



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

GLADYS NATHALY MORAN LUQUE

**ASESOR**

MG. ADEMAR VARGAS DIAZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mi madre que siempre se esforzó por darme lo mejor, por enseñarme a ser fuerte, valiente, buena persona y sobre todo por el inmenso amor que me dio, espero que esto la llene de alegría en el cielo. También les dedico este trabajo a mis hermanos porque gracias a su apoyo y confianza, aprendí a luchar por lo que me gusta y a valorar las oportunidades.

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo, agradecer al apoyo de mi familia, ya que siempre han estado para mí cuando los he necesitado.

A Dios, por darme la vida que tengo y llenarla de felicidad y personas que me quieren y valoran.

A Susana, mi hermana, madre y mejor amiga, por guiarme y aconsejarme para poder tomar decisiones difíciles, para crecer como persona y enseñarme a distinguir lo bueno y lo malo de la vida.

A mis profesores, que han ayudado a fortalecer mis conocimientos y siempre me brindaron apoyo para crecer como profesional.

A la Universidad Autónoma del Perú por brindarme el acceso a la recolección de datos obtenidos.

A mis sobrinos Olenka y Víctor, ya que me impulsan a esforzarme en cada cosa que hago.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	19
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	22
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	32
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	40
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	43
3.2. Población y muestra.....	44
3.3. Hipótesis .....	45
3.4. Variables – operalización .....	46
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	49
3.6. Descripción de los instrumentos utilizados .....	50
3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos .....	53
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Validación del instrumento .....	57
4.2. Resultados descriptivos de las variables .....	59
4.3. Resultados inferenciales .....	69
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	77
5.2. Conclusiones.....	81
5.3. Recomendaciones .....	82
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la calidad de servicio
Tabla 2	Operacionalización de satisfacción del estudiante
Tabla 3	Distribución de la calidad de alumnos por carreras
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario calidad de servicio
Tabla 5	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de servicio
Tabla 6	Resultados de validación del cuestionario de satisfacción del estudiante
Tabla 7	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción del estudiante
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de calidad de servicio
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de satisfacción del estudiante
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de elementos tangibles
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de confiabilidad
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según nivel de capacidad de respuesta
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de proyección de seguridad
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de capacidad de respuesta.
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según nivel de satisfacción misma
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentual de los estudiantes según nivel de confianza
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentual de los estudiantes según nivel de lealtad
Tabla 18	Prueba de Kolmogorov - Smirnov

Tabla 19	Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante
Tabla 20	Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante
Tabla 21	Correlación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del estudiante
Tabla 22	Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante
Tabla 23	Correlación entre la dimensión proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante
Tabla 24	Correlación entre la dimensión actitud empática y la satisfacción del estudiante

## LISTA DE FIGURAS

- |           |   |
|-----------|---|
| Figura 1  | Fórmula finita  |
| Figura 2  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de calidad de servicio             |
| Figura 3  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de satisfacción de los estudiantes |
| Figura 4  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de elementos tangibles             |
| Figura 5  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de confiabilidad                   |
| Figura 6  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de capacidad de respuesta          |
| Figura 7  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de proyección de seguridad         |
| Figura 8  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de actitud empática                |
| Figura 9  | Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de satisfacción misma              |
| Figura 10 | Distribución porcentual de estudiantes según nivel de confianza                           |
| Figura 11 | Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de lealtad                      |

# CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR – 2018

GLADYS NATHALY MORAN LUQUE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

En el estudio determinamos la situación problemática: La calidad de servicio en la Universidad Autónoma del Perú que se encuentra en el distrito de Villa El Salvador, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018? En la justificación se determinó que es importante conocer la calidad de servicio para lograr la satisfacción del estudiante de la Universidad Autónoma del Perú. Se utilizó el método cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental ya que no se manipularon las variables, el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 353 estudiantes, la técnica utilizada fue la encuesta que contaba con 22 preguntas para la primera variable y 27 preguntas para la segunda variable. El instrumento fue validado satisfactoriamente por tres expertos, la fiabilidad es positiva para la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, las cuales son 0,923 y 0,867 respectivamente. En la prueba de hipótesis, el análisis de RHO de Spearman resultó de 0,824, con un  $p=0,000$ , lo que indicaría que existe una correlación directa y alta entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción del estudiante.



**QUALITY OF SERVICE AND STUDENT SATISFACTION AT THE UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR - 2018**

**GLADYS NATHALY MORAN LUQUE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

In the study we determined the problematic situation: The quality of the service in the Universidad Autónoma del Perú that is in the district of Villa El Salvador, from this the following problem was formulated: What relationship is given with the quality of the service with customer satisfaction of the Universidad Autónoma del Perú - Villa El Salvador in 2018?, in the justification that it is important to know the quality of service to achieve customer satisfaction of the Universidad Autónoma del Perú. We used the quantitative method, the non-experimental descriptive type and the manipulation of the variables, the design of the investigation was descriptive correlational, the sample was of 353 students, the technique was the survey that had 22 questions for the first variable and 27 questions for the second variable. The instrument was successfully validated by three experts, reliability is positive for the quality of service and customer satisfaction, which are 0.923 and 0.867 respectively. In the hypothesis test, Spearman's RHO analysis was 0.824, with a  $p = 0.000$ , which would indicate that there is a direct and high correlation between the variables quality of service and student satisfaction at the Universidad Autónoma del Perú.

**Keywords:** quality of service, student satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú Villa El Salvador - 2018”. La situación problemática del estudio fue la calidad de servicio que ofrece la Universidad a sus estudiantes ya que, se había identificado cierto malestar por parte de los alumnos hacia la Universidad por medio de quejas sobre la atención que ofrece la misma.

El problema general fue ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú, en el distrito de Villa El Salvador en el año 2018.

El desarrollo de la investigación constó de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el problema de investigación que comprende; realidad problemática, justificación de la investigación, objetivos y limitaciones.

En el capítulo II, comprende el marco teórico que abarca; antecedentes, desarrollo de la temática correspondiente a la investigación y la definición conceptual y terminología empleada.

En el capítulo III, comprende el marco metodológico que abarca; tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, métodos y técnicas de investigación, instrumentos, análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, comprende el análisis e interpretación de los resultados.

En el capítulo V, comprende las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Y, por último, las referencias bibliográficas que complementan la investigación como también los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Realidad problemática**

En el mundo son pocas las universidades que se destacan por asegurar la calidad de servicio en sus establecimientos, las que sí lo hacen, son demasiado caras para justificar la buena atención. En la actualidad la calidad de servicio de una institución que brinda educación superior se ve reflejada en la satisfacción que experimenta la comunidad universitaria (alumnos), sobre los diferentes servicios prestados por la misma. Las universidades están preocupadas por, asegurar la calidad educativa y no por la calidad de atención en el servicio que brindan, es el caso de algunas universidades, que demuestran cumplir con los estándares de calidad educativa y, sin embargo, la satisfacción de sus estudiantes no es del todo buena.

Según ARWU “Academic Ranking of World Universities” (Ranking académico de las universidades en el mundo), utiliza seis indicadores para clasificar las universidades del mundo. Estos indicadores son el número de profesores y alumnos que han ganado premios Nobel y medallas Fields, el número de investigadores altamente citados, el número de artículos publicados en revistas de Nature y Science, el número de artículos indexados en Science Citation Index – Expanded (SCIE) y Social Sciences Citation (SSCI), y el rendimiento per cápita respecto al tamaño de una institución.

ARWU califica más de 1200 universidades al año y publica un listado de las 500 mejores en su web. En el presente año en dicho listado, sólo aparecen 9 universidades latinoamericanas, pertenecientes a sólo 3 países (Brasil, Argentina y Chile). La primera universidad latinoamericana en aparecer en el ranking es, la Universidad de Sao Paulo (Brasil), que ocupa el puesto 194 de la lista. Esto quiere decir que el 1.8% de las mejores universidades en el mundo, son de Latinoamérica. Demostrando que las universidades de este continente carecen de calidad educativa en comparación con las universidades de otros continentes. Sin embargo, este ranking no considera la calidad de servicio ni la satisfacción de los estudiantes de dichas universidades.

En el Perú, la demanda de estudios de nivel superior mostró un gran incremento en los últimos años, debido a la evolución del pensamiento que los peruanos han adquirido con el tiempo. Es por ello que empezaron a surgir más universidades en el país, para tratar de satisfacer dicha demanda. Es entonces cuando en el Perú, se perdió el control sobre el número de universidades y el nivel de calidad educativa que estas brindaban. Por esta razón el 26 de enero del año 2016, a través de la publicación de la ley universitaria N° 30220, se hizo oficial la creación de Sunedu (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) adscrito al Ministerio de Educación. Este organismo es el encargado de dirigir, coordinar y ejecutar el proceso de creación y licenciamiento para el servicio educativo superior universitario. Sunedu vela por asegurar que en el Perú hay un sistema de educación de calidad, por ello nace el proceso de licenciamiento institucional. Proceso que todas las universidades del Perú deben afrontar.

Para que se dé el licenciamiento institucional a una universidad, esta debe cumplir con las CBC (Condiciones básicas de calidad), que Sunedu considera y separa de la siguiente manera:

- I. Existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio.
- II. Oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento.
- III. Infraestructura y equipamiento adecuados para cumplir funciones.
- IV. Líneas de investigación.
- V. Disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo.
- VI. Servicios educacionales complementarios básicos.
- VII. Mecanismos de inserción laboral.
- VIII. CBC complementaria: Transparencia de universidades.

La Universidad Autónoma del Perú (UA) es una institución que lleva 11 años en el mercado. A pesar de ser una empresa joven, empezó con buen pie, captando a la mayoría de los jóvenes en el mercado de Lima Sur, brindándoles estudios superiores a un precio accesible. Sin embargo, a fines del año 2016 la

UA, fue golpeada de una manera muy dura, que afectaba directamente a la credibilidad, imagen y la percepción de la calidad de la misma.

En el año 2017 el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), en el marco de sus respectivas competencias, impusieron multas que suman más de 11 millones de soles a la Universidad Autónoma del Perú. En el caso del Indecopi, en primera instancia, impuso una multa de S/ 1 822 500 (450 UIT) por haber infringido el deber de idoneidad que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la afectación a las expectativas de los consumidores al no brindar su servicio en las condiciones ofrecidas. Además de la multa, la primera instancia del Indecopi ordenó a la universidad brindar a los estudiantes cualesquiera de las siguientes medidas correctivas:

- Devolver el dinero pagado por los alumnos durante el servicio (matrículas, pensiones, entre otros exigidos por la universidad), además del interés legal, conforme al artículo 97 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Que la universidad, conforme con las disposiciones establecidas por la Sunedu, establezca mecanismos que permitan a los alumnos afectados, continuar sus estudios en otras universidades que sí cuenten con la autorización respectiva.
- Que la universidad, conforme con las disposiciones establecidas por la Sunedu, permita a los estudiantes afectados que así lo decidan, realicen estudios en la misma universidad, pero en una carrera profesional que sí esté habilitada.

Por su parte, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) sancionó a la Universidad Autónoma del Perú con 10 multas que suman S/ 9'889,087.50 (2441.75 UIT) por haber prestado 7 programas de pregrado y 3 de posgrado sin contar con autorización, afectando a más de 3 500 estudiantes.

Durante el procedimiento sancionador se verificó la prestación ilegal de los siguientes programas de pregrado: Negocios Internacionales, Administración en Turismo y Hotelería, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Arquitectura y Administración y Marketing, así como los posgrados de Administración de Empresas, Docencia Universitaria y Psicología Clínica y de la Salud. Además de imponer la multa, la Sunedu ordenó el cese de la oferta y prestación de los programas no autorizados y exhortó a la casa de estudios a que limite sus servicios solo a las carreras para las que cuenta con autorización (Administración, Contabilidad, Derecho, Ingeniería de Sistemas y Psicología), bajo advertencia de iniciar un nuevo procedimiento administrativo sancionador. Es importante precisar que la referida universidad se encuentra dentro del plazo de impugnación ante la Sunedu.

Las sanciones impuestas por ambas entidades se aplican en el marco de sus competencias. La Sunedu sanciona a las universidades e instituciones de educación superior por el incumplimiento de las condiciones básicas de calidad (CBC) y de cualquier obligación establecida en la Ley Universitaria y normativas afines. El Indecopi, por su parte, ejerce su función de protección de los derechos de los consumidores del servicio educativo privado, fiscalizando y sancionando a los proveedores que incumplan con sus obligaciones y no respeten los derechos establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Esto afectó a los alumnos de la UA, que se separaron en dos bandos, los afectados por las carreras no autorizadas y los que no fueron afectados, pero, se solidarizaban con los demás, todos tenían un mal concepto de la universidad y se sentían engañados por la misma. A pesar de dicho problema, la UA fue superando el mal concepto que tenían sus propios alumnos, realizó campañas de marketing para contrarrestar este problema y atravesó el procedimiento de Licenciamiento Institucional.

El 29 de julio del presente se publicó en el diario “El Peruano” que, Sunedu brinda el Licenciamiento Institucional a la Universidad Autónoma del Perú mediante Resolución del Consejo Directivo N° 083-2018-Sunedu/CD. Es así como se da inicio a una nueva etapa de la UA. Sin embargo, el alumnado no se



encuentra del todo satisfecho con los servicios que brinda la UA, ya que en las encuestas de satisfacción que realizó la misma, los alumnos califican a la UA con un promedio de 3 en una escala del 1 al 5.

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

En el aspecto teórico, esta investigación se realizó con el propósito de aportar conocimientos acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú; cuyos resultados de esta investigación podrán usarse como referencia para reforzar la calidad de servicio que brinda la empresa a sus estudiantes.

En el aspecto práctico, la presente investigación pretende aportar una serie de recomendaciones sobre la calidad de servicio que puede servir como estrategias de mejora para la satisfacción del estudiante de la Universidad Autónoma del Perú.

En el aspecto metodológico, la investigación aporta con la estandarización de los instrumentos de medición; uno para la calidad de servicio y otro para la satisfacción del estudiante, para analizar la relación que existe entre ambas variables en la población de la Universidad Autónoma del Perú.

## **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú, en el distrito de Villa El Salvador en el año 2018.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

- Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.
- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.
- Determinar la relación que existe entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.
- Determinar la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

##### **Limitaciones bibliográficas**

La bibliografía sobre el tema no es abundante, no se han encontrado trabajos de investigación tan fácilmente, libros que analicen las variables en instituciones de educación superior.

##### **Limitación teórica**

Escasos antecedentes de investigación relacionados con el mismo tema y diseño de estudio, aplicado a las universidades en el mundo.

### **Limitación temporal**

Escaso tiempo para realizar la investigación ya que los alumnos de la Universidad cuentan con el mismo horario al de la investigadora.

### **Limitación económica**

El financiamiento económico limitado para la adquisición de material bibliográfico y hemerográfico actualizado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **Antecedentes internacionales**

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su investigación denominada: “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”. Esa investigación tuvo como finalidad realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios educativos de la IES en el Valle de Toluca. Para la recolección de datos se utilizó como método la aplicación de un cuestionario. El diseño de la investigación es de tipo correlacional. La muestra de esta investigación estuvo conformada por 437 estudiantes de nivel superior, matriculados en diferentes instituciones, tanto públicas como privadas del Valle de Toluca, el 61.5% en el sector público y 38.5% en el sector privado. Las conclusiones que podemos resaltar del presente trabajo son:

- El nivel de satisfacción, considerando la media aritmética, en niveles de 1,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción, pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar ese indicador.
- Una vez realizado el análisis del presente estudio se definió que las variables que deberían medir la satisfacción de los estudiantes sobre las Universidades en el Valle de Toluca sería: Plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos ambiente propicio e infraestructura.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que, las variables que fueron calificadas, es decir, aquellos en los que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos fueron; la capacitación y habilidad para enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. En cambio, las variables de infraestructura y

servicios administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, con una puntuación de 2,76 y 2,97 respectivamente.

- Como ya se mencionó anteriormente, los resultados demuestran que sí existen diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre la percepción de los estudiantes de Instituciones privadas y públicas, estos resultados no permiten percibir oportunidades de mejora y articulares para ambos tipos de instituciones. (p. 24).

Pacheco (2012) en su investigación denominada: “Diseño de un sistema de medición y mejoramiento continuo de la calidad de servicio para establecimientos educacionales”, tesis para obtener el título de Ingeniero Civil Industrial. El objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de medición y mejoramiento continuo de la calidad de servicio genérico para establecimientos educacionales. El investigador recopiló la información mediante visitas semanales a cada establecimiento educacional, realizo reuniones con el equipo directivo (alumnos, apoderados, docentes y directivos) siguiendo un protocolo para, dirigir las reuniones y aplicando una encuesta para cada uno. El diseño empleado fue de tipo correlacional, se desarrolló un focus group conformado por los alumnos y docentes de la institución. El autor concluye que:

Es esencial la presencia de un Equipo Mmedcal, responsable de velar por la calidad de las conversaciones y orientar a los profesores. Además, es responsabilidad de este equipo integrar las conversaciones entre cursos y con la Dirección de los establecimientos, para así promover la conversación entre los distintos actores escolares y que las reflexiones ocurridas en la sala de clases y en las reuniones de apoderados se expandan, ayudará en la generación de posibilidades y acciones a los estudiantes y apoderados.

Es importante notar que más allá de los espacios y tiempos para reflexionar, es fundamental la generación de un estado de ánimo de apertura hacia el mejoramiento continuo. Si bien el Equipo Mmedcal es el encargado de promover este estado de ánimo, es responsabilidad de todos los actores escolares mantenerlo.

El foco de los Sistemas MmedcaL está en el gatillar conversaciones porque a través de estas, se produce transformación. Como ejemplo, basta notar que la primera versión realizada recogió una gran cantidad de información a través de artefactos escritos, lo que, si bien generó un momento de reflexión, duró sólo mientras se desarrollaban los artefactos cuando se mostraron los resultados, pero no hubo acciones realizadas a partir de estas reflexiones. En cambio, en la segunda versión, compuesta por artefactos más breves, fue factible que cada profesor leyera en el momento las reflexiones de sus estudiantes, entregando la posibilidad de actuar de forma inmediata, lo que generó un mayor acercamiento profesor-alumno. Junto a ello, fue factible aumentar la periodicidad de aplicación de la segunda versión del Sistema con respecto a la primera, lo que posibilitó una reflexión más continua. (pp. 79-80).

Vergara y Quesada (2011) en su investigación denominada: “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales”. El fin de la investigación fue. Para el recojo de datos se utilizó como método la aplicación de una encuesta con 21 ítems. El diseño de la investigación es de tipo correlacional. La muestra representativa estuvo conformada por 178 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de Cartagena en cada uno de sus programas: Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

- Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Además aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, aumentando así el valor percibido por el estudiante. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo se puede



observar que, si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución.

- El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que, en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma.
- Finalmente se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la Universidad, y que a partir de estudios como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los estudiantes. (pp. 120-121).

Salinas (2007) en su investigación denominada: “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas”, tesis para obtener el grado de doctor. El objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que le otorga la Universidad. El autor recolectó la información mediante encuestas con una escala de Likert aplicadas a los alumnos. El diseño empleado fue descriptivo-relacional, la muestra estuvo conformada por 19 alumnos/as ya que las dos primeras partes del cuestionario van sujetas al profesorado y a la asignatura, respectivamente, por este motivo, se ha decidido realizar un muestreo en el cual, se accede a los estudiantes a través de las asignaturas teniendo en cuenta que cada asignatura es dada, usualmente, por un único profesor. El investigador llegó a las siguientes conclusiones:

- Los estudiantes están satisfechos de forma general con los servicios que reciben en la Universidad.

- Los estudiantes muestran un nivel de satisfacción muy alto con todos los aspectos de docencia. El 89% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con la labor que realiza el profesorado y, de los 36 profesores/as seleccionados sólo un 2.7% obtienen una nota inferior a 3. El 85% se muestra muy de acuerdo con la planificación de las asignaturas, aunque hay cuatro asignaturas con una nota inferior a tres (11.11%). (p. 79).

### **Antecedentes nacionales**

Aguirre y Rodríguez (2017) en su investigación denominada: “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana”, tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración y emprendimiento. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y la percepción de la calidad del servicio en la Universidad Privada de la Selva Peruana de Iquitos. Los autores de la investigación recopilaron la información necesaria y básica a través de encuestas, análisis de documento y entrevistas semiestructuradas. El diseño de la investigación pertenece al tipo transeccional - correlacional, se aplicó las encuestas a alumnos desde el primer al último ciclo de la Universidad sumando un total de 200 encuestas. La conclusión a la que llegaron los investigadores fue la siguiente:

- Por su parte las diferencias señaladas entre las percepciones de los estudiantes de las unidades académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación docente como el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son valoradas por los estudiantes.
- Asimismo entre las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.
- El grupo docente femenino atribuyó a la dimensión comunicación y clima organizacional menor puntaje que los hombres, revistiendo esta

situación un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Estos resultados podrían estar asociados a una menor participación femenina observada en los asuntos que hacen al liderazgo y a la comunicación dentro de la vida institucional.

- Podría decirse que uno de los principales aportes de la presente investigación reside en ofrecer un aspecto más amplio y variado sobre los factores que conforman la percepción de la calidad de los servicios universitarios, constructo complejo y vital para poder sostener la preponderancia de una institución educativa. (p. 48).

Nieto y Zorrilla (2013) en su investigación denominada: "Percepción de la Calidad del Servicio educativo que brinda pro avance y Nivel de Satisfacción de sus usuarios, Arequipa – 2013" (tesis para obtener el título profesional de Licenciadas en Comunicación Social). El objetivo de su investigación fue analizar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo que brinda Pro Avance y el nivel de satisfacción de sus usuarios (estudiantes). Las autoras de la investigación utilizaron encuestas para la obtención de información. El diseño empleado es de tipo correlacional, para hallar los resultados las investigadoras tuvieron que aplicar la encuesta a 220 usuarios en las instalaciones de Pro Avance. Las conclusiones que obtuvieron ambas investigadoras fueron las siguientes:

- La relación existente entre la calidad del servicio educativo de Pro Avance y el nivel de satisfacción de los usuarios es considerada por los entrevistados, como óptima.
- La percepción de la gran mayoría de los entrevistados sobre la calidad brindada por Pro Avance en sus servicios educativos, es satisfactoria.
- El 85.9% de los entrevistados, considera que Pro Avance satisface plenamente sus expectativas. (p. 121).

### **Antecedentes locales**

Figuroa (2018) en su investigación denominada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología Dr.

Francisco Contreras Campos”, tesis para optar el grado de maestría gestión pública. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos. La investigadora recopiló la información necesaria por medio de encuestas. El diseño fue de tipo no experimental – correlacional, para la población del estudio se consideró 230 usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos, donde la muestra tomó el valor de 80 usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta. La conclusión a la que la investigadora llegó fue:

- Existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.
- Con respecto al objetivo general se logró determinar que, existe una relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.
- También se logró determinar que, existe una relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre la dimensión elementos tangibles y la variable Satisfacción del usuario externo, con un grado de correlación moderada ( $Rho = 0,592$ ).
- Se logró determinar que existe relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre la dimensión fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario externo, con un grado de correlación alta ( $Rho = 0,807$ ).
- Se logró determinar que existe relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del usuario externo con un grado de correlación alta ( $Rho = 0,765$ ).
- Se logró determinar que existe relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre la dimensión seguridad y la variable Satisfacción del usuario externo, con un grado de correlación moderada ( $Rho = 0,820$ ).
- Se logró determinar que existe relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre la dimensión empatía y la variable Satisfacción del usuario, con un grado de correlación alta ( $Rho = 0,778$ ). (p. 80).

Huamani (2018) en su investigación denominada: “Calidad en el servicio y satisfacción en los estudiantes del instituto de formación bancaria “Certus”, sede

Surco 2018”, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. El objetivo central de la investigación fue describir la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Formación Bancaria “Certus” Sede Surco, 2018. Para la investigación la técnica de recolección que se utilizó fue la encuesta, debido que daría las respuestas a problemas en términos en cuanto a la relación a las dos variables: calidad de servicio y satisfacción. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por la cantidad de estudiantes que estaban matriculados en el semestre 2018-01 en la sede de Surco, quienes estudiaban carreras como: Administración Bancaria, Administración de Empresas, Contabilidad y Emprendimiento de Negocios quienes todos en común tienden a utilizar los servicios de la Institución y la población estuvo conformada por 532 estudiantes a quienes se les aplicó la encuesta. La investigadora llegó a la conclusión que sí había relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de estudiantes, describiéndolo de la siguiente manera:

- En el primero objetivo se concluye que, si hay una relación entre los tangibles y la satisfacción en los estudiantes del instituto de formación IFB Certus, Sede Surco 2018, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.749 y un nivel de significancia de 0.000 bilateral.
- En el segundo objetivo se concluye que, si hay relación entre la confiabilidad y satisfacción en los estudiantes del instituto de Formación Bancaria IFB Certus, Sede Surco 2018, con un coeficiente de Rho Spaerman de 0.789 y un nivel se significancia de 0.000 Bilateral.
- En el tercer objetivo se concluye que, si hay relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los estudiantes del Instituto de Formación Bancaria IFB Certus Sede Surco 2018, con un coeficiente de Rho Sperman de 0.487 y un nivel de significancia de 0.000 bilateral.
- En el cuarto objetivo se concluye que, si hay relación entre la seguridad y la satisfacción en los estudiantes del instituto de Formación Bancaria IFB Certus Sede Surco 2018, con un coeficiente Rho Spearman de 0.801 y un nivel de significancia 0.000 bilateral.
- En el quinto objetivo se concluye que, si hay una relación entre la empatía y la satisfacción de servicio en los estudiantes del instituto de

Formación Bancaria IFB Certus, Sede Surco 2018, con un coeficiente Rho Spearman 0.281 y un nivel de significancia de 0.002 bilateral. (p. 55).

Vásquez (2016) en su investigación denominada: “Calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016”, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. El objetivo central de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016. Para la investigación la técnica de recolección que se utilizó fue la encuesta, debido que daría las respuestas a problemas en términos en cuanto a la relación a las dos variables: calidad de servicio y nivel de satisfacción. El diseño de la investigación fue de tipo correlacional, la población estuvo conformada por los usuarios, y la población estuvo conformada por 384 usuarios (internos y externos) a quienes se les aplicó la encuesta. La investigadora llegó a la conclusión que sí había relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de estudiantes, describiéndolo de la siguiente manera:

- Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y en el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.694 representando una correlación positiva moderada. El cuanto a la calidad de servicio el 49,0% de usuarios que se presentaron a realizar alguna gestión en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho 2016, manifestaron que la calidad de servicio es regular, un 27,1% sostienen que es deficiente y un 24,0% que es bueno. Con respecto al nivel de satisfacción el 56,3 % de los usuarios encuestados manifestaron sentirse medianamente satisfecho, un 22,9% sostienen sentirse insatisfecho y un 20,8% que muestran sentirse satisfecho.
- Existe una relación significativa entre los recursos tangibles que ofrece la Universidad se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión – Huacho, 2016. debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.414, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a los recursos tangibles que posee la Universidad, el 58,9% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 25,3% sostienen que se encuentra en un nivel deficiente y un 15,9% que se encuentra en un nivel bueno.

- Existe una relación significativa entre la confiabilidad brindada por el personal administrativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016., ya que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.515, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a la confiabilidad brindada por el personal administrativo de la Universidad, el 48,2% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 36,2% sostienen que se encuentra en un nivel deficiente y un 15,6% que se encuentra en un nivel bueno.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta que demuestra el personal administrativo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016., porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.606, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a la capacidad de respuesta que muestra el personal administrativo de la Universidad, el 42,4% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 35,4% sostienen que se encuentra en un nivel deficiente y un 22,1% que se encuentra en un nivel bueno.
- Existe una relación significativa entre la seguridad mostrada en la atención por el personal administrativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016, ya que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.654, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a la seguridad mostrada en la atención por el personal administrativo de la Universidad, el 48,4% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 29,7% sostienen que se encuentra en un nivel deficiente y un 21,9% que se encuentra en un nivel bueno.

- Existe una relación significativa entre la empatía brindada y el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016., porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.603, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a la empatía brindada por el personal administrativo de la Universidad, el 58,1% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 24,2% sostienen que se encuentra en un nivel deficiente y un 17,7% que se encuentra en un nivel bueno. (pp. 87-90).

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas relacionadas a la calidad de servicio**

#### **Definiciones de calidad de servicio**

Ishikawa (1986) dice que: “trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el consumidor” (p. 11).

Berry, Bennet y Brown (1989) coinciden que el concepto de calidad en el servicio es definido como: “no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los estudiantes” (p. 6).

Parazuraman, Zeithaml y Berry (1993) coinciden que: “calidad de servicio es una función de la discrepancia de los consumidores sobre el servicio que va a recibir y sus expectativas sobre el servicio prestado por la organización” (p. 140).

#### **Importancia de calidad de servicio**

La calidad del servicio que brinde una empresa es importante, ya que depende de esta la imagen que transmiten a sus estudiantes.



En la actualidad es mucha la competencia entre las empresas por ser líderes en calidad de atención, confiabilidad, tiempos de atención, precios e innovación.

Las empresas deben conocer bien a sus estudiantes para poder generar estrategias que contribuyan a cumplir con sus expectativas y llegar a la satisfacción plena de los mismos. Además de mantener un ambiente confortable dentro de la empresa para que los colaboradores estén motivados y así cumplan las expectativas de los estudiantes.

### **Características de calidad de servicio**

- **Intangibilidad:** La mayoría de los servicios son intangibles, esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de la calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por lo tanto, debido a ser intangible, una empresa de servicio suele tener dificultades para comprender como perciben sus estudiantes la calidad de los servicios prestados (Zeithaml, 1981).
- **Heterogeneidad:** Los servicios son heterogéneos en el sentido que, los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de estudiante a estudiante, de día a día. Por lo tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que percibe el estudiante (Zeithaml, 1981).
- **Inseparabilidad:** En muchos servicios, la producción y el consumo no se pueden trabajar por separado (Grönroos, 1978). En los servicios el capital humano tiene lugar una interacción entre el estudiante y el personal de la empresa que brinda el servicio. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

## **Teorías relacionadas a la calidad de servicio**

### **Modelos de medición de calidad de servicio:**

#### **Escuela nórdica**

Este modelo es conocido también como modelo de la imagen y fue formulado por Grönroos entre los años 1988 y 1994. Este modelo relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los estudiantes es la integración de la calidad técnica (que se da) y la calidad funcional (como se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. Es por ello que la imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del estudiante, es decir, lo satisface. De igual manera, describe cómo el exceso de expectativas poco realistas contrastadas con la calidad experimentada, pueden resultar en una calidad total percibida con un nivel bajo.

Las expectativas o calidad esperada con función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca – oído), imagen corporativa/local y las necesidades del estudiante (Grönroos, 1984).

A pesar de ello este modelo no es muy utilizado, porque no tienen evidencias empíricas que soporten el estudio. A continuación, se desarrollarán los modelos de esta escuela:

- Modelo de la percepción de calidad de servicio propuesto por Grönroos (1984) este modelo está compuesto de tres factores que influyen en la calidad de servicio que experimenta el estudiante y son: calidad técnica (qué se ofrece), calidad funcional (la forma en que se da el servicio) y la imagen corporativa (se forma a partir de la calidad técnica y la calidad funcional).

Es por ello que, según Grönroos (1984) la calidad total percibida se medirá por la diferencia entre la calidad experimentada y la calidad esperada, lo ideal sería que la calidad experimentada supere a la calidad esperada del estudiante.

- Modelo de la calidad propuesto por Gummesson y Grönroos (1987) este modelo considera dos enfoques: el modelo 4Q (calidad de relaciones, calidad de producción, calidad entregada y calidad de diseño) de Gummesson; y el modelo de percepción de calidad (calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa) de Grönroos. Por otro lado, la calidad percibida del estudiante es descrita como la diferencia de lo que se espera y lo que se experimenta, teniendo en cuenta la imagen de la organización.
- Modelo de gestión del producto/servicio desarrollada por Grönroos (1994) en este modelo se considera el servicio como si fuera un producto, porque se puede: desarrollar, producir y entregar, comercializar y consumir. Es decir, para que la empresa ofrezca un servicio de calidad, debe de cuidar: la imagen global de la empresa, imagen local, comunicación comercial, comunicación “boca oído”, accesibilidad al servicio, las interacciones y la participación de usuario ya que, todo influye en la percepción del estudiante.
- Modelo de los tres componentes desarrollada por Rust y Oliver. Según Rust y Oliver (1994) el modelo está compuesto por tres componentes en el servicio y sus características; el proceso de envío de servicio, el proceso de entrega del servicio; y el ambiente que los rodea (la cultura organizacional y filosofía, y el ambiente físico donde se entrega el producto). Estos elementos pueden ser usados para productos y servicios, es entonces que, para brindar un mejor servicio las empresas deben desarrollar los tres elementos ya que están presentes en todo tipo de organizaciones.

## Escuela americana

Este modelo es de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988a), y se denomina Servqual. Es el modelo más utilizado por los académicos hasta el momento, ya que usan esta escala de medición. Parasuraman, Zeithaml y Berry partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron Servqual. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un estudiante, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o estudiante. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, pero luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales que a su vez permitieron reducir a cinco: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad y actitud empática.

- Modelo Servperf propuesto por Cronin y Tylor (1992). Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala Servqual, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Cronin y Tylor (1992) se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala Servqual (teoría de gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida. Estos autores desarrollan su escala tras una revisión de la literatura existente y, de hecho, ésta ofrece un considerable apoyo teórico (Bolton y Drew, 1991; Churchill y Suprenant, 1982; Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983). Esta escala intenta superar las limitaciones de

utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.).

En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos.

### **Dimensiones de calidad de servicio**

Dimensión elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales (Parazuraman, Zeithaml y Berry, 1988b).

Dimensión confiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa (Parazuraman, Zeithaml y Berry, 1988b).

Dimensión capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los estudiantes y para proveerlos de un servicio rápido (Parazuraman, Zeithaml y Berry, 1988b).

Dimensión proyección de seguridad: inexistencia de peligros, riesgos o dudas. (Parazuraman, Zeithaml y Berry, 1988b).

Dimensión actitud empática: atención, respeto y amabilidad del personal de contacto (Parazuraman, Zeithaml y Berry, 1988b).

### **2.2.2. Bases teóricas relacionadas a la satisfacción del estudiante**

#### **Definiciones de la satisfacción del estudiante**

Kotler, Bloom y Hayes (2006) define la satisfacción del estudiante como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 42).

Gupta y Zeithaml (2005) afirman que: “es el juicio del estudiante respecto a un producto o servicio; es decir, desde el punto de vista de las expectativas.” (p. 39).

Cadotte, Woodruff y Jekins (1987) define la satisfacción como: “la sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.” (p. 305).

### **Importancia de la satisfacción del estudiante**

La satisfacción del estudiante es importante en el mundo empresarial, ya que, si un estudiante está satisfecho será un activo para las empresas, ya que probablemente volverá a comprar y/o recomendará el producto o servicio a sus conocidos y esto generará mayores ingresos para la empresa.

De otra forma si el estudiante está insatisfecho con el producto o servicio, comentará su molestia a las personas que lo rodean y esto perjudicaría a la empresa.

Albrecht y Bradford (1990) dicen que: “el objetivo de las empresas en cuanto a los estudiantes, es lograr fidelizarlos, para que de esta manera se logre posicionar la marca en sus mentes y tengan preferencia por dicho producto o servicio” (p. 67).

### **Características de la satisfacción del estudiante**

Kotler, Bloom y Hayes (2006) define las siguientes características de la satisfacción del estudiante:

- Se determina desde el punto de vista del estudiante, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el estudiante obtiene con el producto o servicio.

- Está basado en las percepciones del estudiante, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el estudiante.
- Depende del estado de ánimo del estudiante y de sus razonamientos. (p. 86).

### **Teorías relacionadas a la satisfacción del estudiante**

Teoría de la equidad propuesta por Brooks (1995) esta teoría nos dice que la satisfacción se produce cuando una parte siente que los resultados obtenidos en un proceso están afianzados con sus entradas a ese proceso como el costo, el esfuerzo y el tiempo.

Teoría de atribución causal por Brooks (1995) esta teoría describe que el estudiante ve los resultados de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se asigna a factores internos tales como, las percepciones del estudiante al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra.

Teoría de las expectativas propuesta por Liljander y Strandvik (1995) esta teoría explica que los estudiantes forman expectativas con respecto al desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez hecha la compra y utilizado el producto o servicio, el estudiante compara las expectativas de éstos con el desempeño real, usando una clasificación de tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor que lo esperado, mientras es una disconformidad negativa si el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del estudiante se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan.

## **Dimensiones de la satisfacción del estudiante**

Dimensión satisfacción misma: percepción del estudiante sobre la medida en que sus necesidades y expectativas han sido cubiertas completamente. (Oliver, 1999).

Dimensión confianza: aquella buena voluntad de transferir valores o recomendaciones positivas a otra persona, y que además de esperar que esa persona devuelva o responda de forma similar o mejor. (Zapata y Rojas, 2010).

Dimensión lealtad: desde el punto de vista del comportamiento (comportamental), la lealtad ha sido definida como el comportamiento de los estudiantes con una orientación en un producto o servicio, en el tiempo. (Quispe, Arellano y Ayaviri, 2016).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### **Variable 1: calidad de servicio**

Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

Dimensión elementos tangibles: es la imagen de la infraestructura del lugar donde se da el producto o servicio.

Dimensión confiabilidad: es la capacidad que tiene una empresa para poder ofrecer un servicio de manera segura y confiable.

Dimensión capacidad de respuesta: es la predisposición y actitud que tienen los colaboradores para ayudar a los estudiantes y a la vez realizar un servicio rápido.



Dimensión proyección de seguridad: es el sentimiento que tiene el estudiante hacia la empresa. Los colaboradores deben generar confianza en los estudiantes, de esta manera el estudiante se sentirá seguro y a gusto con la empresa.

Dimensión actitud empática: es saber ponerse en el lugar de la otra persona, entender lo que pueda estar pensando, lograr sentir lo que la persona siente en ese momento y ayudar a solucionar algún inconveniente si fuera el caso.

## **Variable 2: satisfacción del estudiante**

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dimensión satisfacción misma: es una sensación de placer o decepción resultante de la experiencia con un producto o servicio.

Dimensión confianza: es la seguridad o esperanza que una persona tiene de algo o alguien. En el mundo empresarial la confianza es un elemento clave para la relación con sus estudiantes.

Dimensión lealtad: en el mundo empresarial la lealtad es la compra de un producto o servicio como resultado de algún vínculo emocional que pueda existir entre el estudiante y la empresa.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es descriptiva no experimental ya que no se van a manipular las variables, sino que observa situaciones tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se considera un nivel de estudio de corte transversal, ya que se realizó en un determinado tiempo.

Kerlinger, Lee, Pineda y Mora (2002) afirman que: “la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la cual, el científico no posee control de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que no son manipulables” (p. 12).

Hernández, Fernández y Collado (2003) nos dice que: “el diseño transversal es donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado” (p. 56).

#### **Diseño de investigación**

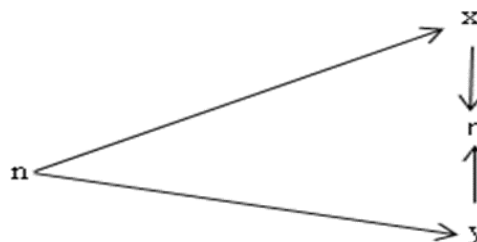
El diseño que se utilizó en la investigación es descriptivo correlacional, ya que se desea saber si existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante el propósito de este tipo de estudio es averiguar cómo se comporta cada variable y si están relacionados.

Según Tamayo (1999) el tipo de estudio correlacional se refiere:

Al grado de relación que existe entre dos o más variables, para llevar a cabo este tipo de estudio se requiere medir las variables, y luego

mediante pruebas de hipótesis en conjunto, con la aplicación de técnicas y métodos se debe estimar la correlación. (p. 35).

r: Relación entre variables  
x: Calidad de servicio  
y: Satisfacción del estudiante  
n: Estudiantes de la Universidad



Es este caso se pretende relacionar la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en una muestra de estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú de Villa El Salvador – Lima.

### 3.2. Población y muestra

#### Población

La población de estudio estuvo conformada por los alumnos del periodo 2018-II de la Universidad Autónoma del Perú (4301 personas).

Hernández, Fernández y Collado (2003) define población como: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p. 30).

#### Muestra

El diseño de la presente investigación se realizará con una muestra de tipo no probabilístico la cual está compuesta por 353 alumnos de pregrado de la Universidad Autónoma del Perú.

Hernández, Fernández y Collado (2003) señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p. 30).

Cuesta (2009) afirma que: “el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde no todos los individuos tienen igual de oportunidades de ser seleccionados para la investigación” (p. 31).

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ha: Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

Ho: No existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

#### **Hipótesis específicas**

Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

La actitud empática se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

### **3.4. Variables – operacionalización**

#### **Definición conceptual de calidad de servicio:**

Desde la óptica de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) la calidad de servicio es una función de la discrepancia de los consumidores sobre el servicio que va a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la organización.

#### **Definición operacional de calidad de servicio:**

Puntuaciones del cuestionario de calidad de servicio que consta de 22 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala Likert) para determinar la calidad de servicio, en base a 5 dimensiones denominadas elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad y actitud empática.

#### **Definición conceptual de satisfacción del estudiante:**

Para Kotler, Bloom, y Hayes (2006) la satisfacción del estudiante se entiende como: “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 46).

#### **Definición operacional de satisfacción del estudiante:**

Puntuaciones del cuestionario de satisfacción del estudiante que consta de 27 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala Likert), para determinar la satisfacción de servicio, en base a 3 dimensiones denominadas satisfacción, confianza y lealtad.

## Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización de la calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	- Apariencia de la infraestructura.	Del 1 a 4		
	- Apariencia del equipamiento			
	- Apariencia del personal académico y administrativo			
Confiabilidad	- Honestidad	Del 5 al 9	1= Nunca	Bajo= 76-127
	- Puntualidad			
Capacidad de respuesta	- Profesionalismo	Del 10 al 13	2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Moderado= 128-157 Alto= 158-179
	- Disposición			
	- Comunicación			
	- Rapidez			
Proyección de seguridad	- Confianza	Del 14 al 17		
	- Riesgos			
	- Dudas			
Actitud empática	- Comprensión de necesidades	Del 18 al 22		
	- Cortesía y amabilidad			
	- Preocupación de las necesidades			

Tabla 2

*Operacionalización de satisfacción del estudiante*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Satisfacción misma	- Evaluación de la calidad de infraestructura	Del 1 al 11		
	- Evaluación del servicio de biblioteca			
	- Evaluación del servicio atención al estudiante			
	- Evaluación del servicio Bienestar Universitario			
Confianza	- Confianza en el servicio de Finanzas	Del 12 al 20	1= Nunca	Bajo= 92-
	- Confianza en la calidad docente		2= Casi nunca	157
	- Confianza en la Malla Curricular		3=A veces	Moderado=
	- Confianza en la Facultad de la carrera		4=Casi siempre	158 - 189
Lealtad	- Sentimiento positivo de la Universidad	Del 21 al 27	5=Siempre	Alto= 190-228
	- Promocionar la Universidad			
	- Valor a la Universidad			



### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

**Fórmula empleada**

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left( \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Figura 1. Fórmula finita.

**N** = Población

**Z** = Seguridad de coeficiente

**p** = Probabilidad de concurrencia

**d** = Error máximo de estimación

**Valores:**

**N** = 4301

**Z** = 95%

**p** = 0.5

**d** = 5%

$n = 353$

Tabla 3

*Distribución de la cantidad de alumnos por carreras*

Carrera	Cantidad de Matriculados	%	Cantidad a Encuestar
Administración de empresas	1116	25.95%	92
Contabilidad	666	15.48%	55
Derecho	769	17.88%	63
Ingeniería de Sistemas	624	14.51%	51
Psicología	1126	26.18%	92
Total	4301		353

Para aplicar los cuestionarios se tomará en cuenta encuestar a 92 alumnos de administración de empresas, 55 de contabilidad, 63 de derecho, 51 de ingeniería de sistemas y 92 de psicología dando un total de 353 alumnos de la Universidad Autónoma del Perú.

## **Método de investigación**

Se utilizó el método cuantitativo para dicha investigación

Hernández, Fernández y Collado (2003) indica que:

El método cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p. 25).

## **Técnica de investigación**

Se utilizó la técnica de encuesta para la obtención de información válida y confiable.

Se utilizó la técnica de la encuesta, conforme propone Carrasco (2009) quien define a la encuesta como: “una técnica de investigación social aplicada a la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas dirigidas a las personas que componen la unidad de análisis de la investigación” (p. 41).

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

#### **Instrumentos de la recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de calidad de servicio, que ayudo a recolectar datos de calidad de servicio, el segundo instrumento es el denominado cuestionario de satisfacción del estudiante que nos describe los valores de la variable satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador.

Todo instrumento para la recolección de información debe tener requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

### **Instrumento I: Cuestionario de calidad de servicio**

#### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio

Autora: Gladys Nathaly Moran Luque

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de encuesta): Individual y colectiva

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Estudiantes de pregrado

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cinco dimensiones de la calidad de servicio de la Universidad Autónoma del Perú como son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad y actitud empática. El cuestionario consta de 22 ítems, de los cuales 4 son para la dimensión elementos tangibles, 5 para la dimensión confiabilidad, 4 para la dimensión capacidad de respuesta, 4 para proyección de seguridad y 5 para actitud empática. Para la escala de respuestas se utilizó una escala de Likert con 5 opciones.

#### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

### **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el estado de la calidad de servicio y de sus dimensiones.

### **Instrumento II: Satisfacción de estudiante**

#### **Ficha Técnica**

Nombre: Cuestionario de satisfacción del estudiante

Autora: Gladys Nathaly Moran Luque

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de encuesta): Individual y colectiva

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Estudiantes de pregrado

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la satisfacción del estudiante de la Universidad Autónoma del Perú como son: satisfacción, confianza y lealtad. El cuestionario consta de 27 ítems, de los cuales 11 son para la dimensión satisfacción misma, 9 para la dimensión confianza y 7 para la dimensión lealtad. Para la escala de respuestas se utilizó una escala de Likert con 5 opciones.

## **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

## **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el estado de la satisfacción del estudiante y de sus dimensiones.

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos**

Los datos recolectados en la presente investigación serán expresados y tratados de forma estadística, lo que nos permitirá llegar a conclusiones en relación con la hipótesis planteada. Para lograr esto, se realizará un registro de codificación de los datos recogidos para luego hacer una tabulación de los mismos y así dar lectura e interpretación de los resultados, así mismo realizar una contrastación de los resultados obtenidos con las hipótesis de la investigación para concluir en la elaboración de las conclusiones.

Los datos que se recolectarán a través de los instrumentos serán ingresados al programa estadístico SPSS para realizar informes en cuadros porcentuales.

Tomando en cuenta las características de la muestra de la presente investigación posiblemente se emplearán los siguientes estadísticos:

### **Media aritmética**

“La división se la suma de todos los valores entre el número de valores”.

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

$\mu$ : Media aritmética

$\sum X$ : Suma de todos los valores

$N$ : Número de valores

### **Coefficiente de correlación de Spearman**

“Es una medida de correlación entre dos variables aleatorias continuas para calcularlas es necesario que los datos estén ordenados y reemplazado en el orden respectivo” (Molina, Lerner y Gómez, 2008, p. 91)

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$p$ : Coeficiente de correlación de Spearman

$D$ : Diferencia entre los correspondientes estadísticos

$N$ : Número de parejas

### **Coefficiente de correlación de Pearson**

“Es una medida de relación líneas entre dos variables aleatorias cuantitativas, es independiente de la escala de medidas de las variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 1996, p. 383)

$$r_{X,Y} = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_x)(Y - \mu_y)]}{\sigma_X \sigma_Y}$$

$r_{X,Y}$ : Coeficiente de correlación de Pearson

$\sigma_{xy}$ : Es la covarianza de (X, Y)

$\sigma_X$ : Es la desviación típica de la variable X

$\sigma_Y$ : Es la desviación típica de la variable Y

### Coeficiente Alfa de Cronbach

“Este coeficiente analiza concretamente de la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala a su vez puede considerarse como un coeficiente de correlación” (Molina, Lerner y Gómez, 2008, p. 73).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de varianzas

$S_t^2$ : Varianza de la suma de ítems

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

### Coeficiente de Kolmogorov-Smirnov (KS)

“Desarrollaron un coeficiente para estimar la confiabilidad de una medición, su interpretación es la misma que la del coeficiente alfa” (Hernández, Fernández y Collado, 2003, p. 61).

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**



#### 4.1. Validación del instrumento

##### Validez del instrumento de la variable calidad de servicio

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

*Resultados de la validación del cuestionario calidad de servicio*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Juan Bacigalupo Pozo	Temático	Aplicable
Ademar Vargas Díaz	Metodológico	Aplicable
Wilber Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

*Nota:* Se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

##### Análisis de fiabilidad

##### Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable calidad de servicio

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 5

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	22

El análisis de confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,923, el cual es de fuerte confiabilidad, tal como se muestra en la tabla 5.

## Validez del instrumento de la variable satisfacción del estudiante

### Resultado de validación del cuestionario de la variable satisfacción del estudiante

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

*Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción del estudiante*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Juan Bacigalupo Pozo	Temático	Aplicable
Ademar Vargas Díaz	Metodológico	Aplicable
Wilber Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

*Nota:* Se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

## Análisis de fiabilidad

### Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable satisfacción del estudiante

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción del estudiante*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	27

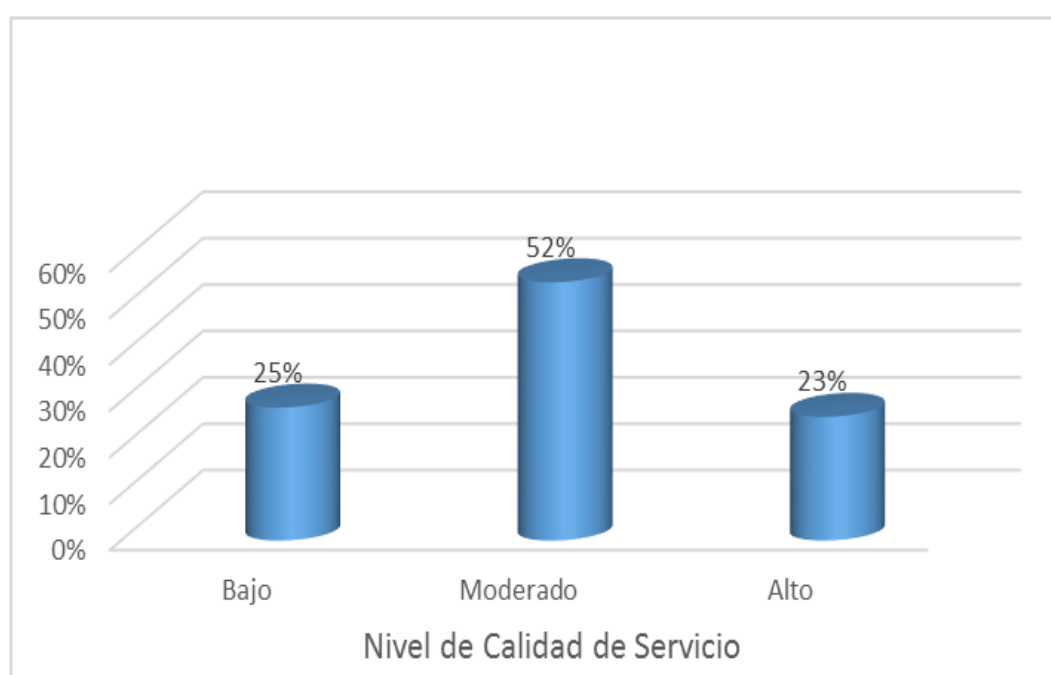
El análisis de confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,867, el cual es de fuerte confiabilidad, tal como se muestra en la tabla 7.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de calidad de servicio*

Niveles	fi	%
Bajo	86	25%
Moderado	184	52%
Alto	83	23%
Total	353	100%



*Figura 2.* Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de calidad de servicio.

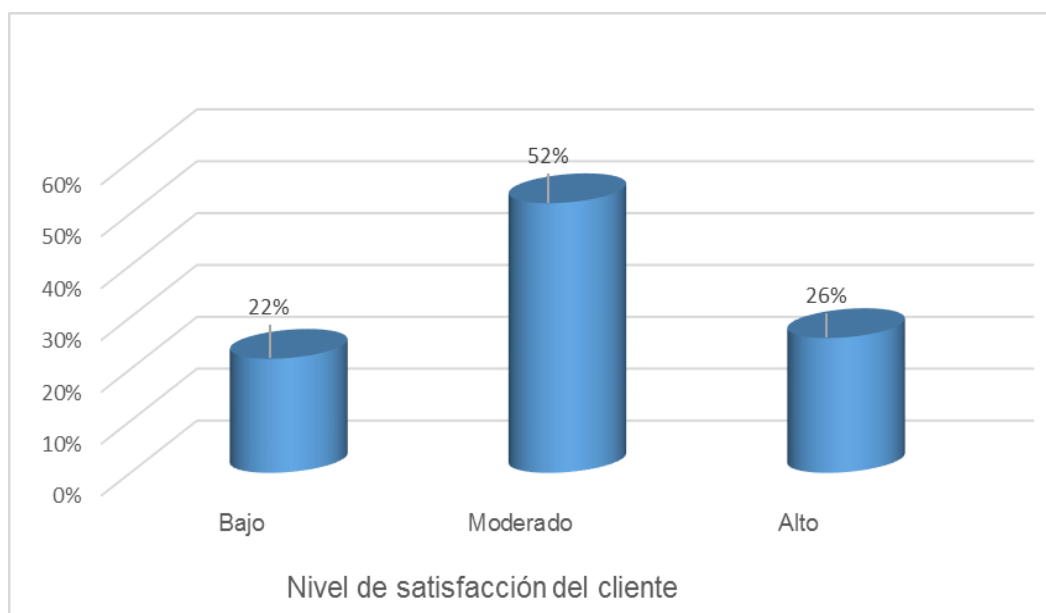
### Interpretación

De la tabla 8 y la figura 2, se puede observar que la mayoría de los estudiantes perciben un nivel moderado en la variable calidad de servicio, es decir el 52%, el 25% un nivel alto y el 23% un nivel bajo.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de satisfacción del estudiante*

Niveles	fi	%
Bajo	79	22%
Moderado	184	52%
Alto	90	26%
Total	353	100%



*Figura 3. Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de satisfacción de los estudiantes.*

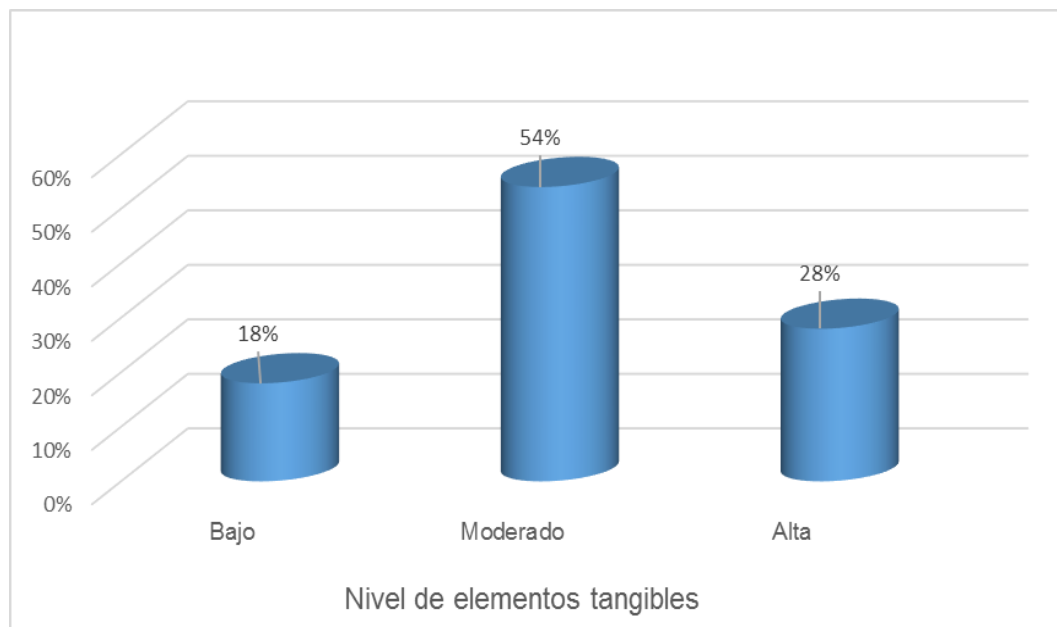
### **Interpretación**

De la tabla 9 y la figura 3, se aprecia que la mayoría de los estudiantes es decir el 52% percibe un nivel moderado en la variable satisfacción del estudiante, el 26% un nivel alto y el 22% un nivel bajo.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de elementos tangibles*

Niveles	fi	%
Bajo	63	18%
Moderado	191	54%
Alta	99	28%
Total	353	100%



*Figura 4.* Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de elementos tangibles.

### **Interpretación**

De la tabla 10 y figura 4, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir el 54% perciben un nivel medio en la dimensión elementos tangibles, el 28% un nivel alto y el 18% un nivel bajo.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de confiabilidad*

Nivel	fi	%
Bajo	117	33%
Moderado	142	40%
Alta	94	27%
Total	353	100%

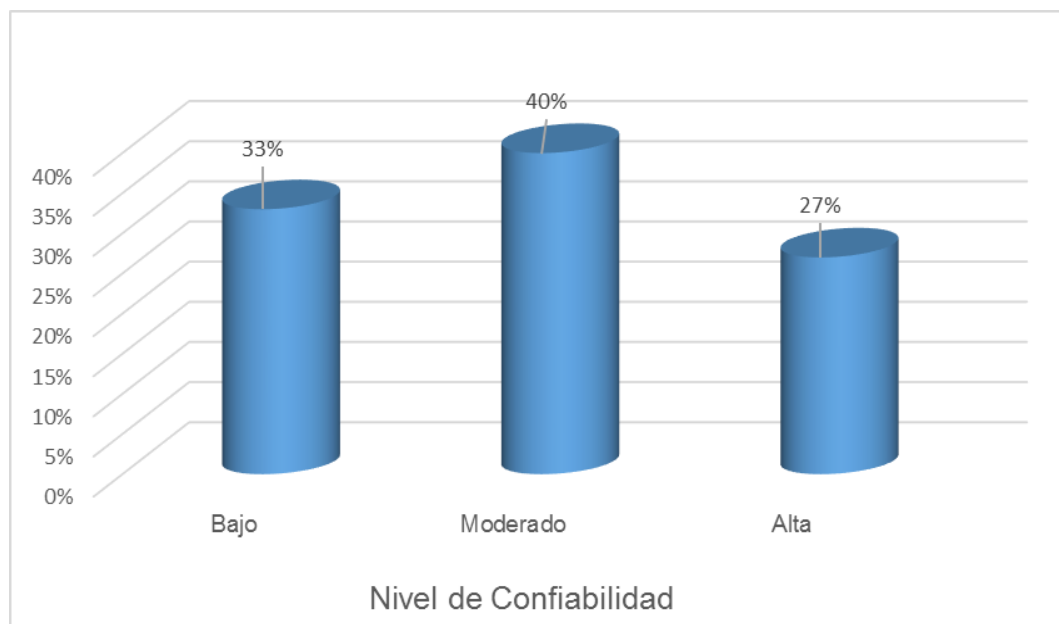


Figura 5. Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de confiabilidad.

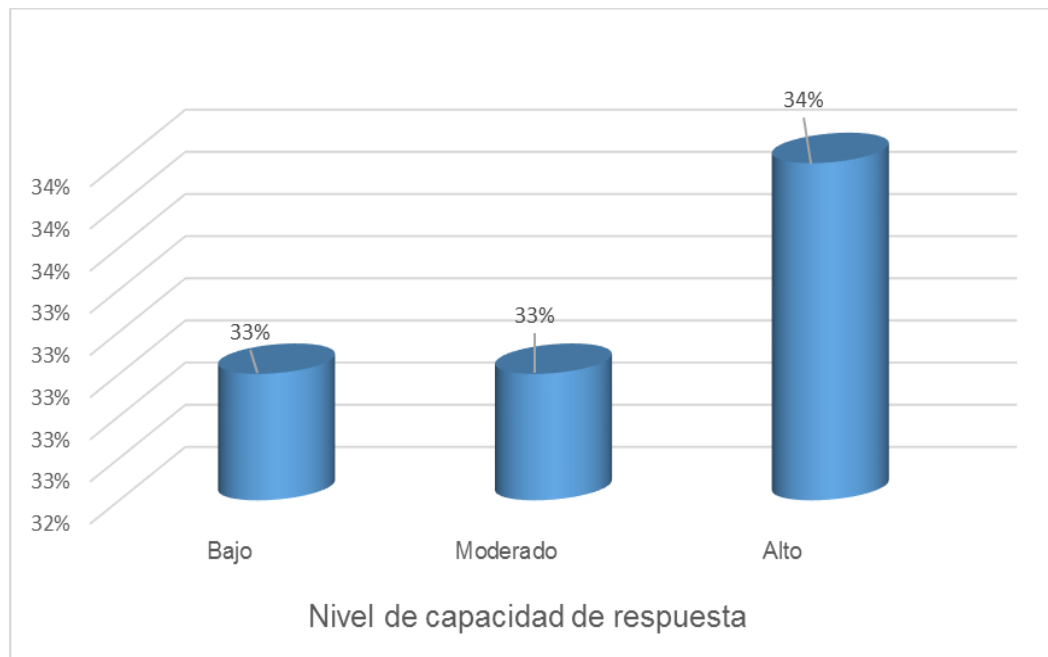
### **Interpretación**

Se la tabla 11 y la figura 5, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir el 40% perciben un nivel moderado en la dimensión confiabilidad, el 27% un nivel alto y el 33% un nivel bajo.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de capacidad de respuesta*

Nivel	fi	%
Bajo	115	33%
Moderado	117	33%
Alto	121	34%
Total	353	100%



*Figura 6.* Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de capacidad de respuesta.

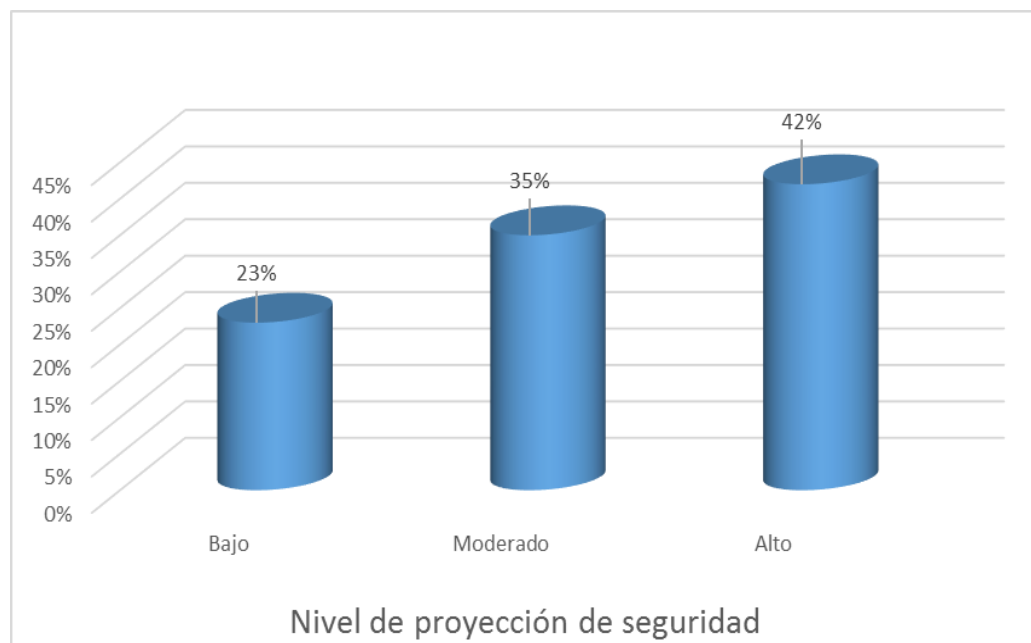
### **Interpretación**

De la tabla 12 y figura 6, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir el 34% perciben un nivel alto en la dimensión capacidad de respuesta, un 33% un nivel moderado y el 33% restante un nivel bajo.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentaje de los estudiantes según el nivel de proyección de seguridad*

Nivel	fi	%
Bajo	82	23%
Moderado	122	35%
Alto	149	42%
Total	353	100%



*Figura 7. Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de proyección de seguridad.*

### **Interpretación**

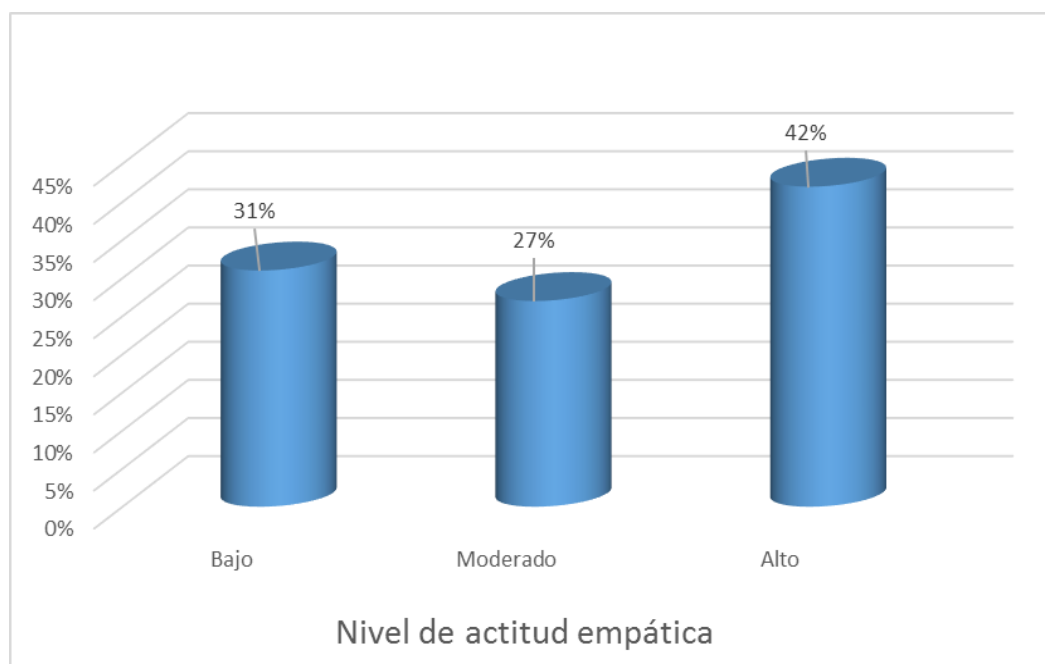
De la tabla 13 y figura 7, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir el 42% perciben un nivel alto de proyección de seguridad, un 35% un nivel moderado y un 23% un nivel bajo.



Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según el nivel de capacidad de respuesta.*

Nivel	fi	%
Bajo	111	31%
Moderado	96	27%
Alto	146	42%
Total	353	100%



*Figura 8.* Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de actitud empática.

### **Interpretación**

De la tabla 14 y la figura 8, se puede observar que la mayoría de estudiantes es decir el 42% perciben un nivel alto de actitud empática, un 27% un nivel moderado y el 31% restante un nivel bajo.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los estudiantes según nivel de satisfacción misma*

Nivel	fi	%
Bajo	117	33%
Moderado	142	40%
Alto	94	27%
Total	353	100%



*Figura 9.* Distribución porcentual de los estudiantes según nivel de satisfacción misma.

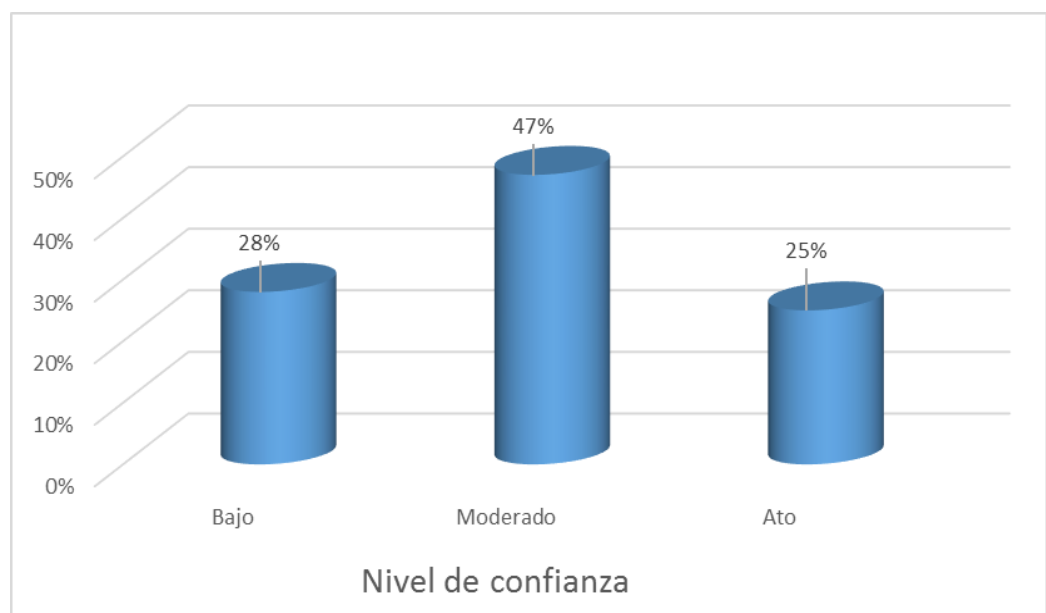
### **Interpretación**

De la tabla 15 y figura 9, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir el 40% perciben un nivel moderado de satisfacción misma, un 27% un nivel alto y un 33% un nivel bajo.

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentual de los estudiantes según nivel de confianza*

Nivel	fi	%
Bajo	100	28%
Moderado	167	47%
Alto	86	25%
Total	353	100%



*Figura 10.* Distribución porcentual de estudiantes según nivel de confianza.

### **Interpretación**

De la tabla 16 y figura 10, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir un 47% perciben un nivel moderado de la dimensión confianza, un 25% un nivel alto y el 28% restante un nivel bajo.

Tabla 17

*Distribución de frecuencias y porcentual de los estudiantes según nivel de lealtad*

Nivel	fi	%
Bajo	77	22%
Moderado	191	54%
Alto	85	24%
Total	353	100%

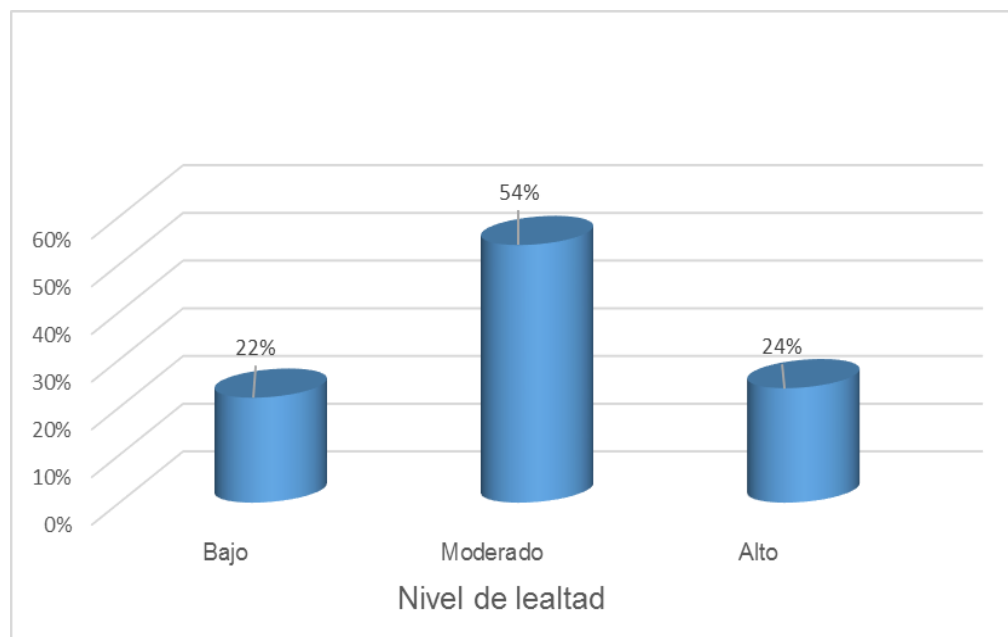


Figura 11. Distribución porcentual de los estudiantes según el nivel de lealtad.

### Interpretación

De la tabla 17 y figura 11, se puede observar que la mayoría de los estudiantes es decir el 54% perciben un nivel moderado de lealtad, un 24% un nivel alto y el 22% restante un nivel bajo.

### 4.3. Resultados inferenciales

#### Prueba de normalidad

**H<sub>1</sub>:** La distribución de la variable satisfacción del estudiante es paramétrico normal.

**H<sub>0</sub>:** La distribución de la variable satisfacción del estudiante no es paramétrico normal.

Tabla 18

*Prueba de Kolmogorov - Smirnov*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Variable Satisfacción estudiante	Variable Calidad de Servicio
N		353	353
Parámetros normales <sup>a</sup>	Media	160.39	132.26
	Desviación estándar	25.351	23.460
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.152	.218
	Positivo	.084	.119
	Negativo	-.152	-.218
Estadístico de prueba		.152	.218
p		,000c	,000c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 18, se presenta el análisis de normalidad de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Se observa que las muestras de la variable satisfacción del estudiante tienen un p valor menor al 0.05; por el cual se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que las muestras no presentan una distribución dentro de los parámetros de normalidad. Por lo tanto, para el análisis de las relaciones y la prueba de hipótesis se emplearán estadísticos no paramétricos. Por tanto, se aplica el estadístico Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

Tabla 19

*Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante*

			Variable Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Variable Calidad de Servicio	Rho	,824**
		p	.000
		N	353

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

### Descripción del grado de relación entre las variables:

En la tabla 19, se observa que el Rho de Spearman es de 0,824 entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante; lo que indicaría que existe una correlación directa y alta entre ambas variables

### Decisión estadística:

En la tabla 19, se observa que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.

## Prueba de hipótesis específicas

### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

**H<sub>0</sub>:** Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Tabla 20

*Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante*

		Variable Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Rho	,454**
		p	.000
		N	353

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

### Descripción del grado de relación entre las variables:

En la tabla 20, se observa que el rho de Spearman es de 0,454 entre la percepción de la D1: elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; lo que indicaría que existe una correlación directa y moderada entre ambas variables.

### Decisión estadística:

En la tabla 20, se observa que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la D1: elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Tabla 21

*Correlación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del estudiante*

			Variable	
			Satisfacción del	
			estudiante	
Rho	de	Rho	,755**	
Spearman	Confiabilidad	p	.000	
			N	353

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

### Descripción del grado de relación entre las variables:

En la tabla 21, se observa que el rho de Spearman es de 0,755 entre la percepción de la D2: confiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; lo que indicaría que existe una correlación directa y alta entre ambas variables.

### Decisión estadística:

En la tabla 21, se observa que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la D2: confiabilidad se relaciona significativamente con la variable satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.



### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

**H<sub>0</sub>:** La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Tabla 22

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante*

			Variable Satisfacción del estudiante	
			Rho	,566**
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	de	p	.000
			N	353

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

#### Descripción del grado de relación entre las variables:

En la tabla 22, se observa que el rho de Spearman es de 0,566 entre la percepción de la D3: capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; lo que indicaría que existe una correlación directa y moderada entre ambas variables.

#### Decisión estadística:

En la tabla 22, se observa que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación estadísticamente significativa entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Tabla 23

*Correlación entre la dimensión proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante*

			Variable Satisfacción del estudiante	
Rho	de Proyección	de	Rho	,760**
Spearman	seguridad		p	.000
			N	353

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

#### Descripción del grado de relación entre las variables:

En la tabla 23, se observa que el Rho de Spearman es de 0,760 entre la percepción de la D4: proyección de seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; lo que indicaría que existe una correlación directa y alta entre ambas variables.

#### Decisión estadística:

En la tabla 23, se observa que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que existe una relación estadísticamente significativa entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

## Prueba de hipótesis específica 5

**H<sub>1</sub>:** La actitud empática se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

**H<sub>0</sub>:** La actitud empática no se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

Tabla 24

*Correlación entre la dimensión actitud empática y la satisfacción del estudiante*

		Variable Satisfacción del estudiante	
		Rho	,644**
Rho de Spearman	Actitud empática	p	.000
		N	353

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

### Descripción del grado de relación entre las variables:

En la tabla 24, se observa que el Rho de Spearman es de 0,644 entre la percepción de la D5: proyección de seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; lo que indicaría que existe una correlación directa y moderada entre ambas variables.

### Decisión estadística:

En la tabla 24, se observa que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la actitud empática se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

- Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general: “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú, en el distrito de Villa El Salvador en el año 2018”; han sido favorables, se aprecia un nivel de correlación significativa directa y alta con un  $p=0.00$  siendo menor al nivel de significancia 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Nieto y Zorrilla (2013) en su investigación denominada “Percepción de la Calidad del Servicio educativo que brinda pro avance y Nivel de Satisfacción de sus usuarios, Arequipa – 2013”, donde se concluye que la relación existente entre la calidad del servicio educativo de pro avance y el nivel de satisfacción de los usuarios es considerada por los entrevistados, como óptima.
- En cuanto al primer objetivo específico de la investigación: “Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú”, se encontró que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la D1: elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Figueroa (2018). En su investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftamología Dr. Francisco Contreras Campos”, donde se logró determinar que, existe una relación significativa ( $p = 0.000 < 0.01$ ) entre la dimensión elementos tangibles y la variable Satisfacción del usuario externo, con un grado de correlación moderada ( $Rho = 0,592$ ).

- En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación: “Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú”, se encontró que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la D2: confiabilidad se relaciona significativamente con la variable satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018. Es un resultado que se asemeja con la investigación de Huamani (2018). En su investigación denominada: “Calidad en el servicio y satisfacción en los estudiantes del instituto de formación bancaria “Certus”, sede Surco 2018”, donde se determina que si hay relación entre la confiabilidad y satisfacción en los estudiantes del instituto de Formación Bancaria IFB Certus, Sede Surco 2018, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.789 y un nivel de significancia de 0.000 Bilateral.
- En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación: “Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú”, se encontró que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Vásquez (2016). En su investigación denominada: “Calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016”, donde se concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta que demuestra el personal administrativo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016., porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.606, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a la capacidad de respuesta que muestra el personal administrativo de la Universidad, el 42,4% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 35,4% sostienen que se

encuentra en un nivel deficiente y un 22,1% que se encuentra en un nivel bueno.

- En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación: “Determinar la relación que existe entre proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú”, se encontró que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que existe una relación estadísticamente significativa entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018. Es un resultado que se asemeja a la investigación de Huamani (2018). En su investigación denominada: “Calidad en el servicio y satisfacción en los estudiantes del instituto de formación bancaria “Certus”, sede Surco 2018”, donde se determina que, si hay relación entre la seguridad y la satisfacción en los estudiantes del instituto de Formación Bancaria IFB Certus Sede Surco 2018, con un coeficiente Rho Spearman de 0.801 y un nivel de significancia 0.000 bilateral.
- En cuanto al quinto objetivo específico de la investigación: “Determinar la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú”, se encontró que el coeficiente de significancia de la prueba de rho de Spearman  $p=0.00$ , lo que permite señalar que la relación es significativa; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se concluye: afirmando que la actitud empática se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018. Es un resultado que se asemeja con la investigación de Vásquez (2016). En su investigación denominada: “Calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016”, donde se concluye que existe una relación significativa entre la empatía brindada y el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión –Huacho, 2016., porque la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.603, representando una correlación positiva moderada. En cuanto a la empatía

brindada por el personal administrativo de la Universidad, el 58,1% de los usuarios afirman que se encuentra en un nivel regular, un 24,2% sostienen que se encuentra en un nivel deficiente y un 17,7% que se encuentra en un nivel bueno.



## 5.2. Conclusiones

- Para el objetivo general; se identifica una relación significativa directa y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción el estudiante en los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú,  $p=0.00$  y un  $\rho=0,824$ .
- Para el objetivo específico 1; se identifica una relación significativa directa y moderada entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción el estudiante en los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú,  $p=0.00$  y un  $\rho=0,454$ .
- Para el objetivo específico 2; se identifica una relación significativa directa y alta entre la confiabilidad y la satisfacción el estudiante en los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú,  $p=0.00$  y un  $\rho=0,755$ .
- Para el objetivo específico 3; se identifica una relación significativa directa y moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción el estudiante en los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú,  $p=0.00$  y un  $\rho=0,566$ .
- Para el objetivo específico 4; se identifica una relación significativa directa y alta entre la proyección de seguridad y la satisfacción el estudiante en los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú,  $p=0.00$  y un  $\rho=0,760$ .
- Para el objetivo específico 5; se identifica una relación significativa directa y moderada entre la actitud empática y la satisfacción el estudiante en los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú,  $p=0.00$  y un  $\rho=0,644$ .

### **5.3. Recomendaciones**

- De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante se recomienda a la Universidad Autónoma del Perú, emplear estrategias para mejorar la atención en todas las áreas que tengan contacto con los alumnos como, atención al estudiante, servicios universitarios y la parte académica ya que, se demostró que mientras mejor sea la calidad de atención mayor será la satisfacción del estudiante en la universidad. Por ejemplo poder implementar la ISO-9001, ya que contiene procedimientos establecidos y estandarizados que aseguran una mejor atención y prevención de riesgos en la empresa, como también el Sistema Lean Six SIGMA ya que esta es una metodología de mejora de procesos creada en Motorola por el ingeniero Bill Smith en la década de los 80, esta metodología está centrada en la reducción de la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al estudiante.
- De acuerdo a los resultados obtenidos entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante, se recomienda a la universidad mejorar los ambientes en los que se desarrollan las actividades de los estudiantes para así mejorar su satisfacción respecto a la dimensión ya dicha.
- De acuerdo a los resultados obtenidos entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del estudiante, se recomienda a la universidad continuar con los procesos que emplea para mantener el nivel de satisfacción del alumno con respecto al servicio.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión capacidad de respuesta, se propone a los responsables de la Universidad Autónoma del Perú, implementar estrategias en las cuales se capacite al personal que tiene contacto directo con el estudiante, de esta manera poder mejorar las respuestas hacia los alumnos.

- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de valoración de la dimensión proyección de seguridad, se recomienda a la Universidad Autónoma del Perú continuar con las estrategias empleadas en la actualidad para poder seguir mejorando en la valoración de dicha dimensión por parte de los alumnos.
- De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión actitud empática, considerando que fue valorada con un nivel moderado se recomienda a la Universidad Autónoma del Perú, realizar talleres de actitud al estudiante para que estos puedan reflexionar sobre el tipo de atención que brindan a los estudiantes. Mejorando así su relación con los mismos y elevando la percepción de esta dimensión.

## **REFERENCIAS**

Albrecht, K., y Bradford, L. J. (1990). *La excelencia en el servicio*. Bogotá, Colombia: Legis.

Álvarez J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/668275>

Aguirre, W. y Rodríguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/aguirre-espinoza-wildher.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Cadotte, E. Woodruff, R. y Jenkins, R. (1987). Expectativas y normas en modelos de satisfacción del consumidor. *Revista de investigación de marketing*, 24(3), 305.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Cronin, J. y Tylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Cuesta, E. (2009). La nueva generación y el trabajo. *Barbarói*, 2(31), 126-138.

Berry, L. Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Brooks, F. (1995). *The Mythical Man-Month: Essays on Software Engineering Anniversary Edition* (2ª ed.). New Jersey, EE.UU.: Pearson Education India.

- Figuerola, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15432>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Grönroos, C. (1978). Un enfoque orientado al servicio para la comercialización de servicios. *European Journal of marketing*, 12(8), 588-601.
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 18(4), 36-44.
- Gummesson, E. y Grönroos, C. (1987). *Calidad de los productos y servicios: una síntesis tentativa entre dos modelos*. Karlstad, Suecia: Centro de Investigación en Ciencias, Universidad de Karlstad.
- Gupta, S. y Zeithaml, V. (2005). Customer metrics: The past, the present, and the future in academia and practice. *Marketing Science Institute, Special Report*, 5(200), 39-75.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1996). *Metodología de la Investigación*. D.F. México, México: MacGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, L. y Collado, P. (2003). *Objetivos versus Competencias: una oposición imposible* (monografía UNMSM).
- Huamani, U. (2018). *Calidad en el servicio y satisfacción en los estudiantes del instituto de formación bancaria Certus* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19896>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control de calidad?* Bogotá, Colombia: Norma.

- Kerlinger, F. Lee, H. Pineda, L. y Mora, I. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MacGraw-Hill.
- Kotler, P. Bloom, P. y Hayes, T. (2006). *El marketing de servicios profesionales*. Buenos aires, Argentina: Paidós.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995). La naturaleza de las relaciones con los clientes en los servicios. *Avances en la comercialización y gestión de servicios*, 4(141), 67.
- Molina, J. Lerner, J. y Gómez, S. (2008). Patrones de cambio de las redes personales de inmigrantes en Cataluña. *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 15(1), 73.
- Nieto, M. y Zorrilla, P. (2013). *Percepción de la Calidad del Servicio educativo que brinda pro avance y Nivel de Satisfacción de sus usuarios, Arequipa – 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4246>
- Oliver, R (1999). ¿De dónde viene la lealtad del consumidor? *Journal of marketing*, 63(41), 33-44.
- Pacheco, P. (2012). *Diseño de un sistema de medición y mejoramiento continuo de la calidad de servicio para establecimientos educacionales* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/112272>
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication of future research, *Journal of Marketing*, 4, 45-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988a). Servqual: A multiple item scale for measuring customer perception of service quality, *Journal of retailing*, 64, 12-40.

- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988b). Procesos de comunicación y control en la prestación de servicios de calidad. *Revista de marketing*, 52 (2), 35-48.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). Más sobre la mejora de la medición de la calidad del servicio. *Revista de venta al por menor*, 69(1), 140-148.
- Quispe, G., Arellano, O., y Ayaviri, D. (2016). Aplicación de la Auditoría en las Mypes del Ecuador. *Revista de Investigación Altoandina*, 18(4), 483-496.
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). Calidad del servicio: perspectivas e implicaciones gerenciales desde la frontera. *Calidad del servicio: nuevas direcciones en teoría y práctica*, 9(5), 1-19.
- Salinas, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas* (Tesis doctoral). Recuperado de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/15030/K\\_Tesis-136.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/15030/K_Tesis-136.pdf?sequence=1)
- Tamayo, M. (1999). *La investigación*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior ICFES.
- Vásquez, C. (2016). Calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1072>
- Vergara, J. y Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación*, 13(1), 108-122. Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/274>



Zapata, C. y Rojas, M. (2010). Una revisión crítica al modelado de la confianza a nivel organizacional. *Estudios gerenciales*, 26(116), 193-208.


Zeithaml, V. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services. *Marketing of service*, 47, 186-189.

## **ANEXOS**

# ANEXO 1

## INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO

feedback studio | 1



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR - 2018"

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**  
GLADYS NATHALY MORAN LUQUE

Resumen de coincidencias

**20 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	docplayer.es Fuente de Internet	2 %	>
3	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	www.ciudadgestion.co Fuente de Internet	2 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	2 %	>
7	www.rinace.net Fuente de Internet	2 %	>

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSTISENCIA

**Título:** “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
			Tipo de investigación	Población		El análisis propuesto siguió los pasos:
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú, en el distrito de Villa El Salvador en el año 2018.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.	Tipo de investigación	Población	<b>Variable 1:</b> Calidad de servicio <b>Autora:</b> Gladys Nathaly Moran Luque <b>Año:</b> 2018 <b>Ámbito de aplicación:</b> Empresarial <b>Forma de administración:</b> Individual y colectiva.	Para la organización de los datos que recolectamos, se implementó una base de datos de la variable de estudios las cuales fueron sometidas a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las
			Correlacional	Estudiantes		
			Nivel de investigación	Tamaño de muestra		
			Cuantitativa	353		
			Diseño de investigación	Tipo de muestreo		
<b>Problemas Específicos:</b> -¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del	<b>Hipótesis específicas:</b> -Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El	No experimental	Aleatorio simple	<b>Variable 2:</b> Satisfacción del estudiante <b>Autora:</b> Gladys Nathaly Moran Luque <b>Año:</b> 2018 <b>Ámbito de aplicación:</b> Empresarial	correlaciones. Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación

<p>-¿De qué manera se relaciona la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?</p> <p>-¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?</p> <p>-¿De qué manera se relaciona la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?</p> <p>-¿De qué manera se relaciona la actitud empática y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018?</p>	<p>Perú en el año 2018.</p> <p>-</p> <p>Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.</p> <p>-</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.</p> <p>-</p> <p>Determinar la relación que existe entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.</p> <p>-</p> <p>Determinar la relación que existe entre la actitud empática y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú en el año 2018.</p>	<p>Salvador en el año 2018.</p> <p>-Existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.</p> <p>-La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.</p> <p>-Existe una relación estadísticamente significativa entre la proyección de seguridad y la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.</p> <p>-La actitud empática se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú – Villa El Salvador en el año 2018.</p>			<p><b>Forma de administración:</b> Individual y colectiva.</p>	<p>en medias, desviación estándar, además de su distribución y porcentajes.</p> <p>Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá lo niveles de asociación, además de la contrastación de hipótesis.</p> <p>Se presentó tablas y figuras por variable.</p> <p>Se reflexionó y discutió sobre los resultados por variable.</p> <p>Se elaboró recomendaciones y conclusiones sobre los resultados.</p>
---	---	---	--	--	--	---

--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 3

# INSTRUMENTO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

### PARTE I: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la calidad de servicio de la Universidad Autónoma del Perú. Le agradecemos anticipadamente por su colaboración.

Edad: ..... Género: (F) (M) Carrera: ..... Ciclo: .....

°	ÍTEMS	PUNTAJE				
		JUNCA	ASI	VECE	ASI	JEMPR
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Elementos tangibles</b>						5
	Las aulas y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la Universidad son modernas y están equipadas de acuerdo a su especialidad					
	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y bienestar universitario cumplen las normas de SUNEDU y son visualmente atractivos					
	La presentación del personal académico y administrativo de la Universidad es buena y adecuada					
	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de la Universidad, son visualmente atractivos y competitivos					
<b>Confiabilidad</b>						
	Cuando la Universidad promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple					
	Cuando un estudiante tiene un problema, la Universidad muestra sincero interés por resolverlo					
	La Universidad desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez					
	La Universidad proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo					
	La Universidad mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
0	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la Universidad, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud					
1	Los docentes de la Universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes					
2	El personal de biblioteca de la Universidad nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante					
3	Los docentes de la Universidad siempre tienen disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes					
<b>Proyección de seguridad</b>						
4	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Carrera Profesional de la Universidad, inspira confianza					
5	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la Universidad, el estudiante se siente seguro					
6	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la carrera profesional de la Universidad, trata a los estudiantes siempre con cortesía					
7	Los docentes de la Universidad cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes					
<b>Actitud empática</b>						
8	La Dirección de la Carrera profesional de la Universidad, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada					
9	La Universidad ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes					
0	La Universidad cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada					

1	La Universidad se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes						
2	El personal académico y administrativo de la Universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.						

**PARTE II: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

**Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la calidad de servicio de la Universidad Autónoma del Perú. Le agradecemos anticipadamente por su colaboración.**

**Edad: ..... Género: (F) (M) Carrera: ..... Ciclo: .....**



o	ÍTEMS	PUNTAJE				
		N UNCA	C ASI A RAREAS VECES	A VECES	C ASI A RAREAS VECES	S SIEMPRE
<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>						
<b>Satisfacción</b>						
	La Universidad cuenta con una moderna infraestructura					
	La infraestructura de la Universidad ha sido útil para mi aprendizaje					
	El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención personalizada al estudiante					
	El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención rápida a los estudiantes					
	La Biblioteca cuenta con los libros necesarios y actualizados					
	El servicio Atención al estudiante de la Universidad brinda un servicio personalizado					
	En Atención al estudiante brindan un servicio cordial					
	El personal de Atención al estudiante se preocupa por resolver las dudas y consultas de los alumnos					
	Bienestar universitario realiza actividades importantes para mi desarrollo					
0	El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una rápida atención					
1	El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una atención cordial					
<b>Confianza</b>						
2	En Finanzas del estudiante la atención es ordenada					
3	En Finanzas del estudiante siempre resuelven mis dudas					
4	En Finanzas del estudiante realizo mis pago de una manera rápida					
5	La Universidad cuenta con docentes capacitados					
6	Estoy satisfecho con la formación recibida por parte de los docentes					
7	Mi carrera cuenta con una Malla curricular competitiva con otras Universidades					
8	La Malla curricular de mi carrera está en constante actualización					
9	Confío que el personal en la facultad de mi carrera se preocupe por los problemas de los alumnos					
0	Confío que en la facultad se encuentran personas capacitadas para atenderme					
<b>Lealtad</b>						
1	Me siento orgulloso de estudiar aquí					
2	Siento que la Universidad se esfuerza por hacerme un buen profesional					
3	Siento que la Universidad se esfuerza por mejorar su calidad educativa cada día					

4	Recomendaría a la Universidad a mis familiares					
5	Recomendaría a la Universidad a mis amigos					
6	Comparto los logros de la Universidad en mis redes sociales					
7	Siento que la Universidad es importante para mi vida					

**ANEXO 4  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título:** “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR - 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO "Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor."	Elementos tangibles Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales	Apariencia de la infraestructura	Las aulas y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la universidad son modernas y están equipadas de acuerdo a su especialidad.						✓		✓		✓		✓		
			Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y bienestar universitario cumplen las normas de SUNEDU y son visualmente atractivos.						✓		✓		✓		✓		
		Apariencia del personal académico y administrativo	La presentación del personal académico y administrativo de la universidad es buena y adecuada.						✓		✓		✓		✓		
			Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de la universidad, son visualmente atractivos y competitivos.						✓		✓		✓		✓		

<b>Confiabilidad</b> Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa	Puntualidad	Cuando la universidad promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple							✓		✓		✓		✓		
	Honestidad	Cuando un estudiante tiene un problema, la universidad muestra sincero interés por resolverlo.							✓		✓		✓		✓		
	Profesionalismo	La universidad desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez.								✓		✓		✓		✓	
		La universidad proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo.								✓		✓		✓		✓	
		La universidad mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.).									✓		✓		✓		✓
<b>Capacidad de respuesta</b> Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos	Comunicación	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la universidad, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud.							✓		✓		✓		✓		
		Los docentes de la universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.								✓		✓		✓		✓	

de un servicio rápido.	Rapidez	El personal de biblioteca de la universidad nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante.						✓		✓		✓		✓		
	Disposición	Los docentes de la universidad siempre tienen disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes.						✓		✓		✓		✓		
Proyección de seguridad La inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	Confianza	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Carrera Profesional de la universidad, inspira confianza.						✓		✓		✓		✓		
	Riesgos	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la universidad, el estudiante se siente seguro.						✓		✓		✓		✓		
	Dudas	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la carrera profesional de la universidad, trata a los estudiantes siempre con cortesía.						✓		✓		✓		✓		
		Los docentes de la universidad cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes.						✓		✓		✓		✓		
Actitud empática Es la atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.	Comprensión de necesidades	La Dirección de la Carrera profesional de la universidad, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada.						✓		✓		✓		✓		
	Comprensión de necesidades	El personal académico y administrativo de la universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.						✓		✓		✓		✓		

	Evaluación del servicio Bienestar Universitario	Bienestar universitario realiza actividades importantes para mi desarrollo.						✓	✓	✓	✓			
		El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una rápida atención.						✓	✓	✓	✓			
		El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una atención cordial.						✓	✓	✓	✓			
Confianza Aquella buena voluntad de transferir valores o recomendaciones positivas a otra persona, y que además de esperar que esa persona devuelva o responda de forma similar o mejor	Confianza en el servicio de Finanzas	En Finanzas del estudiante la atención es ordenada.						✓	✓	✓	✓			
		En Finanzas del estudiante siempre resuelven mis dudas.						✓	✓	✓	✓			
		En Finanzas del estudiante realizo mis pagos de una manera rápida.						✓	✓	✓	✓			
	Confianza en la calidad docente	La universidad cuenta con docentes capacitados.							✓	✓	✓	✓		
		Estoy satisfecho con la formación recibida por parte de los docentes.							✓	✓	✓	✓		
	Confianza en la Malla Curricular	Mi carrera cuenta con una Malla curricular competitiva con otras universidades.							✓	✓	✓	✓		
		La Malla curricular de mi carrera está en constante actualización.							✓	✓	✓	✓		
	Confianza en la Facultad de la carrera	Confío que el personal en la facultad de mi carrera se preocupe por los problemas de los alumnos.							✓	✓	✓	✓		
		Confío que en la facultad se encuentran personas capacitadas para atenderme.							✓	✓	✓	✓		

<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> "Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con		Preocupación de las necesidades	La universidad cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada.					✓		✓		✓				
			La universidad se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes.					✓		✓		✓				
		Cortesía y amabilidad	La universidad ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes.					✓		✓		✓				
	<b>Satisfacción misma</b> Es la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades y expectativas han sido cubiertas completamente.	Evaluación de la calidad de la infraestructura	La universidad cuenta con una moderna infraestructura.						✓		✓		✓			
			La infraestructura de la universidad ha sido útil para mi aprendizaje.						✓		✓		✓			
		Evaluación del servicio de biblioteca	El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención personalizada al estudiante.							✓		✓		✓		
			El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención rápida a los estudiantes.							✓		✓		✓		
			La Biblioteca cuenta con los libros necesarios y actualizados.							✓		✓		✓		
		Evaluación del servicio de atención al estudiante	El servicio Atención al estudiante de la universidad brinda un servicio personalizado.							✓		✓		✓		
			En Atención al estudiante brindan un servicio cordial.							✓		✓		✓		
El personal de Atención al estudiante se preocupa por resolver las dudas y consultas de los alumnos.								✓		✓		✓				

<b>Lealtad</b> El comportamiento de los clientes con una orientación en un producto o servicio, en el tiempo	Sentimiento positivo de la universidad	Me siento orgulloso de estudiar aquí.						✓	✓	✓	✓		
		Siento que la universidad se esfuerza por hacerme un buen profesional.						✓	✓	✓	✓		
		Siento que la universidad se esfuerza por mejorar su calidad educativa cada día.						✓	✓	✓	✓		
	Promocionar la universidad	Recomendaría a la universidad a mis familiares.						✓	✓	✓	✓		
		Recomendaría a la universidad a mis amigos.						✓	✓	✓	✓		
		Comparto los logros de la universidad en mis redes sociales.						✓	✓	✓	✓		
	Valor a la universidad	Siento que la universidad es importante para mi vida.						✓	✓	✓	✓		

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



Validación del instrumento CAUDAS DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

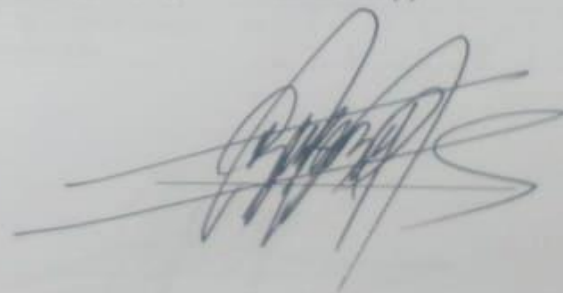
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. JUAN BOSCHAUPO POZO

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación del instrumento SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  | Aplicable después de corregir  | No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. JUAN BASTIENZO POZO

DNI: 07623579

Especialidad del validador: Temático  | Metodológico  | Estadístico  |

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO "Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor."	Elementos tangibles Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales	Apariencia de la infraestructura	Las aulas y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la universidad son modernas y están equipadas de acuerdo a su especialidad.															
			Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y bienestar universitario cumplen las normas de SUNEDU y son visualmente atractivos.															
		Apariencia del personal académico y administrativo	La presentación del personal académico y administrativo de la universidad es buena y adecuada.															
		Apariencia del equipamiento	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, sílabo, formatos, etc.) de la universidad, son visualmente atractivos y competitivos.															

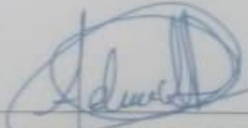
<b>Confiabilidad</b> Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa	Puntualidad	Cuando la universidad promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple							✓		✓		✓		✓		
	Honestidad	Cuando un estudiante tiene un problema, la universidad muestra sincero interés por resolverlo.							✓		✓		✓		✓		
	Profesionalismo	La universidad desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez.								✓		✓		✓		✓	
		La universidad proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo.								✓		✓		✓		✓	
		La universidad mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.).									✓		✓		✓		✓
<b>Capacidad de respuesta</b> Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos	Comunicación	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la universidad, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud.							✓		✓		✓		✓		
		Los docentes de la universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.								✓		✓		✓		✓	

de un servicio rápido.	Rapidez	El personal de biblioteca de la universidad nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante.						✓		✓		✓		✓		
	Disposición	Los docentes de la universidad siempre tienen disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes.						✓		✓		✓		✓		
Proyección de seguridad La inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	Confianza	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Carrera Profesional de la universidad, inspira confianza.						✓		✓		✓		✓		
	Riesgos	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la universidad, el estudiante se siente seguro.						✓		✓		✓		✓		
	Dudas	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la carrera profesional de la universidad, trata a los estudiantes siempre con cortesía.						✓		✓		✓		✓		
		Los docentes de la universidad cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes.						✓		✓		✓		✓		
Actitud empática Es la atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.	Comprensión de necesidades	La Dirección de la Carrera profesional de la universidad, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada.						✓		✓		✓		✓		
	Comprensión de necesidades	El personal académico y administrativo de la universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.						✓		✓		✓		✓		

	Evaluación del servicio Bienestar Universitario	Bienestar universitario realiza actividades importantes para mi desarrollo.					✓	✓	✓	✓				
		El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una rápida atención.					✓	✓	✓	✓				
		El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una atención cordial.					✓	✓	✓	✓				
Confianza Aquella buena voluntad de transferir valores o recomendaciones positivas a otra persona, y que además de esperar que esa persona devuelva o responda de forma similar o mejor	Confianza en el servicio de Finanzas	En Finanzas del estudiante la atención es ordenada.					✓	✓	✓	✓				
		En Finanzas del estudiante siempre resuelven mis dudas.					✓	✓	✓	✓				
		En Finanzas del estudiante realizo mis pagos de una manera rápida.					✓	✓	✓	✓				
	Confianza en la calidad docente	La universidad cuenta con docentes capacitados.					✓	✓	✓	✓				
		Estoy satisfecho con la formación recibida por parte de los docentes.					✓	✓	✓	✓				
	Confianza en la Malla Curricular	Mi carrera cuenta con una Malla curricular competitiva con otras universidades.					✓	✓	✓	✓				
		La Malla curricular de mi carrera está en constante actualización.					✓	✓	✓	✓				
	Confianza en la Facultad de la carrera	Confío que el personal en la facultad de mi carrera se preocupe por los problemas de los alumnos.					✓	✓	✓	✓				
		Confío que en la facultad se encuentran personas capacitadas para atenderme.					✓	✓	✓	✓				

<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> "Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con		Preocupación de las necesidades	La universidad cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada.					✓		✓		✓				
			La universidad se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes.					✓		✓		✓				
		Cortesía y amabilidad	La universidad ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes.					✓		✓		✓				
	<b>Satisfacción misma</b> Es la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades y expectativas han sido cubiertas completamente.	Evaluación de la calidad de la infraestructura	La universidad cuenta con una moderna infraestructura.						✓		✓		✓			
			La infraestructura de la universidad ha sido útil para mi aprendizaje.						✓		✓		✓			
		Evaluación del servicio de biblioteca	El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención personalizada al estudiante.							✓		✓		✓		
			El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención rápida a los estudiantes.							✓		✓		✓		
			La Biblioteca cuenta con los libros necesarios y actualizados.							✓		✓		✓		
		Evaluación del servicio de atención al estudiante	El servicio Atención al estudiante de la universidad brinda un servicio personalizado.							✓		✓		✓		
			En Atención al estudiante brindan un servicio cordial.							✓		✓		✓		
El personal de Atención al estudiante se preocupa por resolver las dudas y consultas de los alumnos.								✓		✓		✓				

<b>Lealtad</b> El comportamiento de los clientes con una orientación en un producto o servicio, en el tiempo	Sentimiento positivo de la universidad	Me siento orgulloso de estudiar aquí.						/		/		/		/		
		Siento que la universidad se esfuerza por hacerme un buen profesional.						/		/		/		/		
		Siento que la universidad se esfuerza por mejorar su calidad educativa cada día.						/		/		/		/		
		Promocionar la universidad	Recomendaría a la universidad a mis familiares.						/		/		/		/	
		Recomendaría a la universidad a mis amigos.						/		/		/		/		
		Comparto los logros de la universidad en mis redes sociales.						/		/		/		/		
	Valor a la universidad	Siento que la universidad es importante para mi vida.						/		/		/		/		

  
 FIRMA DEL EVALUADOR



Validación del instrumento Catidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

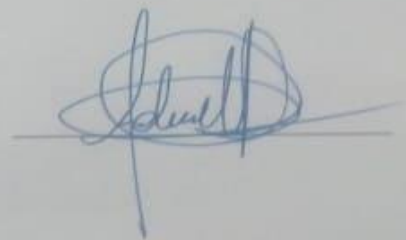
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación del instrumento

Satisfacción del Cliente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... *Ademan Vargas Díaz* .....

DNI: *45476251* .....

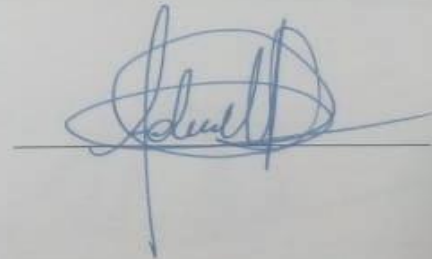
Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.






<b>Confiabilidad</b> Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa	Puntualidad	Cuando la universidad promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple							✓		✓		✓		✓		
	Honestidad	Cuando un estudiante tiene un problema, la universidad muestra sincero interés por resolverlo.							✓		✓		✓		✓		
	Profesionalismo	La universidad desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez.								✓		✓		✓		✓	
		La universidad proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo.								✓		✓		✓		✓	
		La universidad mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.).									✓		✓		✓		✓
<b>Capacidad de respuesta</b> Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos	Comunicación	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la universidad, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud.							✓		✓		✓		✓		
		Los docentes de la universidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.								✓		✓		✓		✓	

de un servicio rápido.	Rapidez	El personal de biblioteca de la universidad nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante.						✓		✓		✓		✓		
	Disposición	Los docentes de la universidad siempre tienen disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes.						✓		✓		✓		✓		
Proyección de seguridad La inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	Confianza	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Carrera Profesional de la universidad, inspira confianza.						✓		✓		✓		✓		
	Riesgos	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la universidad, el estudiante se siente seguro.						✓		✓		✓		✓		
	Dudas	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la carrera profesional de la universidad, trata a los estudiantes siempre con cortesía.						✓		✓		✓		✓		
		Los docentes de la universidad cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes.						✓		✓		✓		✓		
Actitud empática Es la atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.	Comprensión de necesidades	La Dirección de la Carrera profesional de la universidad, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada.						✓		✓		✓		✓		
	Comprensión de necesidades	El personal académico y administrativo de la universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.						✓		✓		✓		✓		

	Evaluación del servicio Bienestar Universitario	Bienestar universitario realiza actividades importantes para mi desarrollo.						✓	✓	✓	✓			
		El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una rápida atención.						✓	✓	✓	✓			
		El personal de Bienestar Universitario se preocupa por brindar una atención cordial.						✓	✓	✓	✓			
Confianza Aquella buena voluntad de transferir valores o recomendaciones positivas a otra persona, y que además de esperar que esa persona devuelva o responda de forma similar o mejor	Confianza en el servicio de Finanzas	En Finanzas del estudiante la atención es ordenada.						✓	✓	✓	✓			
		En Finanzas del estudiante siempre resuelven mis dudas.						✓	✓	✓	✓			
		En Finanzas del estudiante realizo mis pagos de una manera rápida.						✓	✓	✓	✓			
	Confianza en la calidad docente	La universidad cuenta con docentes capacitados.							✓	✓	✓	✓		
		Estoy satisfecho con la formación recibida por parte de los docentes.							✓	✓	✓	✓		
	Confianza en la Malla Curricular	Mi carrera cuenta con una Malla curricular competitiva con otras universidades.							✓	✓	✓	✓		
		La Malla curricular de mi carrera está en constante actualización.							✓	✓	✓	✓		
	Confianza en la Facultad de la carrera	Confío que el personal en la facultad de mi carrera se preocupe por los problemas de los alumnos.							✓	✓	✓	✓		
		Confío que en la facultad se encuentran personas capacitadas para atenderme.							✓	✓	✓	✓		

<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> "Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con		Preocupación de las necesidades	La universidad cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada.					✓		✓		✓				
			La universidad se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes.					✓		✓		✓				
		Cortesía y amabilidad	La universidad ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes.					✓		✓		✓				
	<b>Satisfacción misma</b> Es la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades y expectativas han sido cubiertas completamente.	Evaluación de la calidad de la infraestructura	La universidad cuenta con una moderna infraestructura.						✓		✓		✓			
			La infraestructura de la universidad ha sido útil para mi aprendizaje.						✓		✓		✓			
		Evaluación del servicio de biblioteca	El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención personalizada al estudiante.							✓		✓		✓		
			El personal de la Biblioteca se preocupa por brindar una atención rápida a los estudiantes.							✓		✓		✓		
			La Biblioteca cuenta con los libros necesarios y actualizados.							✓		✓		✓		
		Evaluación del servicio de atención al estudiante	El servicio Atención al estudiante de la universidad brinda un servicio personalizado.							✓		✓		✓		
			En Atención al estudiante brindan un servicio cordial.							✓		✓		✓		
El personal de Atención al estudiante se preocupa por resolver las dudas y consultas de los alumnos.								✓		✓		✓				

Lealtad El comportamiento de los clientes con una orientación en un producto o servicio, en el tiempo	Sentimiento positivo de la universidad	Me siento orgulloso de estudiar aquí.						✓		✓		✓		✓		
		Siento que la universidad se esfuerza por hacerme un buen profesional.						✓		✓		✓		✓		
		Siento que la universidad se esfuerza por mejorar su calidad educativa cada día.						✓		✓		✓		✓		
	Promocionar la universidad	Recomendaría a la universidad a mis familiares.						✓		✓		✓		✓		
		Recomendaría a la universidad a mis amigos.						✓		✓		✓		✓		
		Comparto los logros de la universidad en mis redes sociales.						✓		✓		✓		✓		
	Valor a la universidad	Siento que la universidad es importante para mi vida.						✓		✓		✓		✓		

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 Ing. Wilfredo Flores Vilca  
 ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
 CIP 77059



Validación del instrumento Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

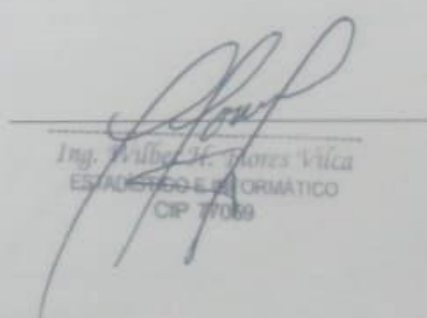
Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia; se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77069

Validación del instrumento Satisfacción del Cliente

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

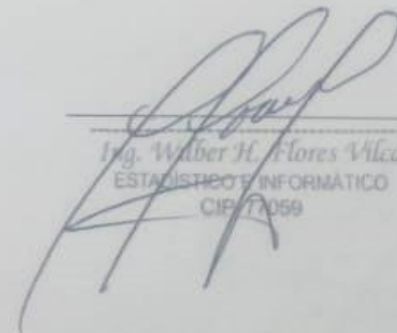
Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO INFORMATICO  
CIP 77059

**ANEXO 5**  
**CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA**

Lima, 28 de octubre 2018

El señor Marcel Costa Faura identificado con el DNI: 48817247 ; Director de Calidad Institucional de la Universidad Autónoma del Perú ubicada en Antigua Panamericana Sur KM. 16.3 Villa el Salvador – Lima con RUC: 20521449731.

**CERTIFICA:**

Que la señorita Gladys Nathaly Moran Luque, identificada con DNI: 76371986 se encuentra realizando su tesis denominada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ VILLA EL SALVADOR - 2018" en la presente fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

**Atentamente**



Marcel Costa Faura

Director de Calidad Institucional

**ANEXO 6**  
**(BASE DE DATOS)**

<b>N°</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>
1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4
5	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
7	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
8	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
9	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
12	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
13	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
14	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
15	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
17	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
18	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
19	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
20	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
21	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
24	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
25	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
26	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
27	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
28	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
29	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
30	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
32	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
33	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
34	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
35	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
37	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
38	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
39	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
40	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
41	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
42	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4

43	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
44	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
45	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
46	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
47	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
50	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
51	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
52	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
53	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
54	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
55	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
56	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
57	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
58	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
59	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
60	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
61	1	2	1	2	3	4	4	4	5	3	3
62	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
63	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
64	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
67	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
68	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
69	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
70	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
71	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
72	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
73	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
74	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
75	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
76	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
77	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
78	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5
79	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
80	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
81	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
82	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
84	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
85	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
86	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
87	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
88	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4

89	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
90	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
91	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
92	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
93	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
94	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
95	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
96	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
97	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
98	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
99	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
100	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
101	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
104	3	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4
105	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
107	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
108	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
109	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
110	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
112	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
113	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
114	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
115	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
116	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
117	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
118	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
119	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
120	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
121	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
122	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
124	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
125	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
126	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
127	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
128	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
129	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
130	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
132	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
133	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
134	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2

135	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
136	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
137	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
138	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
139	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
140	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
141	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
142	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
143	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
144	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
145	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
146	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
147	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
148	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
150	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
151	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
152	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
153	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
154	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
155	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
156	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
157	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
158	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
159	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
160	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
161	1	2	1	2	3	4	4	4	5	3	3
162	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
163	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
164	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
165	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
167	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
168	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
169	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
170	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
171	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
172	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
173	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
174	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
175	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
176	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
177	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
178	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5
179	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
180	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3

181	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
182	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
184	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
185	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
186	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
187	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
188	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
190	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
191	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
192	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
193	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
194	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
195	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
196	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
197	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
198	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
199	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
200	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
201	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
204	3	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4
205	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4
206	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
207	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
208	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
209	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
210	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
212	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
213	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
214	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
215	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
216	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
217	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
218	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
219	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
220	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
221	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
222	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
224	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
225	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
226	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2



227	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
228	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
229	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
230	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
232	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
233	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
234	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
235	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
236	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
237	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
238	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
239	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
240	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
241	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
242	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
243	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
244	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
245	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
246	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
247	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
248	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
250	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
251	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
252	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
253	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
254	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
255	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
256	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
257	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
258	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
259	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
260	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
261	1	2	1	2	3	4	4	4	5	3	3
262	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
263	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
264	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
265	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
267	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
268	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
269	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
270	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
271	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
272	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3

273	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
274	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
275	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
276	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
277	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
278	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5
279	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
280	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
281	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
282	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
284	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
285	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
286	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
287	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
288	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
290	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
291	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
292	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
293	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
294	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
295	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
296	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
297	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
298	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
299	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
300	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
301	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
304	3	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4
305	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4
306	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
307	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
308	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
309	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
310	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
312	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
313	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
314	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
315	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
316	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
317	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
318	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5

319	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
320	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
321	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
322	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
324	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
325	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
326	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
327	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
328	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
329	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
330	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
332	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
333	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
334	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
335	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
336	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
337	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
338	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5
339	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3
340	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	3
341	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3
342	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
343	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
344	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
345	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
346	3	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3
347	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
348	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4
350	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	2
351	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
352	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2
353	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	1	2	4	1	3	5	1	4	5	3	5
5	1	3	3	2	4	3	3	3	5	5	4
6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
8	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
9	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
13	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
14	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
17	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
18	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
19	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
20	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
21	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
25	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
26	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
28	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
29	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
32	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
33	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
34	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
37	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
38	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
39	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
40	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
41	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
42	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
43	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
44	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
45	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4

46	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
47	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
50	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
51	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
52	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
53	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
55	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
56	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
57	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
58	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
59	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
60	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
61	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5
62	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
63	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
64	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
67	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
68	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
69	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
70	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
72	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
73	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
74	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
75	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
76	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
77	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
78	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
80	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
81	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
84	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
85	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
86	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
87	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
90	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
91	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3

92	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
95	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
96	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
97	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
98	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
99	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
100	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
101	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
102	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
103	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
104	1	2	4	1	3	5	1	4	5	3	5
105	1	3	3	2	4	3	3	34	5	5	4
106	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
107	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
108	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
109	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
110	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
112	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
113	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
114	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
115	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
117	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
118	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
119	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
120	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
121	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
124	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
125	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
126	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
128	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
129	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
130	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
132	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
133	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
134	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
135	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
137	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3

138	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
139	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
140	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
141	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
142	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
143	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
144	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
145	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
146	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
147	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
150	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
151	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
152	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
153	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
155	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
156	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
157	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
158	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
159	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
160	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
161	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5
162	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
163	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
164	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
165	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
167	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
168	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
169	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
170	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
172	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
173	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
174	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
175	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
176	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
177	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
178	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
180	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
181	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4

184	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
185	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
186	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
187	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
188	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
190	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
191	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
192	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
193	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
195	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
196	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
197	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
198	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
199	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
200	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
201	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
202	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
203	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
204	1	2	4	1	3	5	1	4	5	3	5
205	1	3	3	2	4	3	3	34	5	5	4
206	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
207	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
208	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
209	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
210	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
212	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
213	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
214	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
215	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
217	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
218	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
219	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
220	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
221	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
222	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
224	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
225	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
226	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
228	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
229	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2



230	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
232	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
233	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
234	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
235	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
237	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
238	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
239	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
240	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
241	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
242	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
243	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
244	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
245	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
246	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
247	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
248	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
250	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
251	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
252	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
253	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
255	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
256	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
257	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
258	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
259	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
260	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
261	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5
262	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
263	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
264	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
265	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
267	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
268	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
269	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
270	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
271	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
272	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
273	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
274	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
275	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4

276	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
277	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
278	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
279	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
280	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
281	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
282	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
284	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
285	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
286	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
287	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
288	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
290	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
291	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
292	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
293	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
294	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
295	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
296	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
297	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
298	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
299	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
300	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
301	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
302	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
303	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
304	1	2	4	1	3	5	1	4	5	3	5
305	1	3	3	2	4	3	3	4	5	5	4
306	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
307	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
308	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
309	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
310	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
312	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
313	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
314	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
315	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
316	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
317	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
318	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
319	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
320	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
321	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2

322	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
323	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
324	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
325	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
326	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
327	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
328	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
329	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
330	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
332	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
333	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
334	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
335	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
337	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3
338	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
339	4	4	4	4	4	2	2	3	4	5	3
340	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	4
341	1	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4
342	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
343	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
344	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
345	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
346	2	3	5	5	2	3	2	2	5	5	5
347	2	4	5	1	1	1	1	5	4	4	2
348	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
350	3	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5
351	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
352	5	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
353	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

