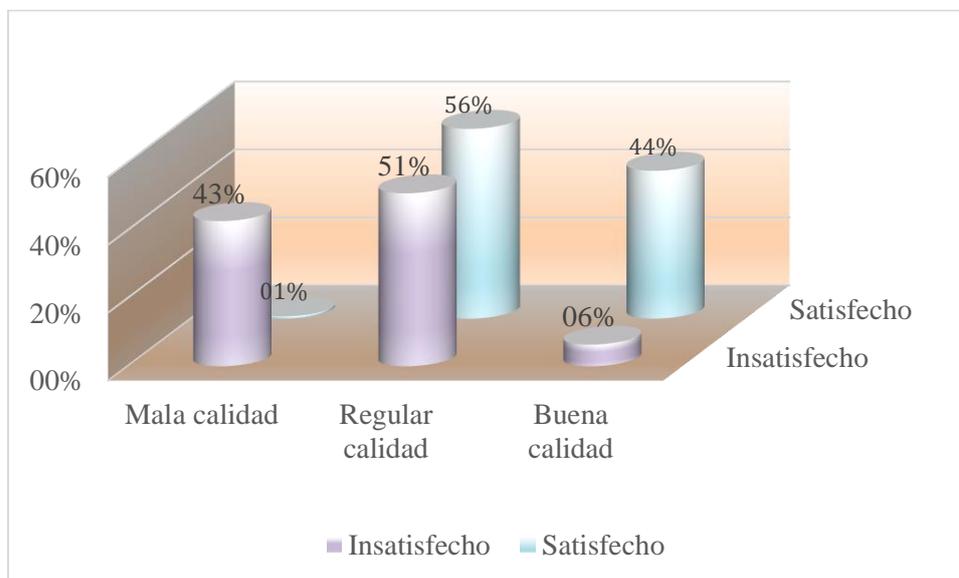


Figura 11

Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental

Aquí se aprecia que la relación de la calidad del servicio y la satisfacción por clases con predominación procedimental hay una relación directa ya que a una mala calidad del servicio hay una alta insatisfacción y a una buena calidad del servicio hay una alta satisfacción y una calidad del servicio regular la satisfacción e insatisfacción se dividen en similares proporciones.

5.1.8 Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje

La relación entre calidad del servicio percibida por el estudiante en la universidad y su satisfacción con el nivel de aprendizaje se aprecia en tabla 13 y figura 12.

Tabla 13

Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje

Calidad del servicio	Satisfacción con el nivel de aprendizaje				Total
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	
Mala calidad	48	41.0%	1	0.3%	49
Regular calidad	65	55.6%	163	54.2%	228
Buena calidad	4	3.4%	137	45.5%	141
Total	117	100.0%	301	100.0%	418

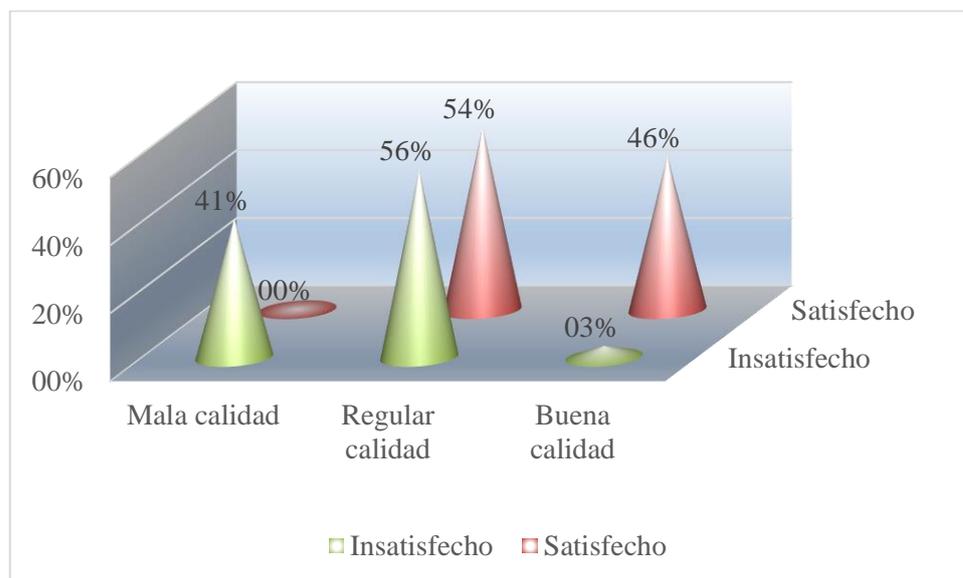


Figura 12

Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje

De tabla 13 y figura 12, se aprecia que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción con el aprendizaje es directa, ya que a mala calidad del servicio se desprende una alta insatisfacción y a una buena calidad del servicio la satisfacción es alta y a una regular calidad del servicio la satisfacción e insatisfacción son parecidas.

5.1.9 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

La relación entre calidad del servicio percibida por el estudiante en la universidad y su satisfacción académica se aprecia en tabla 14 y figura 13.

Tabla 14

Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Calidad del servicio	Satisfacción académica				Total
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	
Mala calidad	49	47.1%	0	0.0%	49
Regular calidad	51	49.0%	177	56.4%	228
Buena calidad	4	3.8%	137	43.6%	141
Total	104	100.0%	314	100.0%	418

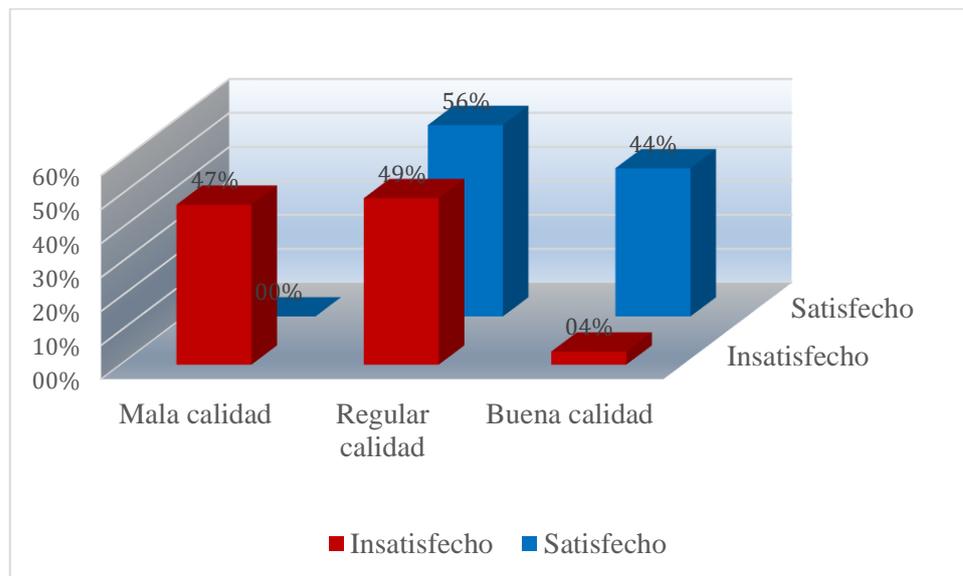


Figura 13

Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

De la figura 13, se aprecia que aquellos estudiantes que consideran que la calidad del servicio es de mala calidad todos ellos están insatisfechos y por otro lado para aquellos que consideran que la calidad del servicio es buena en su gran mayoría están satisfechos y para aquellos que consideran una calidad del servicio es regular se sienten entre satisfechos e insatisfechos en proporciones similares, esto nos da una idea que hay una relación directa o sea a medida que se incrementa la calidad del servicio en la universidad se incrementa la satisfacción académica de los estudiantes.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Para generalizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica del estudiante y que no sea solo válido para la muestra de estudio, sino para toda la población de la universidad, vamos a probar la siguiente hipótesis y tomaremos la escala de Martínez (2009) en tabla 15 para medir la fuerza de la relación:

Tabla 15

Escala para medir la correlación de dos variables

Opción	Valor de r	Interpretación
1	-1	Correlación negativa perfecta
	-0.5	Correlación negativa moderada
	0	Ninguna correlación
	0.5	Correlación positiva moderada
	1	Correlación positiva perfecta
2	1	Perfecta
	0,9 – 1	Excelente
	0,8 – 0,9	Buena
	0,5 – 0,8	Regular
3	< 0,5	Mala
	0,76 – 1,00	Entre fuerte y perfecta
	0,51 – 0,75	Entre moderada y fuerte
	0,26 – 0,50	Débil
	0 – 0,25	Escasa o nula

Fuente:

Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu y Cánovas (2009).

5.2.1 Hipótesis general

Planteamiento:

H1: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante es significativa y de grado moderado y fuerte

Ho: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante no es significativa y no es de grado moderado y fuerte

Nivel de significancia:

$\alpha=0.05$

Prueba estadística:

Prueba de la chi-cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde Oij: observaciones tomadas de las encuestas

Eij: observaciones teóricas

Cálculos y resultados

Haciendo uso de software estadístico, y de la tabla 14, se obtiene lo siguiente:

Tabla 16

Prueba de chi-cuadrada

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	185,370 ^a	2	0,000

Razón de verosimilitud	190,247	2	0,000
Asociación lineal por lineal	144,926	1	0,000
N de casos válidos	418		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,19.

Tabla 17

Medidas simétricas

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	0,666			0,000
	V de Cramer	0,666			0,000
	Coeficiente de contingencia	0,554			0,000
Intervalo por intervalo	R de persona	0,590	,031	14,886	0,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,556	,033	13,651	0,000 ^c
N de casos válidos		418			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Conclusión

De la tabla 16, se obtiene que el valor de p-valor es 0 y por otro lado el valor del nivel de significancia es $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que el p-valor es menor que el nivel de significancia o sea la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, en conclusión, tenemos que la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante es significativa y de grado moderado y fuerte.

Decimos que es significativa y de grado moderado y fuerte porque a partir de la tabla 17 se obtiene el grado de relación V de Cramer=0.666 o la Correlación de Spearman que es de 0.556, y de

acuerdo a la escala r de Spearman de tabla 15 es de grado moderado y fuerte.

5.2.2 Hipótesis específicas

- **Hipótesis sobre calidad del servicio**

Planteamiento:

H2: La Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán es de nivel alto

Ho: La Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán no es de nivel alto

Hipótesis estadísticas:

H0: $\mu=2$ (la calidad del servicio no es de alta calidad)

H2: $\mu>2$ (la calidad del servicio es mayor que la calidad regular o sea que es de alta calidad)

Nota: de la tabla 7 se tiene (1: Calidad del servicio baja, 2: calidad del servicio regular, 3: calidad del servicio buena)

Nivel de significancia:

$\alpha=0.05$

Prueba estadística:

Prueba de la t de Student para una población

$$t = \frac{\bar{x} - u_o}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \sim t_{(n-1)}$$

Donde \bar{x} : media de la muestra (calidad del servicio)

u_o : media global calidad del servicio de la población

Cálculos y resultados

Haciendo uso de software estadístico, y de la tabla 7, se obtiene lo siguiente:

Estadísticas descriptivas

	Medi a	Desv.Est.	Error estándar de la media	Límite inferior de 95% para μ
N	41	2,220	0,6380	0,0312
	8	1		2,1687

μ : media de calidad del servicio

Prueba

Hipótesis nula $H_0: \mu = 2$

Hipótesis alterna $H_1: \mu > 2$

Valor T	Valor p
7,05	0,000

Conclusión

De la prueba se tiene que el p-valor es 0.000 y es menor que el nivel de significancia es $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, en conclusión, la Calidad del Servicio en la Universidad nacional Hermilio Valdizán es de alta calidad.

- **Hipótesis sobre satisfacción académica**

Planteamiento:

H3: Los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán están satisfechos con el nivel académico

Ho: Los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán no están satisfechos con el nivel académico

Hipótesis estadísticas:

H0: $\mu=1$ (Los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán no están satisfechos con el nivel académico)

H3: $\mu>1$ (Los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán están satisfechos con el nivel académico)

Nota: de la tabla 9 se tiene (1: insatisfecho con el nivel académico, 2: satisfecho con el nivel académico)

Nivel de significancia:

$\alpha=0.05$

Prueba estadística:

Prueba de la t de Student para una población

$$t = \frac{\bar{x} - u_o}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \sim t_{(n-1)}$$

Donde \bar{x} : media de la muestra (satisfacción académica)

u_o : media global satisfacción académica de la población

Cálculos y resultados

Haciendo uso de software estadístico, y de la tabla 9, se obtiene lo siguiente:

Estadísticas descriptivas

N	Media	Desv.Est.	Error estándar de la media	Límite inferior de 95% para μ
418	1,7512	0,4328	0,0212	1,7163

μ : media de satisfacción académica

Prueba

Hipótesis nula	$H_0: \mu = 1$
Hipótesis alterna	$H_1: \mu > 1$
Valor T	Valor p
35,48	0,000

Conclusión

De la prueba se tiene que el p-valor es 0.000 y es menor que el nivel de significancia es $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, en conclusión, los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán están satisfechos con el nivel académico.

- **Hipótesis sobre la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente**

Planteamiento:

H4: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente es significativa y de grado moderado y fuerte

Ho: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente no es significativa y no es de grado moderado y fuerte

Nivel de significancia:

$\alpha=0.05$

Prueba estadística:

Prueba de la chi-cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

O_{ij}: observaciones tomadas de las encuestas

e_{ij}: observaciones teóricas

Cálculos y resultados

Haciendo uso de software estadístico, y de la tabla 11, se obtiene lo siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	204,182 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	190,346	2	,000
Asociación lineal por lineal	151,342	1	,000
N de casos válidos	418		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,20.

Medidas simétricas		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,573	,000
N de casos válidos		418	

Conclusión

De la prueba chi-cuadrada se obtiene $p\text{-valor}=0.000$ y para un $\alpha=0.05$, este es menor, luego se rechaza H_0 , es decir la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente es significativa y es de grado moderado y fuerte, ya que el coeficiente de contingencia es de 0.573 y de acuerdo a la escala de la tabla 15, el grado es moderada y fuerte.

- **Hipótesis sobre la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental**

Planteamiento:

H_5 : La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante por clases con predominancia procedimental es significativa y de grado moderado y fuerte

H_0 : La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante por clases con predominancia procedimental no es significativa y no es de grado moderado y fuerte

Nivel de significancia:

$\alpha=0.05$

Prueba estadística:

Prueba de la chi-cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

O_{ij}: observaciones tomadas de las encuestas

e_{ij}: observaciones teóricas

Cálculos y resultados

Haciendo uso de software estadístico, y de la tabla 12, se obtiene lo siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	155,932 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	155,213	2	,000
Asociación lineal por lineal	124,959	1	,000
N de casos válidos	418		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12,89.

Medidas simétricas			
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,521	,000
N de casos válidos		418	

Conclusión

De la prueba chi-cuadrada se obtiene p-valor=0.000 y para un $\alpha=0.05$, este es menor, luego se rechaza H₀, es decir

la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante por clases con predominancia procedimental es significativa y de grado moderado y fuerte, ya que el coeficiente de contingencia es de 0.521 y de acuerdo a la escala de la tabla 15, el grado es moderada y fuerte.

- **Hipótesis sobre la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje**

Planteamiento:

H6: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje es significativa y de grado moderado y fuerte

Ho: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente no es significativa y no es de grado moderado y fuerte

Nivel de significancia:

$\alpha=0.05$

Prueba estadística:

Prueba de la chi-cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

O_{ij}: observaciones tomadas de las encuestas

e_{ij}: observaciones teóricas

Cálculos y resultados

Haciendo uso de software estadístico, y de la tabla 13, se obtiene lo siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	163,307 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	176,936	2	,000
Asociación lineal por lineal	141,857	1	,000
N de casos válidos	418		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 13,72.

Medidas simétricas			
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,530	,000
N de casos válidos		418	

Conclusión

De la prueba chi-cuadrada se obtiene p-valor=0.000 y para un $\alpha=0.05$, este es menor, luego se rechaza H_0 , es decir la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje es significativa y de grado moderado y fuerte, ya que el coeficiente de contingencia es de 0.530 y de acuerdo a la escala de la tabla 15, el grado es moderada y fuerte.

5.3 Discusión de resultados

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante en la Universidad Hermilio Valdizán, donde se observan los

resultados obtenidos a través del análisis estadístico Prueba de la chi-cuadrada, en la que se obtiene que el valor de p-valor es 0 y por otro lado el valor del nivel de significancia es $\alpha=0.05$, lo que quiere decir que el p-valor es menor que el nivel de significancia o sea la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, en conclusión tenemos que la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante es significativa y de grado moderado y fuerte.

La calidad del servicio en las organizaciones siempre ha sido de vital importancia, aún más en la época moderna en la que vivimos con cambios y transformaciones en todo orden de vida en un contexto globalizado y que en particular las organizaciones como la universidad pública debe adaptarse y responde a las exigencias y necesidades diversas que se presentan. Es en este sentido que en el presente estudio se obtuvo como resultado con respecto a la variable calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentra entre regular y bueno, siendo alrededor del 55% de estudiantes que considera a la calidad del servicio como regular y un 34% de estudiantes lo considera buena y solo un 12% de estudiantes lo considera como mala, así mismo la calidad del servicio en las carreras profesionales en su gran mayoría se percibe como regular, considerándose como buena en las carreras de, Enfermería, Ingeniería Agronómica, Educación Inicial, Lengua y Literatura y Medicina Veterinaria. Lo cual nos permite inferir que la calidad del servicio en la universidad es percibida por los estudiantes de manera positiva, lo que indica que a pesar de la crisis pandémica producto de la COVID-19, la institución ha sabido tomar las medidas correspondientes y ponerse a la altura de las circunstancias. Este hallazgo concuerda con Arce (2018) quien realizó una investigación titulada: "Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto", quien obtuvo como resultado que existe una relación directa significativa ($r=.770$) entre la Calidad de servicios académicos y la

satisfacción educativa; es decir, cuando más alta sea la Calidad de servicios Académicos existirá más satisfacción educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

Así mismo Chávez, et al. (2021) realizaron una investigación titulada: “Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción académica de los egresados de la facultad de negocios del centro de empleabilidad en una universidad privada de Lima durante el periodo 2020-I”. quien obtuvo como resultado encontraron que la calidad brindada por el centro de empleabilidad fortalece los factores extrínsecos de la satisfacción, los cuales están representados principalmente por el enriquecimiento del contenido del programa, accesibilidad de horarios, una adecuada metodología de enseñanza, reconocida trayectoria del docente, networking, adecuada infraestructura y convenios laborales nacionales e internacionales. Por otra parte Pozo (2021) realizó una investigación titulada: “Calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje y el nivel de satisfacción académica de estudiantes de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad de Huánuco-2019”, cuyos resultados establecen que el 47.6 % de los estudiantes consideran un nivel alto con la satisfacción académica que reciben; sin embargo el 52.4 % de los encuestados consideran un nivel de satisfacción media y baja, lo que nos indica que aún hay aspectos en las que se tiene que trabajar para lograr la satisfacción plena. Por lo tanto, se podría afirmar que otros estudios como las señaladas corroboran fehacientemente los resultados de nuestra investigación.

Con respecto a la variable satisfacción del estudiante Bendezu (2020) realizó una investigación titulada: “Satisfacción de los estudiantes respecto de las aulas y laboratorios presenciales de la FIIS Unheval” en la que concluye que existe un buen nivel de satisfacción de los estudiantes de la FIIS, respecto de las exigencias de las aulas y

laboratorios presenciales de la Facultad, de igual forma se demuestran las hipótesis específicas, en las cuales se determinaron niveles satisfactorios para sus dimensiones: Equipamiento Educativo, Condiciones de Seguridad de las aulas presenciales y el confort, Equipamiento educativo de los laboratorios. De manera coincidente Nobario (2018) en su investigación titulada: "Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda", encontró que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca de "satisfecho". Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos.

Por ende, se puede considerar que en el presente estudio se evidencia que en la Universidad Hermilio Valdizán, el 75% de los estudiantes están satisfechos académicamente y solo el 25% de estudiantes se consideran insatisfechos, lo mismo sucede en cada carrera, en todas las carreras profesionales los estudiantes están satisfechos y con porcentajes elevado más del 75% de satisfacción, solo en tres carreras hay un empate estadístico entre la satisfacción e insatisfacción en las carreras de Ciencias de la comunicación Social, Ciencias históricas sociales y geografía y la carrera de Matemática y física, cabe resaltar que en ninguna carrera la insatisfacción es mayor que la satisfacción. La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán es significativa y de grado moderado y fuerte.

5.4 Aporte científico de la investigación

La institución universitaria es la comunidad de la ciencia, del conocimiento y de los valores humanísticos y éticos que confluyen para

preparar al ser humano con competencias profesionales con los estándares de calidad que exigen la vida social moderna. Sin embargo, frente a la situación crítica que vive la sociedad por efectos destructivos de la pandemia de COVID – 19 la educación superior se ha visto afectada profundamente, pero a la vez increíblemente generando también nuevas oportunidades para que la sociedad siga adelante en su desarrollo y progreso. En este sentido la comunidad universitaria en general y los estudiantes y docente en particular han sufrido drásticas consecuencias negativas en su desempeño académico y su vida social, generándose de esta manera profundas brechas educativas que en adelante se tienen que subsanar.

Es en este contexto que nuestro estudio adquiere importancia debido que al dar a conocer los resultados sobre la relación que existe entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante de la UNHEVAL, permitirá a las autoridades universitarias y a las autoridades competentes de la educación superior tomar medidas, no solo correctivas, sino también preventivas para afrontar la situación de la realidad educativa en la situación actual y en el futuro, tomando en cuenta las fortalezas y debilidades, por ejemplo siendo una de ellas que la calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se ubica entre regular y bueno, alrededor del 55% de estudiantes que considera a la calidad del servicio como regular y un 34% de estudiantes lo considera buena y solo un 12% de estudiantes lo considera mala. En este sentido cabe resaltar que la calidad del servicio en las carreras profesionales en su gran mayoría se percibe como regular.

Por otra parte, se considera que los diversos hallazgos, producto de la presente investigación serán de mucha utilidad como base científica, que en el futuro puedan ser tomados en cuenta para investigaciones que se desarrollen en esta línea de investigación.

CONCLUSIONES

Entre las conclusiones mencionamos las siguientes:

La calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán está entre regular y bueno, siendo alrededor del 55% que considera a la calidad del servicio como regular y un 34% lo considera buena y solo un 12% lo considera mala, la calidad del servicio en las carreras en su gran mayoría se percibe como regular, considerándose como buena en las carreras de, Enfermería, Ingeniería Agronómica, Educación Inicial, Lengua y Literatura y Medicina Veterinaria.

En cuanto a la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Hermilio Valdizán, el 75% están satisfechos académicamente y solo el 25% está insatisfecho, lo mismo sucede en cada carrera, en todas las carreras los estudiantes están satisfechos y con porcentajes elevado más del 75% de satisfacción, solo en tres carreras hay un empate estadístico entre la satisfacción e insatisfacción en las carreras de Ciencias de la Comunicación Social, Ciencias históricas sociales y geografía y la carrera de Matemática y física, cabe resaltar que en ninguna carrera la insatisfacción es mayor que la satisfacción.

La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán es significativa y de grado moderado y fuerte.

La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente es significativa y es de grado moderado y fuerte.

La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante por clases con predominancia procedimental es significativa y de grado moderado y fuerte.

La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje es significativa y de grado moderado y fuerte.

SUGERENCIAS

Las sugerencias son las siguientes:

Las autoridades de la universidad deben mejorar la calidad del servicio hasta llegar a la excelencia y no quedarse en calidad regular a buena como la que se percibe en la actualidad.

Se debe ir mejorando la satisfacción académica del estudiante.

Para mejorar la satisfacción académica del estudiante Valdizano se debe ir mejorando la calidad del servicio en la Universidad ya que hay una relación significativa y de grado moderado y fuerte.

También se debe mejorar la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del estudiante con la planificación docente ya que hay una relación significativa de grado moderado fuerte

Ir mejorando la Calidad del Servicio y para mejorar la Satisfacción del estudiante por clases con predominancia procedimental ya que hay una relación es significativa y de grado moderado y fuerte.

Mejorar la Calidad del Servicio si se quiere mejorar la Satisfacción del estudiante con el nivel de aprendizaje ya que hay una relación significativa y de grado moderado y fuerte.

REFERENCIAS

Aguilar Arana, V.K., Sifuentes Hernández, V.E. (2013). *Elaboración de un estudio de carácter exploratorio para el desarrollo de una herramienta para la identificación de mecanismos de recuperación del servicio en la industria de telefonía móvil.*

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77580/1/aguilarelaboracionestudio2013.pdf

Arce Cobeñas, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto. (tesis para optar el grado maestro).*

<https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1080/AmadoTesisMaestro2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú.* Gaceta Científica, 6(2), 104–114.

<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Barrientos Vargas, F. A. (2017). *Calidad del Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente de la Sala de Juegos las Vegas–Chiclayo.* (Tesis para optar el grado de licenciado). Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11149/barrientos_vf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bendezu Valle, W. H. (2020). *Satisfacción de los estudiantes respecto de las aulas y laboratorios presenciales de la FIIS Unheval.* (Tesis para optar el título profesional).

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6193/TII00194B44.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castelan Herrera, I., Martínez Paredes, B.P. (2019). *Evaluación de la calidad de los servicios en la universidad andina del cusco, facultad de ingeniería y arquitectura -escuela de ingeniería industrial.* <https://doi.org/10.36881/yachay.v8i1.153>

Chávez Moran, M. M., Domínguez Hinojosa, B. D., Gallardo Chinchay, V. E., y Torres Echeandia, M. V. (2021). *Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción académica de los egresados de la Facultad de Negocios del centro de empleabilidad en una universidad privada de Lima durante el periodo 2020-I.* (Tesis de Maestría). https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4483/Marlon_Chavez_Briggith_Dominguez_Vanessa_Gallardo_Marisela_Torres_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cueva Palomino, B.R. (2019). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad de lengua, comunicación e idioma inglés de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – 14.* <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4335>

Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* *Innovar*, 15 (25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es

Ferreira, A. R. (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017.*

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1579/Analía_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Filosofía de la calidad (2012, 23 de septiembre). *Maestros de la Calidad: William Edwards Deming y Sus Aportes*.
<http://maestrosdelacalidadrc100312.blogspot.com/2012/09/maestros-de-la-calidad-william-edwards.html>

García Ramos, J. M., De la Calle Maldonado, C., Valbuena Martínez, M. C., y De Dios Alija, T. (2015). *Hacia la validación del constructo "responsabilidad social del estudiante universitario"*(RSEU). Bordón: Revista de pedagogía, 68(3), 41-58.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5546260>

González-Contreras, A., Pérez-Villalobos, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza-Garrido, G., y Toirkens-Niklitschek, J. (2019). *Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile*. FEM:

González Pozo, L.A (2018). *Calidad en el servicio*.
<http://revistacirculoorojo.com/calidad-en-el-servicio/>

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4JAd6PBWfG0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Juran,+J.+M.+\(1990\).+Juran+y+la+planificaci%C3%B3n+para+la+calidad.&ots=XNE6GsYnGU&sig=I4Ecx-YIIV1ibSfhWy8h9tucCgk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4JAd6PBWfG0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Juran,+J.+M.+(1990).+Juran+y+la+planificaci%C3%B3n+para+la+calidad.&ots=XNE6GsYnGU&sig=I4Ecx-YIIV1ibSfhWy8h9tucCgk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Loreiro-Salinas, L. D., Gonzales-Muñoz, B. y Benitez, J. J. (2020) *Análisis de la Satisfacción de los Actores Educativos de la Universidad Sudamericana 2020: Medicina Pedro Juan Caballero*.
<https://www.sudamericana.edu.py/wp->

[content/uploads/2022/03/1.1.2.14-Informe-final-de-estudio-de-satisfaccion-de-actores-educativos_Medicina-PJC_US.pdf](#)

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., y Cánovas, A. M. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman* caracterización.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>

Molina Rodríguez, A. (2019). *Calidad De Servicio y Percepción de Satisfacción Del Cliente En El Condominio Jardines de La Católica, Lima 2019*. (tesis para optar el grado de Maestría). Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/591/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20PERCEPCI%c3%93N%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20EL%20CONDOMINIO%20JARDINES%20DE%20LA%20CAT%c3%93LICA%20LIMA%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales Provoste, K. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*. (Plan de negocios – Magister). Universidad de Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Morales%20Provoste%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nobario Moreno, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia.

https://190.116.48.43/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. (tesis para optar el título). Universidad Nacional José María Arguedas

Parasuraman, A., V. A., Zeithaml y L. L. Berry (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1969320&pid=S0186-1042201200030000800027&lng=es

Pecina Leyva, R. M. (2019). *Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo*. Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior, 6(11).
<https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/download/288/314/1119>

Pozo Pino, G. (2021). *Calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje y el nivel de satisfacción académica de estudiantes de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad de Huánuco- 2019*. (tesis para optar la maestría).
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2983/POZO%20PINO%2c%20Gelacio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Radiación de la palabra SATISFACCIÓN. (2001-2022). *Satisfacción*.
[http://etimologias.dechile.net/?satisfaccio.n#:~:text=La%20palabra%20%22satisfacci%C3%B3n%22%20viene%20del.ci%C3%B3n%20\(acci%C3%B3n%20y%20efecto\).](http://etimologias.dechile.net/?satisfaccio.n#:~:text=La%20palabra%20%22satisfacci%C3%B3n%22%20viene%20del.ci%C3%B3n%20(acci%C3%B3n%20y%20efecto).)

Raqui Ramírez, C. E. (2018). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas–Tarma*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4807/Raqui%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rayo Jaimes, M. y Uruncuy Rosario, J.J. (2021). Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Nacional Hermilio Valdizán. (tesis para optar el título).

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6245>

Revista de la Fundación Educación Médica, 22(3), 103-107.

<https://dx.doi.org/10.33588/fem.223.992>

Ruvalcabar Estrada, O. y Roblero Mazariegos, G. (2022). *Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México*. Revista Varela, 22(62), 164-173.

<http://www.revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/1401/244>

9

Salinas, A., & Martínez, P. (2007). *Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>

Torrez Ruiz, L. M. (2016). *Planificación docente, en correspondencia con el desarrollo del proceso de Enseñanza–Aprendizaje*.

<https://repositorio.unan.edu.ni/2754/1/17486.pdf>

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., y Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 6(13), 139-168.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-

[70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)

Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A. y Pérez, M. V. (2018). *Adaptación de la escala de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos*. *Psicología Educativa*, 24(2), 99-106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>

Yamada, G., Castro, J. F., y Rivera, M. (2012). *Educación superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/937/5/63.%20Educaci%c3%b3n%20superior%20en%20el%20Per%c3%ba%20retos%20para%20el%20aseguramiento%20de%20la%20calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante en la Universidad Hermilio Valdizán?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo percibe el estudiante la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Hermilo valdizán? • ¿Cómo se manifiesta la Satisfacción del estudiante en la Universidad Nacional Hermilo Valdizán? 	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante en una universidad Hermilio Valdizán.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. • Determinar el grado de Satisfacción del estudiante en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. • Determinar la relación entre la 	<p>Formulación de Hipótesis H1: La relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción Académica del estudiante es significativa y de grado moderado y fuerte.</p> <p>Hipótesis específicas H2: La Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán es de alto nivel H3: Los estudiantes en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán están significativamente satisfechos con el nivel académico</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p>	<p>Calidad de instalaciones físicas,</p> <p>Habilidad para realizar el servicio,</p> <p>Voluntad para ayudar a los usuarios,</p> <p>Habilidad para generar credibilidad y confianza,</p> <p>Atención personalizada</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo-correlacional.</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - Transeccional.</p> <p>M= muestra. O1= Calidad del servicio. O2= Satisfacción académica r= relación entre las variables en estudio.</p> <p>Población: Conformada por 6633 estudiantes.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente? • ¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental? • ¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje? 	<p>Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental. • Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje 	<p>H4: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiante con la planificación docente es significativa y de grado moderado y fuerte</p> <p>H5: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción por clases con predominancia procedimental es significativa y de grado moderado y fuerte</p> <p>H6: La relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción con el nivel de aprendizaje es significativa y de grado moderado y fuerte</p>	<p>Variable 2: Satisfacción académica</p>	<p>Satisfacción por la planificación</p> <p>Satisfacción por clase prácticas</p> <p>Satisfacción por el aprendizaje</p>	<p>Muestra: Conformada por 418 estudiantes de sexo femenino y masculino.</p>
--	---	--	--	---	---

Anexo 02

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Estimado alumno/alumna:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, relacionado con la satisfacción.

Académica del estudiante en la Universidad nacional Hermilio Valdizán.

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionarás será solo de conocimiento del investigador, por tanto evalúa a tus docentes en forma objetiva y veraz respondiendo a las interrogantes, en función a la siguiente escala:

1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Indiferente 4: Satisfecho 5: Muy satisfecho

Dimensiones	N°	Items relacionados con el docente	Escala				
			1	2	3	4	5
Satisfacción con la planificación docente	1	El docente explicita los aprendizajes esperados en los estudiantes con sus respectivos indicadores de logro					
	2	El docente presenta y explica la metodología de enseñanza.					
	3	El docente presenta y explica el método, técnica y procedimientos de evaluación.					
	4	Las sesiones de enseñanza – aprendizaje guardan relación con lo previsto en el sílabo (contenidos, metodología, evaluación)					
	5	Las sesiones de enseñanza – aprendizaje tienen una adecuada dosificación de tiempo, permitiendo lograr el objetivo previsto.					
	6	El docente elabora materiales didácticos para las sesiones de enseñanza –aprendizaje					
Satisfacción por clases con predominancia procedimental	7	Los materiales didácticos utilizados guardan relación con el objetivo de la sesión de enseñanza –aprendizaje.					
	8	El docente diseña estrategias de evaluación centradas en los aprendizajes esperados de los estudiantes.					
	9	El docente elabora instrumentos de evaluación válidos y confiables de acuerdo a los aprendizajes esperados					
	10	El docente, durante las sesiones de enseñanza – aprendizaje, emplea estrategias para identificar los saberes previos de los estudiantes					
Satisfacción con el nivel de aprendizaje	11	El aprendizaje pedagógico recibido complementa tus saberes de especialidad					
	12	Has mejorado significativamente en tu aprendizaje en las diversas áreas académico – pedagógicas					

	13	Estás conforme con la enseñanza que brinda el docente en cuanto a lo procedimental (aprender a hacer).						
	14	Creer que te estás formando para asumir con idoneidad la práctica docente						
	15	Estás conforme con la coherencia entre el discurso teórico del docente y su quehacer didáctico						
	16	Consideras que has mejorado en cuanto a tus actitudes y conductas para afrontar con éxito la práctica docente.						
	17	Considera adecuada la metodología que aplican los docentes en el programa de complementación pedagógica.						
	18	Creer que la metodología de tus profesores está influyendo en la mejora de tu formación como docente						
	19	El desempeño profesional del docente está contribuyendo a tu formación profesional						
	20	Estás satisfecho con el servicio que brinda el programa de complementación pedagógica en su conjunto						

Fuente: Cueva (2020)

Modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros 1985 y 1988)

Dimensiones del SERVQUAL en las Instituciones de Educación Superior

1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo

Dimensiones	No	Item	1	2	3	4	5
Tangibilidad	1	Las instalaciones son espaciosas, funcionales, cómodas, accesible con el equipamiento necesario					
	2	La señalización es clara, comprensible y bien mantenida					
	3	Las instalaciones se ven limpias					
Confiabilidad	4	Los profesores dirigen y organizan las clases de manera efectiva					
	5	Las clases son puntuales					
	6	El contenido es apropiado y bien organizado					
	7	Útiles y el servicio de empleados apropiados					
	8	Servicios de las relaciones internacionales, para entrenamiento e intercambio con países extranjeros					
	9	Información clara sobre los criterios de evaluación y calificación					
	10	Desarrollo de habilidades profesionales					
	11	Administración eficiente					
	12	Soporte personal para dudas y consultas					

Capacidad de respuesta	13	Provisión de retroalimentación rápida							
Aseguramiento	14	Personal agradable y amable							
	15	Director/decano amigable y agradable							
	16	Provisión de retroalimentación							
Empatía	17	Centro muestra interés en el progreso y en el futuro profesional							
	18	Uso de manuales y atención personalizada							
	19	Horarios apropiados							
	20	Los profesores muestran interés en el progreso pre profesional y profesional							
Calidad percibida	21	Excelente calidad de estudios/enseñanza							
	22	Excelente calidad en todas las condiciones del centro							

Fuente: Calvo, Lévy y Novo (2013)



Anexo 03 Consentimiento informado

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



Yo....., como estudiante declaro que se me ha explicado que mi participación en la investigación “La calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una Universidad”, consistirá en responder un cuestionario que pretende aportar al conocimiento científico, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad. La investigadora responsable del estudio, [Katty Ruiz Vega](#) y [Kirk Patrick Jara Rojas](#) se han comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Huánuco, de Mayo de 2022.

.....
Firma participante

.....
Firma investigador



Anexo 04 Autorización de la entidad



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO
Huánuco, de mayo de 2022.

Señora: Nancy [Veramendi](#)
Vice Rectora Académica de la Universidad Hermilio Valdizán.

Presente:

Tengo a bien dirigirme a Ud., a fin de solicitarle la autorización para el desarrollo de mi Tesis la cual es "La calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una Universidad". Con los estudiantes de su digna institución. Siendo esta autorización uno de los principales requerimientos para la elaboración y sustentación del mismo. Seguro de contar con su valioso apoyo que enriquecerá la investigación, aprovecho la oportunidad para expresar mi reconocimiento y deferencia personal. Atentamente,

[Nancy Veramendi](#)

DNI:

EVIDENCIAS

Tomas fotográficas de encuestas realizadas de forma presencial



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE APTO

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL, de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la Tercera Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán tener una similitud máxima del 30%.

Después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 21% encontrándose bajo los parámetros reglamentados.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial:

"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN"

Tesista

Bach. Ingeniería Industrial KATHERINE RUIZ VEGA

Bach. Ingeniería Industrial KIRK PATRICK JARA ROJAS

Huánuco, 19 de enero de 2023

Nérida del Carmen Pastrana Díaz
Directora de Investigación - FIIS

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

AUTOR

JARA ROJAS KIRK PATRICK- KATHERINE RUIZ VEGA

RECUENTO DE PALABRAS

19214 Words

RECUENTO DE CARACTERES

100874 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

105 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 18, 2023 1:36 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 18, 2023 1:37 PM GMT-5

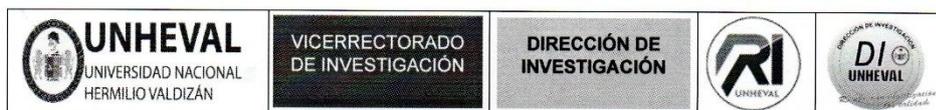
● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 13% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL**

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Facultad	INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS							
Escuela Profesional	INGENIERÍA INDUSTRIAL							
Carrera Profesional	INGENIERÍA INDUSTRIAL							
Grado que otorga	-----							
Título que otorga	INGENIERO INDUSTRIAL							
Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Facultad	-----							
Nombre del programa	-----							
Título que Otorga	-----							
Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Nombre del Programa de estudio	-----							
Grado que otorga	-----							

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	JARA ROJAS KIRK PATRICK							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	942466805
Nro. de Documento:	41669342				Correo Electrónico:	Paddy_jaro@hotmail.com		
Apellidos y Nombres:	KATHERINE RUIZ VEGA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	915213333
Nro. de Documento:	44035403				Correo Electrónico:	Katycitaruiz@gmail.com		
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
Apellidos y Nombres:	VARGAS RONCAL ROSARIO			ORCID ID: https://orcid.org/ 0000-0001-6898-2379
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	
Nro. de documento:	22412064			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	MONTESINOS CHAVEZ FERMIN
Secretario:	VILLAVICENCIO GUARDIA PEDRO
Vocal:	VILLAVICENCIO CABRERA MARCO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

En Huánuco, a los 28 días del mes de Diciembre de 2022, siendo las 16:00 hrs, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: **LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**, presentado el Bachiller en Ingeniería Industrial: **KIRK PATRICK JARA ROJAS**.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dr. FERMIN MONTESINOS CHÁVEZ.

SECRETARIO: Dr. PEDRO VILLAVICENCIO GUARDIA.

VOCAL: Dr. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 78° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 16 (Dieciséis)** equivalente a la calificación de **BUENO**. Quedando el Bachiller en Ingeniería Industrial: **KIRK PATRICK JARA ROJAS: APROBADO**

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

En Huánuco, a los 28 días del mes de Diciembre de 2022, siendo las 16:00 hrs de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, TÍTULO VII – CAPITULO VI Art. 75° al 80°, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL; se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva titulado: **LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**, presentado la Bachiller en Ingeniería Industrial: **KATHERINE RUIZ VEGA**.

Este evento se realizó de forma presencial en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dr. FERMIN MONTESINOS CHÁVEZ.

SECRETARIO: Dr. PEDRO VILLAVICENCIO GUARDIA.

VOCAL: Dr. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 79° del Reglamento de Grados y Títulos, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 16 (Dieciséis)** equivalente a la calificación de **BUENO**.

Quedando la Bachiller en Ingeniería Industrial: **KATHERINE RUIZ VEGA: APROBADA.**

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
<i>Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</i>							
Facultad	INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS						
Escuela Profesional	INGENIERÍA INDUSTRIAL						
Carrera Profesional	INGENIERÍA INDUSTRIAL						
Grado que otorga	-----						
Título que otorga	INGENIERO INDUSTRIAL						
<i>Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)</i>							
Facultad	-----						
Nombre del programa	-----						
Título que Otorga	-----						
<i>Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</i>							
Nombre del Programa de estudio	-----						
Grado que otorga	-----						

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	JARA ROJAS KIRK PATRICK						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 942466805
Nro. de Documento:	41669342				Correo Electrónico: Paddy_jaro@hotmail.com		
Apellidos y Nombres:	KATHERINE RUIZ VEGA						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 915213333
Nro. de Documento:	44035403				Correo Electrónico: Katycitaruiz@gmail.com		
Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres:	VARGAS RONCAL ROSARIO				ORCID ID:	https://orcid.org/ 0000-0001-6898-2379			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22412064	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	MONTESINOS CHAVEZ FERMIN
Secretario:	VILLAVICENCIO GUARDIA PEDRO
Vocal:	VILLAVICENCIO CABRERA MARCO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación)			2022				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	SERVICIO		CALIDAD		SATISFACCION		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)				
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:				
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	JARA ROJAS KIRK PATRICK	Huella Digital
DNI:	41669342	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	RUIZ VEGA KATHERINE	Huella Digital
DNI:	44035403	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha:	14 de JULIO del 2023	

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.