

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2021

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Presentada por:

VILMA SANGAY CHICLOTE

Asesor:

Dr. OSCAR RANULFO SILVA RODRÍGUEZ

Cajamarca, Perú

2022

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Vilma Sangay Chiclote
DNI: 40041983
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación. Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Planificación y Administración de la Educación
2. Asesor: Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021
6. Fecha de evaluación: 31/03/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 8%
9. Código Documento: 3117:444539640
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 09/04/2025

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*


.....
Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
DNI: 26693436

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2022 by
VILMA SANGAY CHICLOTE
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD



Escuela de Posgrado
CAJAMARCA – PERU

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS

Siendo las 16 horas, del día 28 de noviembre de dos mil veintidós, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, los integrantes del Jurado Evaluador presidido por el **Dr. MANUEL GONZALO ANGULO LEÓN, Dr. JUAN FRANCISCO GARCÍA SECLÉN, M.Cs. RODOLFO ALBERTO ALVARADO PADILLA**, en calidad de Asesor el **Dr. OSCAR RANULFO SILVA RODRÍGUEZ**; actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la **SUSTENTACIÓN PÚBLICA** de la tesis titulada **CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2021**, presentada por la **Bachiller en Educación VILMA SANGAY CHICLOTE**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobada la mencionada Tesis con la calificación de Dieciséis (16) Bueno; en tal virtud la **Bachiller en Educación VILMA SANGAY CHICLOTE**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, en la Unidad de Posgrado de la Facultad de **Educación**, con Mención en **PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
Asesor

.....
Dr. Manuel Gonzalo Angulo León
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan Francisco García Seclén
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Rodolfo Alberto Alvarado Padilla
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

*A mis padres por su apoyo incondicional para ejecutar uno más de mis proyectos de vida.
A mi esposo y a mis hijos que me motivaron y ayudaron en todo momento para culminar este trabajo de investigación.*

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su amor, bondad y bendición que me permite sonreír en todo momento.

Al Doctor Oscar Ranulfo Silva Rodríguez por su apoyo como asesor en este trabajo de investigación. Al Doctor Iván León Castro, docentes y estudiantes de la Facultad de Educación de la UNC por su gestión y apoyo en el recojo de información.

EPÍGRAFE

“La calidad no se da por casualidad, debe ser planificada”.

Joseph M. Juran.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
EPÍGRAFE	vii
ÍNDICE.....	viii
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1 Problema Principal	3
1.2.2 Problemas Derivados	4
1.3 Justificación de la Investigación.....	4
1.3.1 Justificación Teórica.....	4
1.3.2 Justificación Práctica	5
1.3.3 Justificación Metodológica.....	6
1.4 Delimitación de la Investigación.....	7
1.4.1 Epistemológica	7
1.4.2 Espacial.....	8
1.4.3 Temporal.....	8
1.5 Objetivos de la Investigación	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.2 Marco Epistemológico de la Investigación	12
2.3 Marco Teórico-Científico de la Investigación.....	12
2.3.1 Calidad de Servicio.....	12
2.3.1.1 Dimensiones de la Calidad de Servicio	14

2.3.1.2	La calidad técnica o de resultados (el qué).....	15
2.3.1.2.1	La calidad funcional relacionada con el proceso (el cómo)	17
2.3.1.3	Componentes de la calidad de servicio según Evans y Lindsay.....	19
2.3.1.4	Principales modelos conceptuales de la calidad del servicio	20
2.3.1.5	Filosofías de la calidad	23
2.3.1.6	Principios de administración de la calidad	24
2.3.1.7	Sistemas de administración de la calidad	26
2.3.1.8	Calidad de atención al cliente o usuario	29
2.3.1.9	Servicio al cliente o usuario.....	32
2.3.2	Satisfacción del estudiante.....	35
2.3.2.1	Dimensiones de la satisfacción del estudiante.....	37
2.3	Definición de Términos Básicos	39
CAPÍTULO III		41
MARCO METODOLÓGICO		41
3.1	Caracterización y Contextualización de la Investigación.....	41
3.2	Hipótesis de Investigación.....	43
3.3	Variables de Investigación	43
3.4	Matriz de Operacionalización de Variable	43
3.5	Población y Muestra	46
3.6	Unidad de Análisis	47
3.7	Métodos de Investigación.....	47
3.8	Tipo de Investigación	47
3.9	Diseño de Investigación.....	48
3.10	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información	48
3.11	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información	48
3.12	Validez y Confiabilidad.....	49
CAPÍTULO IV.....		50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		50
4.1	Escalas de valoración y equivalencias.....	50
4.2	Resultados de la Calidad del Servicio Administrativo	51
4.2.1	Dimensión: Calidad Funcional	51
4.2.2	Dimensión Calidad Técnica	57
4.3	Resultados del Nivel de Satisfacción del Estudiante.....	63
4.3.1	Dimensión Expectativa Estructural	64
4.3.2	Dimensión Expectativa Emocional	69

4.4	Resultados Totales de las Variables	74
4.4.1	Calidad del Servicio Administrativo	74
4.4.2	Nivel de Satisfacción del Estudiante	76
4.5	Prueba de Hipótesis	78
4.5.1	Prueba de Hipótesis General	79
4.5.2	Hipótesis Derivada 1_ Calidad del Servicio Administrativo y Expectativa Estructural	80
4.5.3	Hipótesis derivada 2: Calidad del Servicio Administrativo y Expectativa Emocional	82
	CAPÍTULO V.....	84
	PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA	84
	CONCLUSIONES	88
	SUGERENCIAS	89
	LISTA DE REFERENCIAS.....	90
	APÉNDICES Y ANEXOS	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. ¿Los trabajadores de la Facultad de Educación de la UNC muestran un sincero interés para ayudarte, cuando tienes problemas con tus trámites?	51
Tabla 2. ¿Los trabajadores de la Facultad de Educación están predispuesto a realizar una atención personalizada?.....	52
Tabla 3. Cuando solicitas un trámite, ¿los trabajadores de la Facultad de Educación te responden en el tiempo prudente?	53
Tabla 4. ¿El horario de atención de la Facultad de Educación se adapta a tus necesidades?	53
Tabla 5. ¿Los trabajadores de la Facultad de Educación cuando te atienden, te transmiten confianza?	54
Tabla 6. Cuando ocurre algo impredecible (tomas de local, cortes de luz, falla de equipos), ¿las actividades en la Facultad de Educación se restablecen de forma inmediata?	55
Tabla 7. ¿Los equipos de informática y mobiliario de la Facultad de Educación son modernos?	56
Tabla 8. ¿Las instalaciones físicas de la Facultad de Educación son adecuadas para la atención a los estudiantes?	56
Tabla 9. Cuando realizas tus prácticas de laboratorio, ¿los trabajadores te brindan apoyo permanente?	57
Tabla 10. ¿La presentación de los trabajadores de la Facultad de Educación es limpia, formal y adecuada?	58
Tabla 11. ¿Los documentos impresos emitidos por Facultad de Educación (constancias, certificados y otros) son atractivos, limpios y legibles?	59
Tabla 12. ¿Los trabajadores de la Facultad de Educación te entregan los documentos en el plazo establecido?	60
Tabla 13. Cuando quieres hacer un trámite, ¿los trabajadores Facultad de Educación te brindan información precisa sobre qué hacer?	60
Tabla 14. ¿Los trabajadores de Facultad de Educación demuestran capacidad para realizar su trabajo?	61
Tabla 15. ¿Los servicios higiénicos de Facultad de Educación se encuentran implementados y limpios?	62

Tabla 16. Cuando te atienden, ¿las oficinas administrativas de la Facultad de Educación se muestran atractivas y adecuadas?	62
Tabla 17. ¿El servicio de internet, los equipos informáticos y los laboratorios en la Facultad de Educación se adecuan a tus necesidades?	63
Tabla 18. Desempeño de los trabajadores de la Facultad de Educación,	64
Tabla 19. Cada vez que los trabajadores de la Facultad de Educación te ayudan a resolver problemas relacionados con tus trámites	64
Tabla 20. La calidad en la atención que te brindan los trabajadores de la Facultad de Educación.....	65
Tabla 21. Cuando los trabajadores de la Facultad de Educación asumen su responsabilidad frente a los errores cometidos en el servicio que brindan,	66
Tabla 22. El trato que has recibido por parte de los trabajadores de la Facultad de Educación al momento de recibir un servicio.....	66
Tabla 23. Cuando los trabajadores de la Facultad de Educación te atienden con el uniforme institucional (traje formal)	67
Tabla 24. La atención recibida en cualquiera de las oficinas administrativas de la Facultad de Educación.....	68
Tabla 25. En síntesis, por todos los servicios recibidos en la Facultad de Educación....	68
Tabla 26. Al momento de realizar una gestión, los trabajadores de la Facultad de Educación te mostraron confianza, amabilidad, respeto y paciencia	69
Tabla 27. El comportamiento del trabajador de la Facultad de Educación es adecuado cuando presta el servicio	70
Tabla 28. La rapidez y amabilidad con que realizan los trámites los trabajadores de la Facultad de Educación	70
Tabla 29. Los ambientes en donde has desarrollado tus clases	71
Tabla 30. El horario de atención de la biblioteca de la Facultad de Educación	72
Tabla 31. Cada vez que has hecho uso de los servicios higiénicos de la Facultad de Educación	72
Tabla 32. La implementación de los laboratorios y su funcionamiento	73
Tabla 33. En síntesis, ¿cuál es tu sentir con respecto a todos los servicios administrativos que te ofrece la Facultad de Educación?	74
Tabla 34. Calidad del Servicio Administrativo de la Facultad de Educación	74
Tabla 35. Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación –UNC	76
Tabla 36. Prueba de Normalidad de la Primera Variable y sus Dimensiones	78

Tabla 37. Prueba de Normalidad de la Segunda Variable y sus Dimensiones	78
Tabla 38. Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes.	79
Tabla 39. Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Estructural	81
Tabla 40. Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Emocional	82

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1. Calidad del Servicio Administrativo de la Facultad de Educación	75
Gráfico 2. Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación –UNC ...	76
Gráfico 3. Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes	79
Gráfico 4. Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Estructural	81
Gráfico 5. Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Emocional	83

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Calidad del Servicio Administrativo y el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. El tipo de investigación es aplicada, enmarcada dentro del paradigma positivista-racionalista con enfoque cuantitativo, y su diseño es correlacional. El instrumento utilizado fue un cuestionario para ambas variables. La muestra estuvo conformada por 257 estudiantes, del quinto al décimo ciclo de los programas de Educación Primaria, Lenguaje y Literatura, Inglés-Español, Ciencias Naturales, Química y Biología, Matemática y Física. El resultado demuestra que existe relación directa y significativa entre la Calidad del Servicio Administrativo y el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, con un coeficiente de correlación de (Rho=0,767; $p<0.05$), y un p-valor de 0.000 ($p<0.05$), mediante la prueba de Correlación de Spearman. Asimismo, en las dimensiones, el estudio revela que existe relación directa entre la Calidad del Servicio Administrativo y la Expectativa Estructural con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho=0,742; $p<0.05$) y un p-valor de 0.000. También se demuestra que existe relación directa entre la Calidad del Servicio Administrativo y la Expectativa Emocional con un coeficiente de correlación de Spearman de (Rho=0,717; $p<0.05$) y un p-valor de 0.000. De esta manera se validaron los objetivos y la hipótesis formulados al inicio de esta investigación.

Palabra clave: Calidad de servicio administrativo, satisfacción estudiantil

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the Quality of the Administrative Service and the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Education of the National University of Cajamarca, 2021. The type of research is applied, framed within the positivist-rationalist paradigm. with a quantitative approach, and its design is correlational. The instrument used was a questionnaire for both variables. The sample consisted of 254 students, from the fifth to the tenth cycle of five programs. The result shows that there is a direct and significant relationship between the Quality of the Administrative Service and the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Education of the National University of Cajamarca, with a correlation coefficient of ($Rho=0.767$; $p<0.05$), and a p-value of 0.000 ($p<0.05$), using the Spearman Correlation test. Likewise, in the dimensions, the study reveals that there is a direct relationship between the Quality of the Administrative Service and the Structural Expectation with a Spearman correlation coefficient ($Rho=0.742$; $p<0.05$) and a p-value of 0.000. It is also shown that there is a direct relationship between the Quality of the Administrative Service and Emotional Expectation with a Spearman correlation coefficient of ($Rho=0.717$; $p<0.05$) and a p-value of 0.000. In this way, the objectives and the hypothesis formulated at the beginning of this investigation were validated.

Key word: Administrative service quality, student satisfaction

INTRODUCCIÓN

El funcionamiento y la calidad de servicio que ofrece la universidad pública peruana muestra problemática diversa que obedece a distintas variables; pero en esta investigación nos hemos focalizado en la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, por ser estas las variables de mayor interés para nuestro estudio. Pues, si el personal administrativo de la universidad pública tiene deficiencias en su calidad de atención al estudiante, entonces tendremos estudiantes insatisfechos. Partimos de que la calidad del servicio percibida por los clientes muestra dos dimensiones: la calidad funcional, relacionada con el proceso; y calidad técnica, relacionada con los resultados. Este concepto hace referencia a las actividades que ejecutan las empresas dedicadas a ofrecer productos y servicios (Gronroos, 1994). Su proyección está orientada a la superación de las expectativas de sus clientes, con la finalidad de generar su satisfacción. Aquí examinamos esos conceptos y los adecuamos a la calidad de servicio que presta el personal de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca hacia los estudiantes de los programas de Educación Primaria, Lenguaje y Literatura, Inglés-Español, Ciencias Naturales, Química y Biología, Matemática y Física; con la finalidad establecer correlaciones entre la calidad del servicio administrativo recibido y el grado de satisfacción del estudiante. El resultado indica que existe una alta correlación entre ambas variables; que la calidad del servicio administrativo es Regular, y el estudiante se siente Satisfecho con el servicio que recibe. En este sentido, esta investigación se distribuye en cinco capítulos.

El primer capítulo trata del problema de investigación, relacionado con las deficiencias que muestra el servicio administrativo de la universidad pública y la calidad de atención al estudiante, lo que conduce a su constante insatisfacción. Además, se presenta la justificación, la delimitación, los objetivos generales y específicos de la investigación.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico científico centrado en las investigaciones actuales, las teorías que sustentan ambas variables, y la definición de términos básicos.

El tercer capítulo presenta el marco metodológico, las variables operacionalizadas, la población y la muestra, las unidades de análisis, el tipo, nivel y diseño de investigación, la validez y confiabilidad de los instrumentos.

El cuarto capítulo muestra el análisis y discusión de los resultados, considerando cada una de las dimensiones, alineadas con los objetivos y a las hipótesis planteadas en la investigación.

En quinto capítulo presenta un plan de mejora frente a los hallazgos. Y, por último, se presentan las conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La calidad de servicio es un elemento indispensable tanto en el sector público como en el privado, razón por la cual se la considera parte del producto que se ofrece al usuario para su respectivo consumo. Gronroos (1994) afirma que la calidad del servicio percibida por los usuarios se compone de dos dimensiones: la calidad funcional, relacionada con el proceso, y la calidad técnica, vinculada a los resultados. Este concepto hace referencia a las actividades que ejecutan las instituciones dedicadas a ofrecer productos y servicios. Su proyección está orientada a la superación de las expectativas de los usuarios con la finalidad de generar su satisfacción. De ello se desprende la idea de llamar "usuario" o "cliente" a la persona que requiere un servicio de calidad a cargo de una institución.

En nuestro caso, el cliente o usuario es el estudiante, quien exige un servicio administrativo eficiente por parte de la universidad. Romero y Urdaneta (2009) sostienen que la calidad del servicio prestado por el personal administrativo en las universidades de Venezuela es preocupante, calificándola como regular. Sabemos que la universidad pública peruana enfrenta múltiples problemáticas, pero en esta investigación nos centraremos en la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante. Nos guiaremos bajo la premisa de que si el personal administrativo de la universidad pública presenta deficiencias en su atención al estudiante, ello se reflejará en una constante insatisfacción. Esta situación exige un análisis profundo con el fin de proponer alternativas que mitiguen la problemática. Es imprescindible contar con medidas concretas para mejorar la atención y la percepción del servicio.

La satisfacción del estudiante universitario respecto al servicio administrativo recibido presenta distintos niveles, predominando la satisfacción media y la insatisfacción, producto del descuido en la calidad de la atención. Tschohl (2008) señala que la satisfacción del usuario es el resultado que el sistema busca alcanzar y depende tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas del propio usuario. En este sentido, es fundamental comprender la administración como el "conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos aplicados al desarrollo del sistema administrativo a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad a la cual sirve" (Alvarado, 1990, p.17). La gestión administrativa debe responder de manera eficaz a las demandas de los usuarios y garantizar procesos eficientes y transparentes.

La administración es esencial en todos los niveles de una institución y depende de la eficacia y eficiencia de los trabajadores. La administración pública es el instrumento ejecutor de las actividades de gobierno que representan al Estado para beneficio de la sociedad. Si el recurso humano es el pilar fundamental de una institución, se requiere de una adecuada administración del personal, donde los jefes sean líderes modernos con visión de futuro, capaces de comunicarse efectivamente con los trabajadores, planificar estratégicamente, delegar funciones, tomar decisiones y capacitar continuamente al personal en aspectos técnicos y administrativos. Todo ello permitiría lograr los objetivos institucionales y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Sin embargo, en la administración pública, los administradores gerenciales contratados no siempre cumplen con los perfiles requeridos para desempeñar el cargo. Por ejemplo, algunos jefes se ciñen a las normas solo cuando les conviene o frenan sin justificación las iniciativas de superación de sus subalternos. Consideramos que esto se debe a que muchos cargos jerárquicos son considerados puestos de confianza y están ocupados por funcionarios afines al régimen político de turno. Esta situación es altamente nociva para la institución, pues estos funcionarios carecen de capacidad de liderazgo, no resuelven problemas institucionales ni toman decisiones oportunas. Frente a este escenario, es necesario concebir la administración pública en función de las exigencias contemporáneas, que demandan una atención eficiente y de calidad por parte del personal administrativo. No obstante, persisten vicios burocráticos y comportamientos tradicionales que obstaculizan el desarrollo institucional (Alvarado, 1990, p.36). Es imperativo implementar mecanismos que garanticen una gestión basada en el mérito y la profesionalización del personal.

La administración de la Universidad Nacional de Cajamarca requiere una gestión eficiente que brinde atención de calidad al público usuario y se constituya en un verdadero apoyo técnico a favor del estudiante. Observamos que la universidad carece de una administración gerencial eficiente, con deficiencias en la comunicación institucional, falta de capacitación para el personal administrativo (secretarías, directores y decanos) y ausencia de incentivos económicos que permitan su formación continua. Además, la institución no destina presupuesto para la capacitación, especialización o actualización del personal. En el peor de los casos, algunos trabajadores desconocen sus propias funciones, lo que se traduce en retrasos en la atención al estudiante y maltrato cuando este reclama celeridad en trámites como la validación, reserva y nulidad de matrícula, estudio curricular, convalidación, traslado externo o interno, curso por consejería, designación de asesor de tesis, jurado de tesis, sílabos, horarios, certificados, grados y títulos. Esta situación agrava la burocracia y

genera demoras innecesarias que afectan la experiencia del estudiante y su desempeño académico.

La selección y designación del personal administrativo y directivo deben realizarse en función de un perfil adecuado para el cargo y con capacitación permanente. Los trabajadores que brindan el servicio deben poseer habilidades para atender las necesidades de los estudiantes de manera eficiente, desde el saludo inicial hasta la finalización del trámite. Asimismo, es necesario implementar sistemas de recompensa eficaces que reconozcan el desempeño y los resultados satisfactorios obtenidos. En esencia, se requiere personal con profesionalismo, habilidad, reputación, credibilidad, actitud, compromiso y capacidades apropiadas para ejecutar sus funciones. Además, los supervisores deben actuar más como coaches y mentores que como administradores, promoviendo un ambiente de mejora continua. Los sistemas de información de la Facultad de Educación deben garantizar accesibilidad, flexibilidad, fiabilidad y formalidad, y ante cualquier contingencia, el restablecimiento del servicio debe ser inmediato. Factores como el buen desempeño, la calidad de atención, la responsabilidad, el uso de vestimenta formal, la confianza, la amabilidad y la rapidez son determinantes en la percepción de la calidad del servicio. También es fundamental contar con ambientes adecuados, servicios higiénicos limpios y laboratorios bien equipados para brindar un servicio integral al estudiante.

Por ello, consideramos que el servicio administrativo, tanto a nivel directivo como operativo, presenta serias deficiencias que afectan directamente a los estudiantes. Esta es la razón por la que consideramos necesario llevar a cabo nuestra investigación para analizar la relación entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Identificar las falencias permitirá proponer estrategias de mejora y contribuir al fortalecimiento institucional.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?

1.2.2 Problemas Derivados

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa estructural de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?
- ¿Cómo mejorar la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Justificación Teórica

Los servidores que compartimos largas horas de trabajo fuimos conscientes de que los compañeros evidenciaban una atención inadecuada. Por ello, asumimos que era necesario conocer algunas variables de mayor incidencia en la calidad del servicio y, a partir de ello, elaborar una propuesta de mejora. Con esta investigación buscamos materializar una teoría, desde los principios de los maestros de la calidad hasta nuestros días, que ayudara a los servidores administrativos a mejorar su trabajo, considerando la importancia de la calidad del servicio dirigido a los estudiantes y su satisfacción. Estamos seguros de que esta investigación generó reflexión y discusión sobre las percepciones de los directivos de las diversas áreas de la facultad respecto a la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

La calidad del servicio administrativo en instituciones de educación superior fue un factor determinante en la satisfacción de los estudiantes, ya que influyó directamente en su experiencia académica y en su percepción institucional. La investigación analizó la relación entre ambas variables en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, sustentándose en modelos teóricos ampliamente reconocidos. Desde la perspectiva de la calidad del servicio administrativo, el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) fue una referencia clave, ya que estableció que la calidad del servicio era el resultado de la comparación entre las expectativas del usuario y su percepción

del servicio recibido. Este modelo identificó cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que fueron esenciales para evaluar la calidad en la gestión administrativa universitaria (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990). Además, la Gestión de Calidad Total (Deming, 1989; Juran, 1993) enfatizó la mejora continua y la satisfacción del cliente como ejes centrales para optimizar la eficiencia de los servicios.

Por otro lado, el nivel de satisfacción de los estudiantes se fundamentó en la teoría de la confirmación de expectativas de Oliver (1980), que postuló que la satisfacción se generaba cuando la percepción del servicio recibido cumplía o superaba las expectativas previas del usuario. Estudios como los de Brady y Cronin (2001) y Villalba (2013) demostraron que la percepción de calidad en los servicios universitarios impactaba directamente en la satisfacción estudiantil y, en consecuencia, en su permanencia y desempeño académico. En este sentido, Gonzales (2017) analizó cómo la percepción de la calidad del servicio administrativo influía en la satisfacción de los estudiantes en el contexto universitario peruano, resaltando la importancia de la atención eficiente y la resolución efectiva de trámites administrativos.

Dado que esta investigación fue de carácter correlacional, se buscó establecer la relación entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes, explorando si una mejora en la gestión administrativa se traduciría en una mayor satisfacción del alumnado. En este contexto, estudios como los de Grönroos (1982, 1994) y Lovelock y Wirtz (2009) evidenciaron que una administración eficiente no solo optimizaba procesos, sino que fortalecía el vínculo entre la institución y sus estudiantes, aumentando su fidelización y percepción positiva. En efecto, esta investigación se sustentó en modelos teóricos sólidos que explicaron cómo la calidad del servicio impactaba en la satisfacción del usuario. La aplicación de estos enfoques permitió evaluar el grado de correlación entre ambas variables y ofrecer recomendaciones para optimizar la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3.2 Justificación Práctica

Esta investigación tuvo una gran relevancia práctica, ya que sus resultados proporcionaron información clave para la mejora de los servicios administrativos en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. La eficiencia y calidad de estos servicios impactaron directamente en la experiencia académica de los estudiantes, influyendo en su nivel de satisfacción y, en consecuencia, en su desempeño y permanencia

en la institución. En primer lugar, este estudio permitió identificar áreas críticas de mejora en la gestión administrativa, detectando posibles deficiencias en la atención, tiempos de respuesta, accesibilidad a los trámites y claridad en la comunicación de procesos. Con esta información, las autoridades pudieron diseñar estrategias orientadas a optimizar la prestación del servicio y garantizar una mayor eficiencia en la gestión universitaria. Además, los hallazgos sirvieron como base para la implementación de políticas de mejora continua, alineadas con modelos de calidad y satisfacción del usuario. Esto se tradujo en la digitalización de trámites, capacitación del personal administrativo y adopción de mecanismos de evaluación periódica de la satisfacción estudiantil.

Desde la perspectiva de los estudiantes, contar con un servicio administrativo eficiente y accesible redujo el estrés y las dificultades burocráticas, lo que contribuyó a un ambiente académico más favorable. Una mejora en este aspecto no solo impactó en la satisfacción inmediata de los alumnos, sino que también fortaleció la imagen institucional y fomentó una mayor identificación con la universidad. En términos institucionales, la optimización de los servicios administrativos aumentó los índices de retención y fidelización estudiantil, un aspecto clave para el crecimiento y posicionamiento de la universidad en el ámbito académico. Instituciones con una gestión administrativa eficiente obtienen mejores valoraciones en rankings de calidad educativa, lo que favorece su reputación y competitividad. Por último, esta investigación también sirvió como referente para futuras evaluaciones y estudios en otras facultades o universidades, generando datos comparativos que ayudaron a establecer estándares de calidad en la gestión de servicios administrativos en la educación superior. En esencia, este estudio no solo contribuyó al conocimiento sobre la relación entre calidad del servicio administrativo y satisfacción estudiantil, sino que también ofreció herramientas prácticas para la toma de decisiones y la mejora de la gestión en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3.3 Justificación Metodológica

La presente investigación se justificó metodológicamente en la necesidad de analizar la relación entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, ya que permitió medir, con precisión y objetividad, el nivel de percepción de los estudiantes sobre los servicios administrativos y su grado de satisfacción a través de instrumentos estructurados. El diseño de la investigación fue

correlacional, debido a que su propósito fue determinar la existencia y el grado de relación entre las dos variables principales del estudio: la calidad del servicio administrativo (variable independiente) y el nivel de satisfacción de los estudiantes (variable dependiente). Este tipo de estudio resultó adecuado porque permitió establecer patrones y asociaciones sin necesidad de manipular las variables, lo que garantizó un análisis basado en datos reales obtenidos de la población de estudio. Asimismo, se adoptó un diseño no experimental y de corte transversal, ya que los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin intervención ni manipulación de las variables. Esto fue pertinente para describir la situación y evaluar la percepción de los estudiantes respecto al servicio administrativo en un periodo determinado.

Para la recolección de información, se aplicó un cuestionario estructurado, diseñado con ítems que evaluaron indicadores específicos de cada variable. Su aplicación permitió obtener datos fiables y comparables, asegurando la validez y confiabilidad del estudio. La selección de la muestra se realizó en función del número de estudiantes de la Facultad de Educación, garantizando su representatividad para la generalización de los resultados. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante técnicas estadísticas que facilitaron la interpretación de los resultados y la identificación del grado de correlación entre las variables. En este sentido, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, lo que permitió establecer la fuerza y dirección de la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción estudiantil. En efecto, la metodología empleada fue la más adecuada para alcanzar los objetivos del estudio, ya que permitió obtener datos cuantificables, analizar tendencias y establecer relaciones entre las variables con base en evidencias empíricas.

1.4 Delimitación de la Investigación

1.4.1 Epistemológica

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, empirista, o cuantitativo, ya que, según la naturaleza de la realidad, es objetiva y estática. De este modo pretende explicar, predecir y controlar los fenómenos y verificar teorías acerca de la relación sujeto-objeto, donde los estudiantes son considerados como “objetos” de investigación. Por lo tanto, las variables observadas y medidas son calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

1.4.2 Espacial

La investigación se realizó en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, ubicada en la ciudad del mismo nombre.

1.4.3 Temporal

Esta investigación tuvo una duración de un año, aproximadamente.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa estructural de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Proponer un Plan de mejora para atender la calidad servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Nivel Internacional

Ospina y Betancurth (2018), en su investigación *Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente de la Universidad de los Llanos, Basados en la Percepción de los Estudiantes de Pregrado*, tuvieron por objetivo evaluar la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado. Utilizaron un enfoque mixto. Los resultados revelan que la mayoría de encuestados percibe de forma positiva la prestación del servicio que incluye: instalaciones, equipos y presentación de personal en sus lugares de trabajo. Concluyen que la calidad del servicio ha despertado un mayor interés para los usuarios, donde los estudiantes al estar más informados y tener un mayor conocimiento, exigen mejoras en la calidad del servicio lo que lo lleva a convertirse en un factor clave para el desarrollo de entidades públicas.

Cervantes y otros (2018), en su investigación *Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla*, tuvieron por objetivo medir la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla. Esta investigación es de tipo descriptiva. Los resultados revelaron que un 50% de los estudiantes consideró sentirse satisfecho con la ubicación de las oficinas y un 48% aceptable justificando su apreciación por ser de fácil acceso y ubicación. Con relación al aseo y utilización de los espacios comunes, un 60% expresó sentirse satisfecho y un 30% los valoró como aceptables, colocando en las observaciones que este servicio ha mejorado desde que la institución contrató servicios externos para el aseo. Con respecto al número de laboratorios práctica, el 50% de los estudiantes en los dos programas lo consideran aceptable y solo un 30% expresó sentirse satisfecho. Al evaluar la señalización de los espacios, el 45% de los estudiantes de los dos programas aducen sentirse satisfechos, otro 40% la percibe como aceptable. Concluyen que los paradigmas reduccionistas tradicionales han basado el éxito de un buen servicio solo en los servicios y productos que se le ofrecen al cliente, siendo necesario que estos productos y servicios vayan acompañados de un procedimiento de calidad que permita una atención respetuosa, ágil y oportuna y a la vez llene las expectativas de los clientes a través de un servicio o producto con valor agregado y diferenciador.

Patrón-Cortés (2021), en su investigación *Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes Universidad Autónoma de Campeche- México*, tuvo como objetivo medir la calidad del servicio ofrecido desde la percepción de los estudiantes, siguiendo un diseño descriptivo. Los resultados indican que el servicio ofrecido es de calidad según la percepción de los estudiantes. Sin embargo, los puntajes más bajos aparecen en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía. Prevalece como la inadecuada actitud que asume el personal del departamento de servicios educativos por la falta de amabilidad, disposición y tiempo de respuesta. Concluye que los administradores deben inspirar a sus trabajadores para trabajar en función a la misión, visión y objetivos, basado en la una cultura de sensibilidad del servicio, apoyada en la teoría del comportamiento organizacional, en donde todos los trabajadores sean amigables, corteses, accesibles y expertos. Así como evaluar de manera constante para determinar los niveles de satisfacción en beneficio de la calidad de los servicios ofrecidos.

Ordóñez y otros (2021) en su investigación *Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador*, tuvieron por objetivo analizar la gestión administrativa de las instituciones de educación superior, caso de la Unidad Académica de Administración en la Universidad Católica de Cuenca Ecuador mediante la evaluación del control interno aplicando el modelo propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, para contribuir a su mejora. El estudio se hizo bajo un diseño descriptivo. Los resultados revelan un nivel de confianza del 68% y un nivel de riesgo del 32%. Concluyen que las debilidades establecidas en la gestión administrativa responden a la carencia de planes de riesgos, procedimientos de contingencias, medidas de prevención y corrección medioambiental, retraso en la entrega de documentos e información, escasez de insumos médicos y la inexistencia de protocolos de atención en conserjería

Nivel Nacional

Mencia (2018), en su tesis de maestría titulada *Calidad del Servicio Administrativo y Satisfacción Modelo Q+4d del Estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017*, tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo con la satisfacción. Utilizó un diseño descriptivo, correlacional. Los resultados evidencian una relación positiva y moderada, estadísticamente significativo ($p < 0.01$) entre las variables

de estudio, según la prueba de hipótesis. El contraste de la prueba de significancia Estadística es la Rho de Spearman y un coeficiente de correlación de 0,546 moderada, que confirma el hecho de la relación causal entre la calidad del servicio y satisfacción Modelo (4D). Concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad funcional con la satisfacción percibida (Q) del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017. También se observa que el coeficiente Rho de Spearman es ($rs = 0.527$, $p = 0.000 < 0.05$) y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada.

Romero y Silva (2018), en su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo titulada *Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018*, tuvieron por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes. Utilizaron un diseño descriptivo- correlacional. Los resultados revelaron que la calidad de servicio del personal administrativo influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes. Concluyen que existe una relación significativa directa entre ambas variables.

Nivel Local

Fernández y Torres (2020), en su tesis de maestría en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo titulada *Percepción de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicochea” Cajamarca, 2019*, tuvieron por objetivo identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. El diseño es descriptivo correlacional. Los resultados revelaron que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del séptimo ciclo del instituto en mención. Asimismo, el coeficiente de determinación señala que el 63.36% de la satisfacción del estudiante se explica por la calidad del servicio recibido. Concluyen que los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio muestran a los estudiantes de Educación Física con un alto índice de aceptación de la calidad del servicio que brinda el I.E.S.P “Hno. Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019. Dicho índice es de 78% y la carrera que muestra el nivel más alto en desacuerdo a la calidad brindada es la de Comunicación con un 83%. Los mismos resultados se muestran en la variable satisfacción del servicio obtenido por la institución.

2.2 Marco Epistemológico de la Investigación

El paradigma positivista busca explicar los hechos y las causas de los fenómenos de manera objetiva, sin considerar el estado subjetivo de los individuos, mientras que el enfoque cuantitativo enfatiza la precisión y el rigor científico. Esta investigación se enmarcó en dicho paradigma y enfoque, ya que, a partir de la experiencia, permitió medir de manera objetiva y precisa la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2021.

2.3 Marco Teórico-Científico de la Investigación

2.3.1 Calidad de Servicio

Para Sineace (2022), la calidad se concibe como adecuación a un propósito y como transformación. La calidad como adecuación a un propósito implica que los programas de estudios de pregrado logren el fin para el que fueron concebidos y que el servicio educativo cumpla con los estándares establecidos. Por otro lado, la calidad como transformación no solo genera conocimientos, habilidades y destrezas en los estudiantes, sino también en todos los participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje. Este enfoque desarrolla capacidades para que los individuos sean agentes de su propia transformación, mediante la autoevaluación y la aplicación de mecanismos que les permitan controlar su aprendizaje, capitalizar sus conocimientos, mejorar su desempeño y generar conocimiento relevante para el desarrollo personal, familiar y comunitario (p.10). Este planteamiento destaca que la calidad en la educación no es solo cumplimiento de estándares, sino un proceso dinámico de mejora y transformación. En este sentido, la calidad del servicio educativo está directamente relacionada con el desempeño del personal que labora en la universidad, ya que su compromiso y eficiencia son clave para alcanzar las metas institucionales.

La formación y desempeño del personal son factores determinantes en la percepción de calidad del servicio educativo. Por otra parte, la calidad del servicio se define a partir de la comparación entre la percepción del usuario y sus expectativas (Lovelock et al., 2004). Así, la calidad de servicio orientada al cliente implica la entrega de productos y servicios que no solo cumplan con los requisitos establecidos, sino que además superen las expectativas de los usuarios, generando satisfacción y éxito. En este contexto, la gestión empresarial basada en el buen trato y la orientación al cliente resulta fundamental. La calidad del servicio se compone de dos dimensiones: la calidad obligatoria, que abarca aspectos esenciales como fiabilidad, seguridad y facilidad de uso, y la calidad atractiva, que engloba elementos adicionales que, si bien no son exigidos por los clientes, aportan valor y mejoran

la experiencia del usuario. La tarea de los proveedores es innovar constantemente para atraer y fidelizar a sus clientes (Martínez, 2005).

Este enfoque refuerza la importancia de la diferenciación y la innovación en la calidad del servicio para generar valor añadido. Desde la perspectiva del usuario, Evans y Lindsay (2008) definen la calidad como la adecuación al uso, es decir, el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades del usuario. Alcalde (2009), en cambio, entiende la calidad de servicio como una capacidad inherente al ser humano, vinculándola con la habilidad de hacer bien las cosas, como lo hacían los artesanos antes de la industrialización. Por otro lado, Cuatrecasas (2012) define la calidad como el conjunto de características que posee un servicio o producto dentro de un sistema productivo. Estas distintas concepciones reflejan cómo la noción de calidad ha evolucionado desde una visión artesanal hasta un enfoque sistemático dentro de la producción y prestación de servicios.

Desde nuestra perspectiva, la calidad de un producto o servicio debe ajustarse a las especificaciones para las que fue diseñado, respondiendo a las expectativas del cliente. Aplicando este concepto al ámbito universitario, es fundamental evaluar la calidad del servicio administrativo, ya que influye directamente en la satisfacción de los estudiantes y docentes. En este sentido, Evans y Lindsay (2014) afirman que, en una universidad, los principales usuarios son los profesores y estudiantes, lo que exige no solo cumplir, sino superar sus expectativas. Así, la labor del personal administrativo debe orientarse a satisfacer las necesidades de sus usuarios internos. En definitiva, la calidad del servicio se evalúa comparando las expectativas con la percepción del usuario tras recibirlo. Como bien señala Del Molino (2010), la calidad del servicio depende tanto de la administración del mismo como de la experiencia del usuario.

La calidad en el ámbito universitario debe medirse desde la perspectiva de sus principales actores: docentes, estudiantes y administrativos. Los principales referentes en el estudio de la calidad han enfatizado la importancia del usuario en su definición. Juran (1993) sostiene que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor. Deming (1989) amplía esta idea al señalar que la calidad implica exceder las expectativas del cliente durante toda la vida del producto. En este sentido, la calidad también se vincula con el liderazgo de una marca en el mercado, asegurando que el producto o servicio cumpla con los requisitos desde el primer momento. La calidad no solo implica satisfacer necesidades, sino también generar confianza y liderazgo en el mercado.

Centrar la definición de calidad en el usuario implica que la calidad del producto, por sí sola, no garantiza la satisfacción del cliente. Existen múltiples factores que influyen en la

experiencia del usuario, y hoy en día, la diferenciación entre productos es mínima. Por ello, el enfoque en la calidad del servicio cobra mayor relevancia, ya que este implica una relación más compleja entre el proveedor y el cliente, donde influyen aspectos intangibles. En este contexto, nuestra principal preocupación debe ser la calidad del servicio, ya que su percepción depende directamente de la experiencia del usuario y no solo de estándares objetivos de producción. La calidad del servicio es un factor clave para la diferenciación en mercados altamente competitivos.

Para comprender mejor este concepto, es fundamental definir qué es un servicio. A diferencia de los productos tangibles, los servicios poseen características propias como la intangibilidad, lo que significa que no pueden ser vistos, probados o evaluados antes de ser adquiridos (Kotler & Bloom, 1989). Además, presentan heterogeneidad, ya que varían según el sector y la forma en que se prestan, desde la educación hasta los servicios médicos o financieros. Otros aspectos distintivos son la estacionalidad, la inseparabilidad entre producción y consumo, y la caducidad del servicio en el tiempo. Debido a estas características, la evaluación de la calidad del servicio debe basarse en las percepciones del cliente, ya que solo él puede determinar si ha sido satisfactorio o no. Por ello, una organización que busca mejorar la calidad de su servicio debe considerar la opinión de sus usuarios, más allá de las evaluaciones internas. La calidad del servicio debe medirse desde la perspectiva del usuario, ya que este es quien define su nivel de satisfacción. En este marco, la calidad del servicio se entiende como la valoración que hace el usuario sobre la excelencia del mismo, basada en la diferencia entre sus expectativas y su percepción real del servicio recibido (Zeithaml et al., 1994). Así, la calidad se determina comparando lo que el usuario espera recibir con lo que realmente experimenta (Setó & Pamies, 2004). La calidad no es solo un estándar objetivo, sino una percepción individual basada en la experiencia del usuario.

2.3.1.1 Dimensiones de la Calidad de Servicio

Para Grönroos (1994), la calidad de un servicio, tal como es percibida por los clientes o usuarios, se compone de dos dimensiones: la técnica y la funcional. La dimensión técnica, también conocida como calidad de resultado, se refiere a lo que el cliente recibe tras la prestación del servicio, es decir, el producto final. Por otro lado, la dimensión funcional está relacionada con el proceso mediante el cual se entrega el servicio, incluyendo aspectos como la interacción con el proveedor, la atención recibida y la experiencia global del usuario. Ambos aspectos son fundamentales para determinar la percepción de calidad, ya que un

servicio eficiente no solo debe ofrecer un buen resultado, sino también garantizar una experiencia satisfactoria durante su entrega.

2.3.1.2 La calidad técnica o de resultados (el qué)

La calidad técnica es un factor clave para el éxito, ya que se enfoca en el resultado final que recibe el usuario tras la prestación del servicio. Representa el producto tangible de un proceso, una vez que han concluido tanto la producción como la interacción entre comprador y vendedor. Por ejemplo, en un restaurante, el cliente recibe su comida; en un hotel, se le asigna una habitación; y en una universidad, los estudiantes obtienen certificados de estudios. Estos resultados forman parte esencial de la experiencia de calidad percibida.

Además, la calidad técnica abarca todos los elementos tangibles que influyen en la percepción del usuario, incluyendo las instalaciones, los medios técnicos, los equipos, los servicios ofrecidos y el personal que brinda la atención. En este sentido, la calidad técnica se evalúa a partir de dos criterios fundamentales, los cuales determinan su impacto en la satisfacción del cliente. La adecuada gestión de la calidad técnica no solo garantiza el cumplimiento de las expectativas del usuario, sino que también contribuye a la reputación y competitividad de la organización.

a) Profesionalismo y habilidad. Los usuarios perciben que los proveedores de servicios, junto con su equipo de trabajo, los sistemas operativos y los recursos físicos, poseen los conocimientos y habilidades necesarias para abordar sus necesidades con profesionalismo. En este sentido, Paz (2005) sostiene que es fundamental conocer en profundidad el ámbito en el que se desempeña cada profesional. Si bien este conocimiento se adquiere a través de la práctica y la actualización constante, también es clave el dominio del vocabulario especializado y la confianza en las propias capacidades, sin perder de vista la importancia del aprendizaje continuo. Asimismo, comprender tanto las ventajas como las limitaciones de los servicios permite orientar de manera más efectiva a los clientes. De acuerdo con Pérez (2006), los sistemas de excelencia en la prestación de servicios priorizan la calidad de la información proporcionada a los usuarios. Por ello, resulta crucial centralizar la comunicación dentro de la empresa para evitar que los clientes deban reiterar sus solicitudes ante distintos trabajadores sin obtener una respuesta satisfactoria. Además, la información transmitida debe ser precisa y clara, en especial cuando se refiere a aspectos técnicos del servicio. Otro factor determinante en la experiencia del usuario es la rapidez y eficiencia en

la prestación del servicio, dado que los clientes esperan acceder a él de manera ágil, sencilla y cómoda.

Desde esta perspectiva, Silva (2005) argumenta que las instituciones requieren profesionales intraemprendedores, es decir, individuos cuya visión trascienda las expectativas organizacionales y se enfoque en el desarrollo estratégico de la institución. Estos profesionales no solo se preocupan por las necesidades de la organización, sino también por su imagen, misión y objetivos. En consecuencia, promueven prácticas innovadoras en su quehacer diario, analizan el clima organizacional para fomentar un ambiente propicio para la innovación y buscan mejoras tanto a nivel interno como en el mercado, incluyendo el desarrollo tecnológico. Más allá del uso del uniforme institucional, el compromiso del trabajador se refleja en su alineación con los valores de la organización y en su orientación hacia las expectativas de los usuarios.

Por su parte, Martínez (2005) destaca la importancia de considerar tres categorías fundamentales en la experiencia del usuario: factores ambientales, que incluyen elementos no visuales como la música, la iluminación, los aromas y la temperatura; factores de diseño, que abarcan la disposición del espacio, la estética, la arquitectura, la paleta de colores, los materiales y el confort; y factores personales o sociales, relacionados con la interacción humana, la amabilidad, la presentación del personal y la calidad de la atención. En complemento, Cuadrado (2007) introduce el concepto de imagen personal, entendido como la impresión global que una persona proyecta a través de su apariencia física, su comportamiento, su lenguaje corporal y su vestimenta. Mantener una imagen adecuada implica prestar atención a la higiene personal, un vestuario acorde a la ocasión y un comportamiento profesional que denote interés por los demás. Para las empresas, el cuidado de la apariencia corporativa es esencial, oscilando entre un atuendo formal—como el traje completo para caballeros y el traje sastre para damas—y un estilo elegante, pero acorde con la naturaleza del servicio brindado.

b) Reputación y Credibilidad. Los usuarios confían en las operaciones del proveedor de servicios y consideran que este ofrece un nivel adecuado en la relación valor-precio, lo que implica que suministra un estándar de desempeño y un conjunto de valores que pueden ser compartidos tanto por los clientes como por la empresa. Carreras et al. (2013) destacan que la marca y la reputación son herramientas clave para recuperar y fortalecer la confianza del consumidor. La reputación se define como un sentimiento positivo hacia una persona o

institución, sustentado en tres vectores fundamentales: gestión eficiente, buena estima y confianza. En este sentido, una reputación sólida se construye a partir del cumplimiento de las promesas organizacionales y de la coherencia entre el discurso y la práctica. La percepción que los usuarios tienen sobre una empresa es el resultado de su experiencia con ella, por lo que la clave de la reputación no radica únicamente en el comportamiento de la organización, sino en la impresión que este genera en su público objetivo. Así, una gestión adecuada de la reputación no solo influye en la confianza del consumidor, sino que también puede convertirse en un diferenciador competitivo en el mercado.

2.3.1.2.1 La calidad funcional relacionada con el proceso (el cómo)

La calidad funcional se enfoca en el modo en que se entrega el servicio, es decir, en la experiencia del proceso en sí. Al evaluar el servicio recibido, el usuario no solo considera el resultado final, sino también la manera en que este le es proporcionado. La interacción con el personal de contacto, su desempeño, el tono y la forma en que se comunican son factores determinantes en la percepción del usuario. En otras palabras, la experiencia del servicio no solo radica en lo que se entrega, sino en cómo se entrega. Esta dimensión de la calidad está conformada por elementos intangibles que se reflejan en la fiabilidad del servicio, la capacidad de la institución para cumplir con las condiciones prometidas, el prestigio de la marca, su trayectoria en el mercado, la cultura organizacional y el nivel de compromiso con el usuario. Además, la confianza que la empresa inspira en su cartera de clientes es un indicador clave de su calidad funcional (Grönroos en 1984). En este sentido, la calidad funcional se articula en torno a cuatro criterios fundamentales.

a) Actitud y comportamiento. Los usuarios perciben que los trabajadores encargados de brindar el servicio, es decir, aquellas personas en contacto directo con el público, muestran interés genuino por sus necesidades y están comprometidos con la resolución de sus problemas de manera cordial y espontánea. Según Vásquez (2005), una organización debe fomentar un comportamiento organizacional que potencie la creatividad, la identificación de oportunidades y una participación integrada, donde la comunicación fluya sin obstáculos y supere cualquier barrera. Además, la construcción de un ambiente laboral basado en la confianza y la empatía contribuye a fortalecer la relación entre usuarios y proveedores de servicio. En este sentido, la capacitación continua del personal es clave para garantizar una atención eficiente y alineada con las expectativas del cliente.

b) Accesibilidad y flexibilidad. Los usuarios perciben que el proveedor de servicios, junto con la sede, el horario de atención, el personal y los sistemas operativos, tiene como objetivo facilitar el acceso a los servicios y adaptarse de manera flexible a las necesidades y expectativas del cliente. En este sentido, Burbano et al. (2021) señalan que diversas investigaciones evidencian cómo la estética educativa influye en la experiencia del usuario a través de la percepción de valores como el orden, la belleza y la limpieza, los cuales inciden en el bienestar, la comodidad y la versatilidad del entorno. Asimismo, mencionan que el programa Campus Excelencia Internacional propone que el diseño arquitectónico de las universidades debe orientarse hacia la modernización, considerando tres pilares fundamentales: arquitectura, naturaleza y arte. Estos elementos buscan no solo optimizar la infraestructura, sino también hacerla accesible para personas con movilidad reducida y limitaciones visuales o auditivas, garantizando así la inclusión y el bienestar de todos los usuarios. En cuanto a los servicios higiénicos, Caballero (2010) destaca que los espacios de trabajo deben contar con agua potable en cantidad suficiente y de fácil acceso, como un requisito esencial para el bienestar de empleados y visitantes.

Por su parte, Vásquez (2005) sostiene que las organizaciones poseen capacidades y características únicas que les permiten adaptarse con flexibilidad y agilidad a las demandas del mercado y a la incertidumbre del entorno. Para ello, promueven la formación de cadenas productivas colectivas que favorecen la integración corporativa, entendida como la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y en los procesos de cambio, con el objetivo de generar mayor flexibilidad operativa. La alineación estratégica de los procesos internos con las transformaciones del mercado fomenta la innovación y mejora la capacidad de respuesta ante las necesidades del usuario. En este sentido, la planificación organizacional debe contemplar estructuras adaptativas que permitan la optimización continua de los servicios y fortalezcan la competitividad institucional.

c) Fiabilidad y formalidad. Los usuarios confían en que, independientemente de lo acordado o de cualquier circunstancia imprevista, el proveedor de servicios, su personal y sus sistemas operativos cumplirán sus compromisos y actuarán con responsabilidad, priorizando siempre los intereses del usuario. Esta confianza se sustenta en la consistencia del servicio, la transparencia en la comunicación y la capacidad de la organización para resolver problemas de manera eficaz. Además, un proveedor que demuestra fiabilidad no

solo fortalece su relación con los usuarios, sino que también fomenta la lealtad y mejora su reputación en el mercado.

d) Restablecimiento. Los usuarios perciben que, ante cualquier imprevisto o falla en el servicio, el proveedor actuará de manera proactiva e inmediata para garantizar una solución eficiente y mantener el control en manos del usuario, asegurando una experiencia satisfactoria. Este criterio está estrechamente relacionado con la capacidad de respuesta ante contingencias, cuya función es reaccionar con rapidez y eficacia ante problemas, interrupciones o anomalías que puedan surgir en los procedimientos, equipos, sistemas, productos o servicios (Alonso, 1996). Además, una gestión ágil y efectiva en la resolución de incidencias refuerza la confianza del usuario y mejora la percepción de la organización. En síntesis, del modelo de Grönroos (1994) se desprende que la calidad total percibida no depende únicamente de la calidad técnica o funcional, sino de la diferencia entre la calidad esperada y la calidad experimentada. Este enfoque, conocido como la perspectiva nórdica de la calidad de servicio, establece que la percepción del usuario se construye a partir de ambos tipos de calidad. Grönroos (1982) define estas dimensiones en términos globales, considerando la calidad técnica como el resultado del servicio y la calidad funcional como la forma en que este es entregado. Invertir en calidad funcional no generará beneficios inmediatos, pero a largo plazo contribuirá a la consolidación de una ventaja competitiva sostenible, ya que ofrecer un servicio superior y más eficiente permite diferenciarse y superar a la competencia.

2.3.1.3 Componentes de la calidad de servicio según Evans y Lindsay

La calidad del servicio puede analizarse a partir de una analogía con la manufactura, considerando estándares técnicos como la adecuación de un ambiente decorado para su propósito, la rapidez en una transacción o la precisión de la información proporcionada. Sin embargo, gestionar las características intangibles de la calidad resulta más complejo, ya que dependen en gran medida del desempeño y la actitud del trabajador en su interacción con los usuarios. Los dos factores clave que impulsan la calidad del servicio son:

a) Las Personas. Los usuarios evalúan un servicio, en gran medida, por la calidad del contacto humano. Muchas organizaciones de servicio operan bajo el lema: “Si cuidamos a nuestra gente, ella cuidará a nuestros clientes”, incorporando filosofías como la política de “no despidos”, procedimientos de “trato justo garantizado” para gestionar quejas y programas de reconocimiento bien estructurados para valorar las contribuciones individuales

y en equipo. Estas estrategias reflejan la importancia que las organizaciones otorgan a sus trabajadores. Sin embargo, en muchas instituciones, los trabajadores de primera línea — quienes tienen el mayor contacto con los usuarios— suelen recibir los salarios más bajos y contar con una capacitación mínima. Además, tienen poca autoridad para la toma de decisiones y una responsabilidad limitada. Cuando los trabajadores son dotados de mayor autonomía y capacidad de decisión, se habla de empoderamiento, una estrategia clave para mejorar la calidad del servicio.

El reclutamiento y selección del personal adecuado, así como su capacitación continua, son aspectos fundamentales, ya que los trabajadores que brindan el servicio deben ser capaces de gestionar eficazmente cada interacción con los usuarios, desde saludarlos hasta formular las preguntas correctas para entender sus necesidades. Asimismo, es esencial contar con sistemas de recompensa eficaces que reconozcan tanto los resultados en la satisfacción del usuario como los comportamientos centrados en este. Para lograrlo, se requiere personal con habilidades y competencias adecuadas, así como supervisores que actúen más como coaches y mentores que como meros administradores, fomentando así un entorno de trabajo colaborativo y orientado al servicio de excelencia.

b) La Tecnología. Numerosas organizaciones utilizan los centros de atención telefónica como su principal canal de comunicación con los clientes o usuarios. Cuando están bien diseñados y gestionados, estos centros pueden representar una ventaja competitiva, ya que permiten atender a los usuarios de manera más eficiente y personalizar las interacciones para fortalecer la relación con ellos. No obstante, si su implementación y administración no son adecuadas, pueden generar frustración en los usuarios. Para garantizar un servicio de calidad, los empleados que atienden directamente al público deben contar con acceso a tecnología adecuada y disponer de información precisa sobre la empresa o institución. El uso de tecnología de la información no solo optimiza la productividad y mejora la comunicación, sino que también les permite gestionar eficazmente casi cualquier inconveniente que pueda surgir en el proceso de atención (Evans & Lindsay, 2014).

2.3.1.4 Principales modelos conceptuales de la calidad del servicio

➤ Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978)

Este modelo sostiene que los clientes transforman sus expectativas en atributos específicos, los cuales pueden estar relacionados tanto con el servicio central como con los

servicios complementarios. De este modo, la percepción de calidad no solo depende de la oferta principal, sino también de los elementos periféricos que enriquecen la experiencia del usuario.

➤ **Modelo de Grönroos (1984) o Modelo Nórdico**

Este enfoque plantea que los clientes evalúan la calidad del servicio al comparar sus expectativas con la experiencia real. Para ello, distingue dos dimensiones clave:

- **Calidad técnica:** Hace referencia al *qué* del servicio, es decir, el resultado final que recibe el cliente.
- **Calidad funcional:** Se enfoca en el *cómo* se entrega el servicio, es decir, el proceso en sí mismo y la forma en que el cliente lo experimenta.

Este modelo destaca que la percepción de calidad no solo se basa en el producto o servicio final, sino también en la manera en que se brinda.

➤ **Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) o Modelo Americano**

Este modelo representa un hito en el estudio de la calidad percibida, al proponer que los clientes comparan sus expectativas con su experiencia en relación con diversas dimensiones del servicio. Estas dimensiones son:

- **Tangibilidad:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones, los equipos, el personal y los materiales de comunicación, los cuales influyen en la percepción del usuario.
- **Fiabilidad:** Implica la capacidad de la organización para prestar el servicio de manera consistente, precisa y confiable.
- **Capacidad de respuesta:** Refleja la disposición y rapidez del personal para atender a los clientes y satisfacer sus necesidades de manera eficiente.
- **Seguridad:** Comprende el conocimiento, la atención y las habilidades de los empleados para generar confianza y credibilidad en los usuarios. También incluye aspectos como la profesionalidad, la cortesía y la honestidad.
- **Empatía:** Se manifiesta en la atención personalizada que las empresas brindan a sus clientes, asegurando accesibilidad, comunicación efectiva y comprensión de sus necesidades.

➤ **Modelo Americano y sus Propuestas de Medición**

Los autores del modelo americano desarrollaron dos enfoques para operativizar la calidad del servicio:

1. Modelo de las Deficiencias (Gaps Model). Este modelo explica las causas de las discrepancias en la calidad del servicio, considerando que las percepciones de los

clientes están influenciadas por una serie de brechas o deficiencias entre sus expectativas y la prestación del servicio.

2. Escala de Medición SERVQUAL. El modelo SERVQUAL busca cuantificar la calidad del servicio al evaluar la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Sus principales características son:

- Consta de 22 ítems predefinidos, agrupados en cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).
- Se emplea una escala Likert de 7 puntos (1: totalmente en desacuerdo; 7: totalmente de acuerdo).
- Se divide en dos secciones: una para medir las expectativas y otra para evaluar las percepciones.
- Se obtiene una puntuación SERVQUAL a partir de la diferencia entre percepciones y expectativas, expresada como:
- $SERVQUAL = \sum (PJ - EJ)$ donde **PJ** representa la puntuación de las percepciones y **EJ** la puntuación de las expectativas.

3. Modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992). Basándose en el modelo americano, Cronin y Taylor propusieron SERVPERF, argumentando que la medición de las expectativas no es necesaria para evaluar la calidad del servicio. En su lugar, su modelo mide únicamente las percepciones de los clientes, manteniendo la misma estructura de la escala SERVQUAL.

- SERVPERF cuenta con una única sección que mide las percepciones del servicio.
- La puntuación final se obtiene mediante la siguiente fórmula:
- $SERVPERF = \sum PJ$ donde **PJ** representa la puntuación de las percepciones.

➤ **Nuevas Contribuciones a partir de los Modelos Nórdico y Americano**

1. Modelo de Rust y Oliver (1994). Este modelo propone que la calidad del servicio puede evaluarse a través de tres dimensiones fundamentales:

- **Resultado del servicio:** Lo que recibe el cliente como producto final.
- **Entrega del servicio:** La forma en que se presta el servicio.

2. **Entorno del servicio:** Factores ambientales que influyen en la experiencia del usuario.
3. **Modelo de Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996).** Este enfoque introduce una estructura jerárquica para evaluar la calidad del servicio, organizada en tres niveles, reflejando la complejidad de la experiencia del usuario.
 - **Modelo de Brady y Cronin (2001).** Inspirado en el modelo de Dabholkar et al., este enfoque mantiene la estructura jerárquica de tres niveles, pero los desglosa en tres dimensiones clave:
 - **Calidad de la interacción:** Incluye aspectos como la actitud, el comportamiento y el profesionalismo del personal de servicio.
 - **Calidad del entorno físico:** Considera elementos como la condición del ambiente, el diseño del espacio y los factores sociales.
 - **Calidad del resultado:** Evalúa componentes como el tiempo de espera, los elementos tangibles y la valencia del servicio (valor percibido).

2.3.1.5 Filosofías de la calidad

Deming afirma que un producto o servicio tiene calidad si satisface una necesidad y cuenta con un mercado adecuado y sostenible (Evans & Lindsay, 2014). Su filosofía se centra en la mejora continua de la calidad de los productos y servicios, reduciendo la incertidumbre y la variabilidad en el diseño, la manufactura y los procesos de servicio, todo ello bajo el liderazgo de la alta dirección de la empresa. Además, sostenía que una calidad superior impulsa una mayor productividad, lo que a su vez fortalece la competitividad a largo plazo. Sus 14 principios de gestión siguen siendo una referencia clave en la administración de organizaciones eficaces. Según Evans y Lindsay (2014), Juran plantea que la calidad debe considerarse desde dos perspectivas: externa e interna. Esto implica que, por un lado, la calidad se refleja en el rendimiento del producto, lo que garantiza la satisfacción del cliente; por otro lado, está vinculada a la ausencia de defectos, evitando así la insatisfacción del consumidor. Su enfoque se basa en la trilogía de la calidad, compuesta por tres procesos esenciales:

- ✓ Planificación de la calidad, que consiste en establecer estrategias para cumplir con los estándares de calidad.
- ✓ Control de la calidad, que implica supervisar el cumplimiento de los objetivos de calidad durante las operaciones.

- ✓ Mejoramiento de la calidad, que busca innovar y alcanzar niveles de desempeño superiores.
- ✓ En la época en que propuso esta estructura, pocas empresas realizaban esfuerzos significativos en planificación o mejora de calidad, por lo que Juran promovió un cambio cultural en la gestión organizacional.

Por otro lado, Crosby desarrolló su propio enfoque sobre la calidad, sintetizado en lo que denominó los absolutos de la administración de la calidad y los elementos básicos del mejoramiento. Sus principios clave incluyen:

- ✓ No existe un problema de calidad como tal; la calidad debe gestionarse estratégicamente.
- ✓ No hay una “economía de la calidad”; invertir en calidad siempre genera beneficios.
- ✓ Hacer las cosas bien desde el principio es más económico que corregir errores.
- ✓ La única medida válida del desempeño es el costo de la calidad, entendido como el gasto derivado del incumplimiento de los estándares.
- ✓ La única norma aceptable es el cero defectos (CD), lo que implica eliminar errores en lugar de tolerarlos.

Estos enfoques han tenido un impacto significativo en la evolución de la gestión de la calidad en diversas industrias. Mientras que Deming promovió la mejora continua y la reducción de la variabilidad, Juran destacó la importancia de la planificación y el control de la calidad, y Crosby enfatizó la prevención y la eliminación de defectos. En conjunto, sus aportes han sentado las bases de los modelos modernos de gestión de calidad, influyendo en estándares internacionales como la norma ISO 9001 y en metodologías como Seis Sigma y Lean Manufacturing, que buscan optimizar procesos y minimizar errores en las organizaciones.

2.3.1.6 Principios de administración de la calidad

En sus inicios, las empresas prestaban escasa atención a las expectativas de sus clientes externos y aún menos a las de sus propios empleados. La producción se basaba en una estrategia orientada a la oferta, asumiendo que los consumidores adquirirían los productos sin considerar sus necesidades específicas. Los procesos eran supervisados y controlados exclusivamente por directivos y especialistas, mientras que los trabajadores seguían instrucciones sin que su opinión fuese tomada en cuenta. La colaboración y la participación activa de la fuerza laboral en la toma de decisiones eran prácticamente

inexistentes. Con el tiempo, el enfoque de gestión de calidad ha evolucionado significativamente, ajustándose a los nuevos conocimientos sobre cómo garantizar y mantener estándares elevados dentro de una organización (Evans & Lindsay, 2014).

Uno de los avances más relevantes en este ámbito ha sido la creación de las normas ISO 9000:2000, que establecen lineamientos esenciales para dirigir y operar una empresa con base en principios de calidad total. Estas normas proporcionan un marco de referencia que promueve las mejores prácticas y facilita la mejora continua. Entre sus fundamentos más importantes destacan el enfoque en el cliente, la participación del personal y la optimización constante de procesos. Además, incluyen otros elementos clave como el liderazgo organizacional, la gestión por procesos, una visión sistémica de la administración, la toma de decisiones basada en datos y el fortalecimiento de relaciones estratégicas con los proveedores. Las filosofías de Deming, Juran y Crosby han influido de manera significativa en la evolución de estos principios. A continuación, se describen los ocho pilares fundamentales de la gestión de calidad:

1. Centrarse en el cliente. Las empresas deben comprender las expectativas actuales y futuras de sus clientes, asegurarse de cumplirlas y esforzarse por superarlas.
2. Liderazgo organizacional. Los directivos deben establecer una visión clara y un entorno favorable que motive a los empleados a contribuir al logro de los objetivos organizacionales.
3. Participación del personal. Todos los miembros de la empresa desempeñan un papel fundamental, y su compromiso es clave para el éxito organizacional.
4. Gestión por procesos. Se obtiene un mayor rendimiento cuando las actividades y los recursos se organizan y optimizan como procesos interrelacionados.
5. Enfoque sistémico. Administrar la empresa como un sistema de procesos conectados permite mejorar la eficiencia y el cumplimiento de objetivos.
6. Mejora continua. La optimización constante debe ser un propósito permanente para mantener la competitividad y asegurar el crecimiento sostenible.
7. Decisiones basadas en evidencia. Las estrategias y acciones empresariales deben fundamentarse en el análisis de datos, reduciendo la incertidumbre y mejorando la efectividad.

8. Relaciones estratégicas con los proveedores. Las organizaciones dependen de sus proveedores, por lo que establecer relaciones de colaboración mutua favorece el desempeño y la generación de valor.

La aplicación de estos principios ha permitido a las empresas mejorar su productividad, fortalecer su posición en el mercado y ofrecer productos y servicios de mayor calidad. En definitiva, la gestión de calidad no es un objetivo estático, sino un proceso dinámico que requiere innovación, aprendizaje continuo y capacidad de adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.

2.3.1.7 Sistemas de administración de la calidad

Un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de la calidad, y es único de cada institución y constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones, conducir la innovación y lograr los objetivos siguientes: Mayor conformidad del producto y menos variación, menos defectos, desperdicios, reelaboración y errores humanos, y Mejores productividad, eficiencia y efectividad.

Aunque existen diversas formas de estructurar un Sistema de Administración de la calidad, muchas organizaciones comienzan con la **familia de normas ISO 9000**, que son un conjunto de lineamientos y directrices para los sistemas de administración de la calidad que representan un consenso internacional sobre las buenas prácticas en dicha administración.²⁶ Constituyen un marco completo para diseñar y gestionar un sistema de administración de la calidad y ayudan a las organizaciones a establecer la orientación para el proceso y la disciplina para documentar y controlar los procesos más importantes.

Familia de normas ISO 9000. Un organismo especializado para la normalización, la Organización Internacional de Estandarización (IOS, International Organization for Standardization), fundada en 1947 e integrada por representantes de los organismos normalizadores nacionales de 91 países, adoptó una serie de normas de calidad que se asentaron por escrito en 1987. La IOS aplicó un método único al adoptar el prefijo “ISO” para denominar las normas. ISO es un término científico que significa “igual”. Las normas exigieron documentación para todos los procesos que inciden en la calidad e indican que el

cumplimiento por medio de auditorías genera un mejoramiento continuo. Se pretendía que las normas cumplieran con cinco objetivos:

1. Lograr, mantener y buscar mejorar continuamente la calidad del producto (incluidos los servicios) en relación con los requisitos.
2. Mejorar la calidad de las operaciones para cumplir continuamente con las necesidades implícitas y explícitas de clientes y grupos de interés.
3. Dar confianza a la dirección interna y a otros empleados de que se cumplen los requisitos de la calidad y que se generan mejoras.
4. Dar confianza a los clientes y otros grupos de interés de que se alcanzan los índices de la calidad en el producto entregado.
5. Dar confianza de que se cumple con los requisitos del sistema de calidad.

La familia de normas ISO 9000 se concentra en desarrollar, documentar e implementar procedimientos para garantizar la consistencia de las operaciones y el desempeño en los procesos de producción y entrega, con el objetivo de un mejoramiento continuo y sobre la base de principios fundamentales de calidad total. Las normas son genéricas y se concibieron para aplicarse en cualquier organización al margen del tipo, tamaño o productos ofrecidos. Las normas consisten en tres documentos:

1. *ISO 9000:2005, fundamentos y vocabulario*: este documento ofrece información general esencial y establece definiciones de los términos importantes utilizados en las normas.
2. *ISO 9001:2008, requisitos*: este es el documento medular que proporciona los términos específicos para tener un sistema de administración de la calidad que ayude a las organizaciones a ofrecer consistentemente productos que cumplan con las exigencias de los clientes y con otros requisitos regulatorios. La norma especifica los requerimientos que un sistema de calidad debe cumplir, pero no dicta como deben lograrse, lo que permite interpretarlos y aplicarlos para satisfacer las necesidades únicas de diferentes tipos de negocios o culturas nacionales. La norma exige que la organización audite su sistema de calidad para verificar que maneje sus procesos en forma efectiva. Esta regla también puede utilizarse para auditorías de los clientes o certificación de terceros. Muchas organizaciones persiguen esto para brindar una credibilidad independiente y el reconocimiento de sus sistemas de administración de la calidad.

3. *ISO 9004:2009, pautas para mejorar el desempeño:* este documento proporciona directrices para ayudar a las organizaciones a optimizar y mantener sus sistemas de administración de la calidad.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2008 proporcionan la estructura para un sistema básico de administración de la calidad. Consiste en cuatro ámbitos principales: responsabilidad de la dirección, administración de recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejoramiento.

- ✓ *Responsabilidad de la dirección:* se aborda lo que la alta dirección debe hacer para garantizar un sistema de calidad efectivo, como promover la importancia de la calidad en toda la organización, desarrollar e implementar el sistema de administración de la calidad, identificar y cumplir con los requisitos del cliente, definir una política de calidad organizacional y objetivos de calidad, precisar con claridad las responsabilidades sobre la calidad y controlar documentos y registros.
- ✓ *Administración de recursos:* se garantiza que una organización proporcione personal, instalaciones y recursos de capacitación suficientes.
- ✓ *Realización de producto:* se refiere al control del proceso de producción/servicio desde la recepción de un pedido o presupuesto hasta el diseño, la adquisición de materiales, la manufactura o la prestación de servicio, la distribución y el servicio de campo posterior.
- ✓ *Medición, análisis y mejoramiento:* se concentra en los procedimientos de control para garantizar la calidad en los productos y procesos, el análisis de datos relacionados con la calidad y las actividades de corrección, prevención y planificación de mejoras.

La normativa ISO 9000 posee tres beneficios principales:

- ✓ *Proporciona disciplina.* En lo que respecta a auditorías, el requerimiento ISO 9001 obliga a una organización a que revise su sistema de calidad en forma rutinaria. Si no logra mantenerlo, esto se detectaría en las auditorías y se exigiría una acción correctiva.
- ✓ *Contiene los fundamentos de un buen sistema de calidad.* La normativa ISO 9001 comprende los requisitos básicos para cualquier sistema de calidad sólido, como entender las especificaciones de los clientes, garantizar la capacidad para cumplir con ellas, asegurar a la gente los recursos para que pueda efectuar las labores que inciden en la calidad, garantizar los recursos físicos y los servicios de apoyo necesarios para cumplir con los requisitos de los productos y asegurarse de que se identifiquen y corrijan los problemas.

- ✓ *Ofrece un programa de marketing.* Las organizaciones certificadas con la normativa ISO pueden valerse de su condición para diferenciarse ante los ojos de los clientes. (Evans & Lindsay, 2014).

2.3.1.8 Calidad de atención al cliente o usuario

La atención al cliente o usuario es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando cubrir sus expectativas, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Blanco, 2001). Así, la atención al cliente estará dada por el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. Para llevar una política exitosa de atención al cliente, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Para determinarlo, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar (Pérez, 2006).

Para lograr la satisfacción y retención de los clientes, es necesario que la empresa cuente con políticas o prácticas de atención y servicio a los clientes que sean efectivas. Se trata de conseguir la mayor calidad en la atención al cliente, ofreciendo un producto excelente y la mayor cantidad de servicios complementarios posibles. Además, es necesario desarrollar una forma de pensar y actuar que debe ser compartida por todos los miembros de la organización con el objetivo de alcanzar relaciones con sus clientes que sean perdurables. Los responsables de la dirección de las empresas deben mostrar un compromiso con la atención al cliente, de modo que puedan implicar a todos sus empleados para lograr que las relaciones con los clientes sean comprendidas como una fuente de beneficios y valor añadido para todos. Este valor debe formar parte de la cultura empresarial.

La cultura de servicio se muestra a través de la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto. Esta incluye la cortesía general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los problemas, ofrece o amplía la información, provee el servicio y trata a los otros clientes. Esto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente que lo hace valorar si desea volver a

nuestra empresa. Los trabajadores de la empresa deben tener claras las diferencias que existen entre lo que es un producto y lo que es un servicio. La primera diferencia consiste en que el producto es tangible y el servicio intangible, es decir, el concepto tangible significa que el cliente percibe el producto a través de los sentidos, así, por ejemplo, observa el funcionamiento de un ordenador, siente el olor de la comida o escucha el ruido de un motor. En el servicio sólo se percibe la satisfacción a través del comportamiento del trabajador que lo atiende. Si existe disposición, el servicio será bueno, si lo que prevalece es la indiferencia, los trabajadores siempre darán un servicio que resultará malo.

Otra diferencia se refiere a que el producto es el resultado de un proceso de producción, es decir, materias primas o recursos transformados en producto final que perciben los clientes. En cambio, el servicio no es el resultado de un proceso de producción, sino de un proceso de transformación de las personas que lo brindan, las cuales deben conocer muy bien aquello a lo que se dedican. De lo contrario, pueden ofrecer una buena atención, pero no un buen servicio. La desatención de esta área tan importante puede provocar la pérdida de muchos clientes, mientras la competencia sigue conquistando mercados y nuevas clientelas debido al buen servicio y atención que proporciona.

La atención al cliente es una poderosa herramienta de marketing que debe establecer políticas eficaces, que todos los trabajadores conocerán y pondrán en práctica; debe disponer de una estructura organizativa donde las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores estén claramente definidas y comprometidas con el cliente o usuario; poseer una cultura corporativa de orientación al usuario que se manifieste en la actitud y comportamiento de los trabajadores; y debe contar con la infraestructura necesaria en la empresa para que sea soporte en la ejecución de los procesos de calidad en el servicio al cliente. Para Pérez (2006), la calidad en la atención al cliente o usuario representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes o usuarios con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la institución.

Esto hace que cualquier institución que posea una política de calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras organizaciones en el mismo mercado. Una institución orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los usuarios a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus

expectativas. Las organizaciones e instituciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los usuarios, destacando en flexibilidad y mejora continua. Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con nuestros productos o servicios.

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

Para Arenal (2019), la atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de las necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. Anteriormente, la calidad postventa no fue una prioridad. Los plazos de entrega no siempre se cumplían, la capacidad de respuesta era limitada, el tiempo de espera en las centralitas telefónicas eran excesivo. No existía agilidad de soluciones respecto a reclamos y quejas planteadas, escasos informes estadísticos. La evolución del servicio al cliente ha ido mejorando gracias a la normatividad de calidad y al uso de la informática.

A partir del 2008, el valor de las conversaciones, los vínculos y la satisfacción real del cliente o usuario toman un papel importante. Ante el imparable uso del consumidor de las redes sociales como Twitter y Facebook, las empresas en general, siguen mejorando y tomando consciencia de la importancia de escuchar, ser transparentes, ser rápidos y dar una atención personalizada y de calidad al cliente. Se busca dar al cliente más de lo que espera y

a su vez, se procura tener empleados satisfechos y se comparte la creencia de que un empleado satisfecho genera clientes satisfechos. Por eso las estrategias de recursos humanos y de comunicaciones van de la mano con las estrategias de Marketing. Además, la explosión y el auge de las redes sociales van cambiando los paradigmas que afectan a los hábitos de consumo y a la forma de ser del cliente, otorgándole mayor poder al consumidor y obligan a las empresas a cuidar como oro a cada cliente. Durante el 2015 algunas redes sociales han cambiado la manera de comunicar y plataformas como el WhatsApp surge de manera potente para establecerse como método de comunicación, no sólo entre los jóvenes. Un buen vínculo con el cliente es una ventaja competitiva, ya que los servicios y productos pueden tener perfiles uniformes en cuanto a tecnología de avanzada y otras características de comercialización similares, pero el elemento diferenciador que destaca el valor de una empresa es el trato brindado a los clientes.

A nuestro entender, la evaluación de un servicio recibido por un cliente debe tener en cuenta necesariamente las opiniones, juicios o percepciones del cliente; por lo tanto, si una organización quiere aumentar la *calidad de servicio* debe, de forma obligatoria, contar con las percepciones de los clientes, y no solamente con la opinión interna propia. Es aquí donde aparece el concepto de la *calidad percibida*, es decir, la calidad del servicio es valorada por el propio cliente a partir de sus percepciones.

2.3.1.9 Servicio al cliente o usuario

➤ El Servicio al cliente como estrategia empresarial

Brindar un servicio de calidad implica que la empresa adopte una orientación centrada en el cliente, considerándolo como su prioridad fundamental. Este enfoque busca no solo garantizar su satisfacción, sino también asegurar la permanencia y competitividad en el mercado. En este sentido, el servicio al cliente puede convertirse en una herramienta clave de marketing, permitiendo minimizar errores, reducir la pérdida de clientes y establecer un sistema de mejora continua dentro de la organización (Paz, 2005). De acuerdo con Levitt, citado por Paz (2005), los productos y servicios pueden analizarse a través de cuatro dimensiones fundamentales:

- Genérica: Se refiere a los atributos básicos que todo producto debe poseer. Por ejemplo, un automóvil debe tener cuatro ruedas y un avión debe garantizar un viaje seguro, características esenciales que no generan diferenciación.

- Esperada: Abarca aquellos elementos adicionales que el cliente asume como parte de la experiencia de compra, como tiempos de espera razonables, una atención adecuada y facilidades de pago.
- Aumentada: Incluye características y beneficios inesperados que superan las expectativas del cliente, generando una experiencia más satisfactoria.
- Potencial: Cuando los beneficios adicionales dejan de marcar una diferencia, la empresa debe enfocarse en innovaciones que atraigan y fidelicen a los clientes. En este sentido, el servicio al cliente puede evolucionar mediante estrategias como la incorporación de un defensor del cliente, encargado de actuar como enlace entre la empresa y los consumidores.

➤ **La importancia de la comunicación en el servicio al cliente**

La comunicación juega un papel esencial en la experiencia del cliente, ya que los consumidores son la razón de ser de cualquier empresa. Para garantizar su fidelidad y permanencia en el mercado, es imprescindible establecer una comunicación efectiva. El contacto con los clientes se da principalmente a través del personal de la empresa, que actúa como su representante directo. Si bien la era digital ha diversificado los canales de comunicación mediante el comercio en línea, los catálogos y el correo, las interacciones cara a cara y telefónicas siguen siendo predominantes. En cada interacción, la empresa no solo transmite información sobre sus productos y servicios, sino también sus valores y principios corporativos.

El aspecto y actitud del personal que atiende a los clientes también influyen en la percepción del servicio. La vestimenta, la cortesía y el trato recibido constituyen indicadores clave de la identidad empresarial y la calidad del servicio brindado.

Según Lovelock y colaboradores (2004), en muchos casos, los clientes son los protagonistas del proceso de servicio, mientras que en otros, el enfoque se centra en un objeto o una necesidad específica, como la reparación de un equipo o la gestión de información financiera. En algunos sectores, el servicio involucra procesos físicos, como ocurre en la manufactura, mientras que en otros, como los servicios basados en información, el proceso es completamente intangible. Desde una perspectiva operativa, los procesos de servicio pueden clasificarse en cuatro grandes categorías, lo que permite una mejor gestión y optimización de su ejecución.

➤ **Clasificación de los Servicios Según su Naturaleza**

Servicios Tangibles

- **Servicios orientados al cuerpo humano:** Incluyen actividades como transporte de pasajeros, atención médica, hospedaje, gimnasios, salones de belleza, terapias físicas, peluquerías, restaurantes, bares y servicios funerarios. Para acceder a estos servicios, los clientes deben acudir personalmente, ya que forman parte del proceso y no pueden recibir los beneficios a distancia o mediante una negociación indirecta con los proveedores.
- **Servicios destinados a bienes materiales:** Comprenden actividades como transporte de mercancías, mantenimiento y reparación, almacenamiento en bodegas, limpieza de oficinas, distribución minorista, lavandería, servicio de gasolina, diseño y mantenimiento de jardines, reciclaje y gestión de desechos. En estos casos, la participación del cliente es menor en comparación con los servicios dirigidos al cuerpo humano. Un ejemplo de esta diferencia es la comparación entre el transporte de personas y el de paquetes.

Servicios Intangibles

- **Servicios dirigidos a la mente humana:** Incluyen publicidad, relaciones públicas, entretenimiento, televisión por cable y antena, educación, consultoría empresarial, servicios informativos, conciertos, psicoterapia, religión y buzón de voz. Estos servicios pueden modificar actitudes y comportamientos, por lo que requieren normas éticas rigurosas y una supervisión estricta. A diferencia de los servicios tangibles, los clientes no necesitan estar físicamente presentes, sino que basta con que su mente interactúe con la información proporcionada.
- **Servicios enfocados en bienes intangibles:** Abarcan contabilidad, banca, seguros, procesamiento y transmisión de datos, asesoría legal, desarrollo de software, investigación y consultoría en inversiones. Aunque el contacto personal no es esencial en estos sectores, muchas personas prefieren reuniones cara a cara para comprender mejor las necesidades y expectativas de ambas partes. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que es posible construir relaciones sólidas basadas en la confianza, incluso sin interacción presencial.

2.3.2 Satisfacción del estudiante

Según Zouari y Abdelhedi (2021), la satisfacción del cliente es el proceso interno mediante el cual cada persona evalúa si sus necesidades fueron cubiertas con el servicio recibido. Esta satisfacción está directamente vinculada con la calidad del servicio y actúa como un indicador de la probabilidad de que el cliente regrese a la organización para realizar nuevas transacciones o solicitar más servicios. Por su parte, Lovelock et al. (2004) consideran que una institución educativa es una entidad compleja de servicios. Además de la enseñanza, las universidades ofrecen múltiples prestaciones, como bibliotecas, cafeterías, consejería, bolsa de trabajo, fotocopiado, acceso a Internet e incluso servicios bancarios. Sin embargo, los usuarios no siempre perciben un nivel óptimo de calidad y valor en estos servicios. A menudo, se presentan quejas sobre retrasos, trato poco amable, falta de eficiencia, horarios inconvenientes, atención deficiente y procesos burocráticos innecesarios. No obstante, existen proveedores de servicios que logran satisfacer a sus clientes mientras operan de manera eficiente y rentable, con empleados capacitados y atentos.

Arenal (2019) señala que la satisfacción es un concepto subjetivo y difícil de medir, pues depende de múltiples factores. En el ámbito educativo, analizar la satisfacción del estudiante es clave, ya que representa un juicio basado en la experiencia de compra o en la interacción con un servicio. La mayoría de los estudios coinciden en que la satisfacción se determina por la comparación entre las expectativas previas al consumo y la experiencia real (Lovelock & Wirtz, 2009). Así, si el servicio es inferior a lo esperado, se genera una insatisfacción; si se ajusta a las expectativas, se percibe como satisfactorio; y si las supera, se produce una satisfacción elevada. Gosso (2008) plantea que la satisfacción resulta de la comparación entre lo que el cliente espera y el servicio recibido. Si la experiencia no genera una emoción positiva, la empresa solo ha cumplido con lo mínimo. Si la percepción es negativa, la organización debe asumir costos adicionales, como rehacer el servicio, compensar al cliente, controlar la difusión de comentarios negativos y mejorar el ambiente laboral. Por el contrario, cuando el servicio supera las expectativas, el cliente se fideliza, recomienda la experiencia a otros y muestra una actitud positiva hacia el personal. En línea con esto, Kotler y Keller (2006) destacan que la satisfacción del usuario depende de la relación entre la oferta recibida y sus expectativas iniciales.

En este sentido, la satisfacción puede definirse como la emoción de agrado o desilusión que surge de comparar la experiencia con las expectativas previas. Si el resultado es menor

a lo esperado, el usuario queda insatisfecho; si es igual, se siente satisfecho; y si lo supera, experimenta un alto grado de satisfacción. Por ello, las instituciones deben adoptar una filosofía centrada en maximizar la satisfacción del usuario. Pérez (2006) subraya que los clientes esperan que sus necesidades y expectativas sean cubiertas con productos y servicios de calidad. La satisfacción se logra a través de dos elementos clave: la habilidad técnica de los trabajadores, que garantiza un buen producto o servicio, y la habilidad interpersonal, que mejora la experiencia del usuario. Superar las expectativas del cliente representa el mayor reto para las empresas, ya que permite generar valor agregado tanto en la atención como en el servicio. Summers (2006) añade que la satisfacción y la percepción de valor están interconectadas. Mientras la satisfacción se basa en la experiencia más reciente del usuario, la percepción de valor influye en futuras decisiones de compra. Finalmente, Terry (2002) define la satisfacción como la sensación de agrado que experimenta el cliente tras consumir un producto o servicio. Esta respuesta emocional surge de la comparación entre sus expectativas previas y el rendimiento real del producto o servicio proporcionado por la organización.

- a) **Expectativas de los clientes.** Según Lovelock y colaboradores (2004), las expectativas de los clientes o usuarios surgen cuando estos evalúan la calidad de un servicio, comparándolo con un estándar previo que poseían antes de la experiencia. Estas expectativas se ven influenciadas por experiencias previas con el mismo proveedor, con competidores del mismo sector o con servicios similares en otros ámbitos. A medida que los clientes interactúan con diferentes servicios, desarrollan normas sobre lo que esperan de los proveedores en un sector específico. Dichas expectativas se consolidan tanto a partir de la experiencia personal como de factores controlados por la empresa, tales como publicidad, precios y la imagen del establecimiento y su personal. Además, estas expectativas pueden variar según el sector, reflejando la reputación del mismo y las experiencias previas de los usuarios. En muchos países, por ejemplo, se espera un menor nivel de servicio en instituciones gubernamentales en comparación con empresas privadas. Asimismo, las expectativas pueden diferir según el perfil demográfico de los clientes, como género, edad o profesión, e incluso pueden cambiar de un país a otro.
- b) **Niveles de servicio deseado y adecuado.** Los clientes o usuarios tienen una idea del tipo de servicio que esperan recibir, lo cual resulta de la combinación entre lo que desean y lo que consideran realista dentro de sus necesidades. Entienden que no siempre es posible

alcanzar el servicio ideal, por lo que establecen un nivel mínimo aceptable, conocido como servicio adecuado. Este nivel está determinado por factores circunstanciales que afectan la prestación del servicio y las expectativas basadas en la competencia. Tanto el servicio deseado como el adecuado se ven influenciados por promesas explícitas e implícitas de la empresa, referencias de otras personas y experiencias previas del cliente.

- c) **Servicio pronosticado.** El servicio que los clientes realmente esperan recibir se denomina servicio pronosticado y tiene un impacto directo en la percepción del servicio adecuado en una situación concreta. Si un cliente anticipa un servicio de alta calidad, su nivel de exigencia será mayor, mientras que si prevé una atención deficiente, su nivel de tolerancia será más flexible. Estas predicciones dependen de las condiciones específicas de cada experiencia de servicio.

- d) **Zona de tolerancia.** Debido a la naturaleza variable de los servicios, es difícil garantizar una prestación uniforme tanto entre distintos empleados como en diferentes momentos. El margen dentro del cual los clientes aceptan esta variabilidad se conoce como zona de tolerancia. Si el servicio se sitúa por debajo del nivel adecuado, generará insatisfacción y frustración, mientras que si supera el nivel deseado, producirá una experiencia gratamente sorprendente, lo que se conoce como "deleite del cliente". En esta zona, los clientes no prestan demasiada atención al desempeño del servicio; sin embargo, cuando este se encuentra fuera de sus expectativas, reaccionan de manera positiva o negativa.

Kotler y Keller (2006) sostienen que las expectativas de los clientes se forman a partir de experiencias previas, recomendaciones de conocidos y la información proporcionada por la empresa y sus competidores. Si una organización establece expectativas demasiado altas sin cumplirlas, generará insatisfacción, mientras que si las mantiene muy bajas, podría no atraer clientes. Las empresas más exitosas son aquellas que logran equilibrar el aumento de expectativas con la entrega de productos y servicios alineados con ellas.

2.3.2.1 Dimensiones de la satisfacción del estudiante

Gosso (2010) sostiene que las expectativas de los clientes o usuarios en relación con un servicio se fundamentan en las características de desempeño que esperan recibir. Estas expectativas se dividen en dos dimensiones principales:

- a) **Expectativa estructural.** Hace referencia a los aspectos tangibles involucrados en la prestación del servicio, como la vestimenta del personal o la limpieza del entorno. Según Lovelock y Wirtz (2009), la interacción con otros clientes dentro del establecimiento también influye en la satisfacción, ya que su apariencia, comportamiento y número pueden reforzar o afectar la imagen que la empresa desea proyectar. Además, la percepción de la institución está influenciada por la apariencia de los trabajadores y la manera en que se presentan, ya sea en atención presencial o telefónica.
- b) **Expectativa emocional.** Está relacionada con la experiencia subjetiva del usuario y cómo espera sentirse durante la prestación del servicio. Pérez (2006) señala que en una institución con altos estándares de calidad, los trabajadores deben conocer bien su labor, brindar un trato amable y satisfacer las necesidades del cliente. Para ello, es esencial que posean habilidades sociales, autoestima y capacidad de comunicación efectiva. La cortesía, el respeto y la paciencia en la interacción frecuente con los usuarios son aspectos clave para garantizar una atención satisfactoria.

Ofrecer un servicio de excelencia requiere que los empleados combinen habilidades personales y técnicas. Las primeras incluyen la empatía, la comunicación efectiva y el respeto hacia los usuarios, mientras que las segundas abarcan el conocimiento sobre los procedimientos, el uso de herramientas y sistemas, y la gestión del entorno laboral. En organizaciones centradas en el usuario, ambas habilidades se integran, permitiendo que la atención y el servicio formen un proceso unificado. La clave para superar las expectativas del cliente radica en ofrecer un valor agregado en la atención y el servicio. Lovelock y Wirtz (2009) destacan que la diferencia entre un proveedor y otro suele depender de la actitud y competencia de su personal. Por ello, las empresas exitosas priorizan la selección, capacitación y motivación de sus empleados, asegurando que, además de habilidades técnicas, cuenten con destrezas interpersonales y una actitud positiva. Además, no solo es importante gestionar eficazmente al personal, sino también moldear la experiencia del usuario.

Otro aspecto relevante es la inmediatez del servicio. Los clientes actuales valoran el tiempo y buscan minimizar demoras. Están dispuestos a pagar más por rapidez y esperan que los servicios se adapten a sus horarios, no a la conveniencia del proveedor. Si una empresa extiende su disponibilidad, la competencia se verá obligada a hacer lo mismo. En este sentido, Roseth y Santiso (2018) afirman que “el mejor trámite es el que no hay que

hacer” (p. 31), enfatizando la importancia de la agilidad en los procesos. Asimismo, la percepción del servicio está influenciada por el tiempo transcurrido entre la solicitud y el resultado final. Los clientes suelen tener expectativas sobre la duración de ciertos servicios, como la limpieza de una oficina o la obtención de información. Además, contar con información clara y precisa es esencial para evitar inconvenientes y mejorar la experiencia del usuario. Para ello, las instituciones deben garantizar que los datos proporcionados sean oportunos y exactos.

Las estrategias de fidelización incluyen el contacto directo a través de llamadas, correos electrónicos, páginas web y mensajes de texto. Las sorpresas positivas generan satisfacción y comentarios favorables, fortaleciendo la lealtad del cliente. Sin embargo, cuando una sorpresa se repite constantemente, deja de percibirse como un beneficio adicional y se convierte en una expectativa básica. Por ello, es fundamental innovar y renovar los atributos inesperados en la oferta del servicio.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Atención al cliente.** Viene a ser el soporte que se brinda a los clientes antes, durante y después de una transacción. Fernández y Fernández (2017) indican que la utilidad que tiene el servicio de atención al cliente hace necesaria que queden definidas las funciones como: atender las llamadas, solicitudes, quejas y reclamos, informar, satisfacer necesidades y fidelizar al cliente, estudiar la situación del cliente, realizar el seguimiento y el control del cliente hasta la entera satisfacción del mismo (p. 232).
- **Atención personalizada.** Son técnicas creadas para atender a los clientes, cuyo fin es hacerles sentir que son único y especiales. “La atención personalizada facilita la confianza del consumidor, la resolución "in situ" de dudas, objeciones, críticas que pueda realizar un cliente (Domínguez, 2014, p.26).
- **Calidad atractiva.** Es el aspecto de un producto o servicio que los clientes no exigen, pero los valoran y los consideran beneficiosos, convirtiéndose en básicos. En consecuencia, la tarea de los proveedores es descubrir continuamente nuevas formas de atraer a sus clientes o usuarios (Martínez, 2005).
- **Calidad de servicio.** Es la valoración que el cliente o usuario hace de la excelencia o superioridad del servicio, y que puede interpretarse como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Zeithaml et al., 1994).

- **Calidad funcional.** Es el proceso en cómo el servicio es entregado, es decir, en el propio proceso. La calidad funcional está compuesta por los elementos intangibles que se traducen en fiabilidad, capacidad de la institución para responder en las condiciones prometidas, y nivel de compromiso con el usuario (Grönroos, 1994).
- **Calidad Percibida.** Es el resultado de un proceso de evaluación en el que el consumidor compara sus expectativas con el servicio recibido. Es un término polémico, sea cual sea el ámbito en que analice. (Rial & Varela, 2007, p. 74).
- **Calidad técnica.** Se centra en lo que el cliente o usuario recibe, es decir, el resultado del proceso; está compuesta por elementos tangibles, todo lo que se percibe a través de las instalaciones, medios técnicos, equipos, productos/servicios que oferta y medios humanos es decir el personal que le atiende (Grönroos, 1994).
- **Calidad.** Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (Juran).
- **Cliente.** “Es una persona que se abastece de un servicio o producto” (Rojas, 1997).
- **Elementos tangibles.** Están constituidos por la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Parasuraman et al., 1988).
- **Empoderamiento.** Cuando los trabajadores reciben autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones (Evans & Lindsay, 2014).
- **Evaluación del desempeño.** Es una actividad reguladora que ejecutan los gerentes de las empresas al personal para identificar fortalezas y debilidades. “Se debe llevar a cabo una revisión constante de las tareas, así como de los defectos y las deficiencias de todos los empleados, es decir, de eso que se conoce con el término genérico de talento de los empleados y que se refleja en el desempeño de los mismos” (La calle et al. 2012, p. 154).
- **Expectativa.** “Percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será conseguido por un determinado resultado” (Martínez, 2003, p.36).
- **Imagen personal.** Es el conjunto global de nuestros rasgos físicos, nuestras características personales, nuestro modo de actuar, de movernos, de gesticular, de mirar, de andar, de vestir. Para presentar una imagen correcta debemos tener en cuenta la higiene corporal y de vestimenta; un cabello limpio con corte apropiado. Cuadrado (2007).
- **Intraemprendedores.** Son los profesionales que se comprometen directamente con la organización y con la perspectiva del cliente o usuario y con la imagen de la institución Silva (2005).

- **Satisfacción.** Es el grado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio. Es el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una supuesta experiencia (Terry, 2003, p.25)
- **Servicio adecuado.** Se define como el nivel mínimo de servicio que los clientes o usuarios aceptarán sin sentirse insatisfechos (Lovelock et al., 2004).
- **Servicio pronosticado.** Es el nivel de servicio que los clientes o usuarios en realidad esperan recibir (Lovelock et al., 2004).
- **Servicio.** Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción. Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio. (Lovelock, et al. 2004).
- **Toma de decisiones.** Consiste escoger la opción que ofrezca las mayores probabilidades de mejorar la eficiencia y eficacia. Para Llana y otros (2007), existe una dificultad en la toma de decisiones ya que depende de la adecuación de la información disponible - suficiente y adecuada- y el riesgo que puede implicar una decisión. Se determina la complejidad de la relación entre la información de que dispone el trabajador - información guía para el trabajador- y su acción (p.70).
- **Usuario.** “Persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo” (Rojas, 1997).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Caracterización y Contextualización de la Investigación

3.1.1 Descripción del Perfil de la Institución Educativa

La investigación se llevó a cabo en la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), una institución pública de educación superior ubicada en la ciudad de Cajamarca, Perú. Fundada con el objetivo de promover la formación académica, la investigación y la proyección social, la UNC se ha consolidado como un referente educativo en la región. El estudio se desarrolló en la Facultad de Educación, una de las unidades académicas más representativas de la universidad, reconocida por su contribución en la formación de profesionales en pedagogía y ciencias de la educación. Participaron estudiantes de los cinco programas académicos de la facultad, comprendiendo los ciclos quintos al décimo, lo que permitió abarcar un espectro amplio de formación académica y experiencia estudiantil. Durante el año 2021, el contexto académico estuvo marcado por la adaptación a la modalidad virtual y semipresencial debido a la pandemia de COVID-19, lo que influyó en la dinámica de enseñanza-aprendizaje y en la implementación de estrategias pedagógicas. La investigación consideró estas condiciones para analizar su impacto en la participación y el desarrollo de competencias en los estudiantes.

3.1.2 Breve Reseña Histórica de la Institución Educativa

La Universidad Nacional de Cajamarca (UNC) surge como resultado del esfuerzo ciudadano y del compromiso de la Federación de Educadores de Cajamarca, liderada desde 1957 por el Dr. Zoilo León Ordoñez y un grupo de docentes visionarios. En 1961, se conformó un Comité Pro-Universidad, integrado por representantes de diversas instituciones provinciales, cuyo trabajo fue clave para impulsar la creación de un centro de estudios superiores en la región.

Gracias a su gestión, se instalaron filiales en Celendín, Cajabamba, Contumazá y Bambamarca, se promovieron memoriales y se coordinó con parlamentarios, lo que permitió que una comisión viajara a Lima para gestionar la aprobación del proyecto. Finalmente, el 13 de febrero de 1962, se promulgó la Ley N° 14015, que dio origen a la entonces denominada Universidad Técnica de Cajamarca, iniciando sus actividades el 14 de julio de 1962 con seis escuelas profesionales: Medicina Rural, Agronomía, Medicina Veterinaria, Pedagogía, Minería y Metalurgia, y Economía y Organización de Empresas.

Actualmente, la UNC cuenta con diez facultades, abarcando disciplinas como Educación, Ingeniería, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales, Ciencias Económicas, Derecho, entre otras. Ha consolidado su prestigio gracias al aporte de sus docentes, estudiantes y graduados, así como al respaldo de instituciones nacionales e internacionales. Además, posee cuatro sub-sedes en las provincias de Jaén, Bambamarca, Celendín y Cajabamba, fortaleciendo su alcance académico en la región.

Desde su fundación, numerosas figuras han contribuido a su desarrollo, destacando su primer patronato en 1962, presidido por el Dr. Aurelio Pastor Cueva, y la labor de rectores y docentes como el Ing. Jorge Navarro Talavera, Ing. Ciro Arribasplata Bazán y Dr. Roberto Hermes Mosqueira Ramírez, entre otros. Desde 2016, el rectorado está a cargo del Dr. Angelmiro Montoya Mestanza (Universidad Nacional de Cajamarca, 2019).

Tomado y modificado de <http://oficial.unc.edu.pe/home/resena-historica>

3.1.3 Características Demográficas y Socioeconómicas

Según el Modelo Educativo de la Universidad Nacional de Cajamarca (2015), la economía regional se sustenta en actividades extractivas como la minería y la explotación forestal, impulsando el desarrollo de diversos sectores. Junto a estas industrias, han surgido empresas de servicios múltiples, que incluyen alquiler de maquinaria, transporte, arrendamiento de inmuebles y servicios de personal. Asimismo, la presencia de instituciones educativas en todos los niveles evidencia un crecimiento en la oferta formativa de la región. El sector agrario sigue siendo un pilar fundamental de la economía, con la producción de café, cacao y granos, además de la crianza de ganado vacuno para carne y leche. La agroindustria ha experimentado un crecimiento significativo con la instalación de fábricas de productos lácteos, harinas y otros derivados. A pesar de este desarrollo, Cajamarca mantiene una estructura predominantemente agraria, con un impacto creciente de la minería en los últimos años.

Demográficamente, Cajamarca es la tercera región más poblada del país, después de Lima y Piura. Su población es mayoritariamente rural (72%), lo que la convierte en la región con mayor grado de ruralidad en el Perú. Sin embargo, la distribución poblacional es desigual, con una diversidad cultural marcada y desafíos en la valoración de la educación y el desarrollo social. En términos educativos, persisten brechas significativas en el acceso a la educación. Según el Plan de Desarrollo Regional Cajamarca 2003-2006, entre el 35% y

40% de los niños en edad escolar carecen de atención educativa, lo que contribuye a un alto índice de analfabetismo (22.2%), afectando principalmente a las mujeres (33.7%). Además, el acceso a la educación presenta una notable disparidad entre zonas urbanas y rurales, con altas tasas de repitencia y deserción escolar. Aproximadamente el 30% de los adolescentes de 13 a 17 años no asisten al colegio, en muchos casos porque deben trabajar en actividades agrícolas para contribuir a la economía familiar.

Este contexto evidencia la necesidad de formar profesionales de la educación con un enfoque acorde a las demandas locales y regionales, que no solo respondan a los lineamientos del Ministerio de Educación, sino que también se conviertan en líderes y agentes de cambio, promoviendo una sociedad basada en los valores de solidaridad, igualdad y justicia social.

3.2 Hipótesis de Investigación

Hipótesis General

- Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Hipótesis Derivadas

- Existe relación directa entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa estructural percibida por los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Existe relación directa entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

3.3 Variables de Investigación

- Variable 1: Calidad de servicio administrativo
- Variable 2: Nivel de satisfacción del estudiante

3.4 Matriz de Operacionalización de Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumentos
Calidad de servicio administrativo	<p>Calidad de servicio viene a ser el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. En este sentido, Gronroos, (1994) afirma que la calidad del servicio percibida por los clientes muestra dos dimensiones: la calidad funcional o relacionada con el proceso y calidad técnica o de resultados. Asimismo, las normas ISO 900 nos permiten analizar la gestión de la calidad que presta la institución.</p>	<p>Para medir la calidad del servicio administrativo se han considerado dos dimensiones: calidad funcional y calidad técnica. Para ello, utilizaremos un cuestionario que recoja el comportamiento de nuestra variable.</p>	Calidad funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los trabajadores de la Facultad de Educación demuestran un sincero interés en ayudar a los estudiantes cuando tienen problemas con sus trámites. 2. Los trabajadores de la Facultad de Educación están predispuestos a brindar una atención personalizada a los estudiantes. 3. Los trabajadores de la Facultad de Educación responden en un tiempo prudente cuando los estudiantes solicitan un trámite. 4. El horario de atención de la Facultad de Educación se adapta a las necesidades de los estudiantes. 5. Los trabajadores de la Facultad de Educación transmiten confianza a los estudiantes cuando los atienden. 6. Las actividades en la Facultad de Educación se restablecen de forma inmediata ante eventos imprevistos (tomas de local, cortes de luz, fallas de equipos). 7. Los equipos de informática y mobiliario de la Facultad de Educación son modernos y adecuados para su uso. 8. Las instalaciones físicas de la Facultad de Educación son adecuadas para la atención a los estudiantes. 9. Los trabajadores de la Facultad de Educación brindan apoyo permanente a los estudiantes durante sus prácticas de laboratorio. 	Encuesta Cuestionario
			Calidad técnica	<ol style="list-style-type: none"> 10. Los trabajadores de la Facultad de Educación presentan una imagen limpia, formal y adecuada. 11. Los documentos impresos emitidos por la Facultad de Educación (constancias, certificados y otros) son atractivos, limpios y legibles. 12. Los trabajadores de la Facultad de Educación entregan los documentos en el plazo establecido. 13. Los trabajadores de la Facultad de Educación brindan información precisa sobre los trámites a realizar. 14. Los trabajadores de la Facultad de Educación demuestran capacidad para desempeñar sus funciones. 15. Los servicios higiénicos de la Facultad de Educación se encuentran implementados y en condiciones de limpieza adecuadas. 16. Las oficinas administrativas de la Facultad de Educación presentan un ambiente atractivo y adecuado para la atención. 17. El servicio de internet, los equipos informáticos y los laboratorios de la Facultad de Educación se adecuan a las necesidades de los usuarios. 	

Nivel de satisfacción del estudiante	<p>La satisfacción se define como el agrado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio, al evaluarlo; es una respuesta emocional (Terry, 2000). Por otro lado, Gosso (2008) afirma que la satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Asimismo, este autor agrega que las características de desempeño que esperan recibir los clientes en la prestación de un servicio conforman sus expectativas, las mismas que muestran dos dimensiones: la estructural y la emocional.</p>	<p>Para medir la satisfacción del estudiante se han considerado dos dimensiones: expectativa estructural y expectativa emocional. Para ello, utilizaremos un cuestionario que recoja el comportamiento de esta variable.</p>	Expectativa estructural	<ol style="list-style-type: none"> 1. El desempeño mostrado por los trabajadores de la Facultad de Educación genera satisfacción en los usuarios. 2. La ayuda brindada por los trabajadores de la Facultad de Educación en la resolución de trámites genera una experiencia positiva en los usuarios. 3. La calidad en la atención proporcionada por los trabajadores de la Facultad de Educación influye en el nivel de satisfacción de los usuarios. 4. La responsabilidad asumida por los trabajadores de la Facultad de Educación ante errores en el servicio impacta en la percepción de confianza de los usuarios. 5. El trato recibido por los usuarios en la Facultad de Educación influye en su percepción de comodidad y bienestar. 6. El uso del informe institucional (traje formal) por parte de los trabajadores de la Facultad de Educación genera una percepción positiva en los usuarios. 7. La atención recibida en las oficinas administrativas de la Facultad de Educación influye en la satisfacción general de los usuarios. 8. La experiencia global de los usuarios con los servicios de la Facultad de Educación determina su nivel de satisfacción. 	Encuesta Cuestionario
			Expectativa emocional	<ol style="list-style-type: none"> 9. La confianza, amabilidad, respeto y paciencia demostrados por los trabajadores de la Facultad de Educación en la atención de gestiones influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios. 10. El comportamiento adecuado de los trabajadores de la Facultad de Educación durante la prestación del servicio genera una percepción positiva en los usuarios. 11. La rapidez y amabilidad con que los trabajadores de la Facultad de Educación realizan los trámites impacta en el nivel de satisfacción de los usuarios. 12. Las condiciones de los ambientes en los que se desarrollan las clases influyen en la comodidad y bienestar de los estudiantes. 13. El horario de atención de la biblioteca de la Facultad de Educación afecta la accesibilidad y satisfacción de los usuarios. 14. El estado y mantenimiento de los servicios higiénicos de la Facultad de Educación impacta en la comodidad y percepción de bienestar de los usuarios. 15. La implementación y funcionamiento de los laboratorios inciden en la experiencia académica y satisfacción de los estudiantes. 16. La percepción general de los usuarios sobre los servicios administrativos de la Facultad de Educación refleja su nivel de satisfacción. 	

3.5 Población y Muestra

Población. La población estadística viene a ser el conjunto de todos los individuos de interés para la investigación; es decir, el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández -Sampieri, 2014). Por ello, la población estadística para nuestra investigación está constituida por 735 estudiantes del quinto al décimo ciclo de los programas de Lenguaje y Literatura, Inglés –Español, Ciencias Naturales, Química y Biología, Educación Primaria, y Matemática y Física de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Muestra: La modalidad de elección de la muestra fue intencionada o según la intención del investigador por la facilidad y acceso a los estudiantes. En este sentido, el muestreo es no probabilístico. La muestra estuvo conformada por 257 estudiantes del quinto al décimo ciclo, de los programas de Lenguaje y Literatura, Inglés –Español, Ciencias Naturales, Química y Biología, Educación Primaria, y Matemática y Física de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

- **Procedimiento para el Cálculo del Tamaño de la Muestra**

Para nuestra investigación consideramos un nivel de confianza del 95% a fin de que la muestra tenga representatividad.

- **Determinación del nivel de confianza**

Nivel de confianza	50%	80%	90%	95%	96%	97%	98%	99%	99.7%
Z alfas	0.674	1.28	1.645	1.96	2.05	2.17	2.33	2.58	3

Fuente: elaborado por la investigadora

Si conocemos el total de la población y necesitamos saber cuántos del total tomaremos para nuestro estudio, aplicamos la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Número de muestra

N= Número total de la población

Z_{α}^2 = 1.96 (nivel de confianza del 95%)

p= Probabilidad de acierto (5% = 0.05)

q= Probabilidad de desacierto 1-p (1-0.05=0.95) e²= Error estándar (5% = 0.05)

Haciendo el cálculo estadístico del error muestral para una población finita, se obtiene los siguientes resultados:

$$n = \frac{735 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(735 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{705.90}{2.7954} = 253$$

3.6 Unidad de Análisis

La unidad de análisis está conformada por cada uno de los estudiantes del quinto al décimo ciclo de los programas de Lenguaje y Literatura, Inglés –Español, Ciencias Naturales, Química y Biología, Educación Primaria, y Matemática y Física de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

3.7 Métodos de Investigación

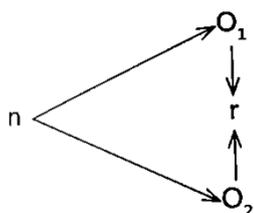
El método que orienta esta investigación es el hipotético-deductivo. Parte de la observación del fenómeno a estudiar, se elaboran las hipótesis, se deduce las consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis para llegar a la verificación de los enunciados deducidos, comparándolos con la experiencia.

3.8 Tipo de Investigación

Por su finalidad, la investigación es aplicada porque se utilizará conocimientos que provienen de la investigación básica. Por su profundidad, la investigación es correlacional, porque se mide los hechos antes de la investigación; donde la tarea del investigador es observar los problemas, describirlos, analizarlos y medir el grado de asociación entre las variables, sin manipularlas. Por su temporalidad, es transversal o sincrónica, caracterizada por el recojo de datos en una sola medición, en un tiempo único. Por su enfoque, es cuantitativa. Hernández-Sampieri (2014) afirma que aquí se utiliza el recojo de información para comprobar hipótesis, tomando en cuenta una medida con números y el estudio con estadística, para determinar secuencias de comportamiento y comprobar lo que se dice.

3.9 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipula ninguna variable. Lo que se pretende es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural de la institución educativa superior, para luego analizarlos. Por ello se propone el diseño correlacional, con la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables. Su diagrama es el siguiente:



Donde:

n= Tamaño de la muestra o número total de elementos de la muestra seleccionada

O₁= Observaciones de la variable Calidad del servicio administrativo

O₂ = Observaciones de la variable Nivel de satisfacción del estudiante

r = Coeficiente de correlación estadística de Spearman

3.10 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información

En esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta y el instrumento fue un cuestionario. La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. El cuestionario es una técnica que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas en una cedula que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis (Ñaupas et al, 2018). Y los instrumentos son herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigador.

3.11 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

En el análisis y procesamiento de los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel para la tabulación de los datos, y el software estadístico SPSS para determinar la correlación entre las dos variables y verificar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

3.12 Validez y Confiabilidad

La validez se realizó mediante el juicio de expertos y hace referencia al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, y la confiabilidad al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales (Hernández-Sampieri, 2014). En nuestra investigación, los instrumentos se validaron mediante el juicio de expertos. Luego se aplicó una prueba piloto o Alfa de Cronbach la cual superó el 0.9. Enseguida, se procedió con el recojo de información.

<i>Estadístico de fiabilidad</i>			
Variables	Alfa de Cronbach	Elementos	N
CSA	0.957	17	20
NSE	0.967	16	20

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Escalas de valoración y equivalencias

Aquí se presentan los resultados de la investigación denominada Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Cabe señalar que para medir el comportamiento de la variable *Calidad del Servicio Administrativo* en el recojo de datos se utilizaron las escalas sumativas: *nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre*. Ello nos dio las puntuaciones para cada pregunta. En los resultados, tales puntuaciones las convertimos a niveles de calidad mediante la equivalencia de escalas: *muy baja, baja, regular, alta, muy alta*, con el fin de analizar con mayor claridad esta primera variable.

La escala de valoración para los ítems del instrumento de la primera variable Calidad del Servicio Administrativo es:

Escala de Likert (equivalencias)		Puntaje
Nunca	Muy baja	1
Casi nunca	Baja	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Alta	4
Siempre	Muy alta	5

Y la escala de valoración para los ítems del instrumento de la segunda variable Satisfacción del Estudiante es:

Escala de Likert	Puntaje
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

4.2 Resultados de la Calidad del Servicio Administrativo

4.2.1 Dimensión: Calidad Funcional

Tabla 1

¿Los trabajadores de la Facultad de Educación de la UNC muestran un sincero interés para ayudarte, cuando tienes problemas con tus trámites?

	N	%
Nunca	13	5.1
Casi nunca	20	7.8
A veces	130	50.6
Casi siempre	72	28.0
Siempre	22	8.6
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 1 muestra los resultados sobre el interés que muestran los trabajadores administrativos para ayudar en sus trámites a los estudiantes. Observamos que los porcentajes más altos alcanzan un 50,6% de la escala A veces, y un 28% en la escala Casi siempre. O sea, los trabajadores administrativos muestran escaso interés por ayudar al estudiante en sus trámites. Los datos obtenidos en nuestra investigación concuerdan con la idea de Ospina y Betancourt (2018) quienes revelan que los estudiantes exigen mejoras en la calidad del servicio como un factor clave para el desarrollo de las entidades públicas. Ello implica que el trabajador debe ofrecer una mejor orientación cuando un estudiante no sabe qué hacer frente a sus diferentes trámites que realiza en la Facultad, evitando rebotarlo por diferentes oficinas, sin ninguna solución; lo que a su vez exige mayor compromiso con la institución.

Tabla 2

¿Los trabajadores de la Facultad de Educación están predispuesto a realizar una atención personalizada?

	N	%
Nunca	15	5.8
Casi nunca	36	14.0
A veces	132	51.4
Casi siempre	55	21.4
Siempre	19	7.4
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

Con respecto a la atención personalizada, en la tabla 2 observamos que los porcentajes más altos se ubican en las escalas A veces con un 51,4%, y Casi siempre con un 21,4%, respetivamente. El resultado exige reflexión por parte de los trabajadores de la Facultad, ya que son quienes representan la imagen de la institución, por lo tanto, constituye un gran desafío mejorar la calidad de atención que se le brinda al estudiante, a fin de darle soporte ante sus necesidades, mediante una atención personalizada. En efecto, para que esta realidad cambie se requiere de un cambio de visión del trabajador administrativo frente a su labor diaria. Necesita valorar más su trabajo, partiendo de la importancia de la función que él desempeña dentro de la institución. Por su parte Silva (2005) sostiene que cuando se habla de un servicio ello implica calidad y confianza. En este caso, los estudiantes juzgan la calidad basados en sus relaciones que estos establecen con quienes les atienden de manera directa.

Tabla 3

Cuando solicitas un trámite, ¿los trabajadores de la Facultad de Educación te responden en el tiempo prudente?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	6.2
Casi nunca	31	12.1
A veces	117	45.5
Casi siempre	68	26.5
Siempre	25	9.7
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 3 muestra que los porcentajes más altos alcanzan la escala A veces con un 45,5%, y un 26,5% en la escala Casi siempre. O sea, los trámites no se agilizan, son muy burocráticos y engorrosos: el estudiante espera demasiado. Pues, se requiere de una mejora urgente en el trámite documentario. Roseth y Santiso (2018) refieren que los trámites en América Latina son lentos y terminan excluyendo a las personas con menos recursos. Los sujetos pierden tiempo en tanto papeleo, y, en muchos casos, terminan pagando sobornos a los funcionarios a fin de que se les atienda, que es lo menos deseable. En efecto, los trámites en la Facultad de Educación requieren de mayor agilidad para que se conecten con el objetivo que persigue el estudiante quien es la razón de ser de la universidad.

Tabla 4

¿El horario de atención de la Facultad de Educación se adapta a tus necesidades?

	N	%
Nunca	13	5.1
Casi nunca	20	7.8
A veces	115	44.7
Casi siempre	79	30.7
Siempre	30	11.7
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 4 muestra que los porcentajes más altos alcanzan un 44,7% de la escala A veces, y un 30,7% de la escala Casi siempre. Es decir, el horario de atención que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Educación no responde a las necesidades del estudiante, por lo que exige cambios urgentes.

De esta manera damos cuenta que conocer las necesidades de los estudiantes permite empatizar con ellos para ofrecerles un mejor servicio, que valorarán y agradecerán; no así si se les atiende solo por compromiso. En este sentido, parafraseando a Paz (2005), el estudiante debe percibir que sus necesidades son tomadas en cuenta por la institución, además de interesarse por absolver sus dudas.

Tabla 5

¿Los trabajadores de la Facultad de Educación cuando te atienden, te transmiten confianza?

	N	%
Nunca	12	4.7
Casi nunca	21	8.2
A veces	110	42.8
Casi siempre	80	31.1
Siempre	34	13.2
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 5 muestra los resultados sobre la confianza que transmiten los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación durante la atención al estudiante. Observamos que los porcentajes más altos alcanzan un 42,8% de la escala A veces, y un 31,1% en la escala Casi siempre. Es decir, el estudiante percibe que, al momento de ser atendido por el personal de la Facultad de Educación no le transmiten confianza, lo cual resulta preocupante, sabiendo que en cualquier acción, trámite o transacción implica la puesta en juego de una relación de confianza entre estudiante y universidad. Esto implica que la institución requiere un mayor esfuerzo y compromiso de todos para mejorar la percepción y en su calidad de servicio. Esto se relaciona con lo referido por Evans y

Lindsay (2004), quienes refieren que se debe dar confianza a los clientes o usuarios para alcanzar índice de calidad en el producto, según las normas ISO 9000.

Tabla 6

Cuando ocurre algo impredecible (tomas de local, cortes de luz, falla de equipos), ¿las actividades en la Facultad de Educación se restablecen de forma inmediata?

	N	%
Nunca	15	5.8
Casi nunca	41	16.0
A veces	128	49.8
Casi siempre	61	23.7
Siempre	12	4.7
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 6 muestra que los porcentajes más altos alcanzan 49,8% de la escala A veces, y un 23,7% en la escala Casi siempre. Quiere esto decir que la Facultad de Educación no tiene capacidad de respuesta frente a contingencias, que perturban el desarrollo y cumplimiento de las actividades programadas, situación en la que el estudiante es el más afectado.

Es decir, se pierde clase, se deja de atender en las oficinas administrativas, lo cual genera incomodidad en el estudiante. Hay capacidad de respuesta cuando se soluciona de manera rápida y eficaz los problemas frente las anomalías detectadas, en los equipos, en los procedimientos, en los sistemas o servicios. Para ello se requiere de capacidad de iniciativa y toma de decisiones (Alonso, 1996). En definitiva, la capacidad de respuesta conduce a una relación empática entre institución y estudiante, lo contrario genera rechazo.

Tabla 7*¿Los equipos de informática y mobiliario de la Facultad de Educación son modernos?*

	N	%
Nunca	22	8.6
Casi nunca	67	26.1
A veces	104	40.5
Casi siempre	51	19.8
Siempre	13	5.1
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021**Análisis y discusión**

La tabla 7 observamos que los porcentajes más altos alcanzan 40,5% de la escala A veces, un 26, 1% en la escala Casi nunca.

Esto es importante porque para ofrecer un servicio de la calidad se requiere de aulas modernas y equipadas con un buen mobiliario que sirva para la enseñanza-aprendizaje, que generen comodidad, por lo tanto, la generación del conocimiento. No en vano las investigaciones de Burbano et al., (2021) sostienen que los espacios físicos y los procesos de enseñanza y aprendizaje se configuran como la parte fundamental del acto educativo, considerado como el tercer maestro; por lo que será de mucha utilidad relacionar la arquitectura de los ambientes y la pedagogía si se piensa en la formación de estudiantes competentes.

Tabla 8*¿Las instalaciones físicas de la Facultad de Educación son adecuadas para la atención a los estudiantes?*

	N	%
Nunca	13	5.1
Casi nunca	35	13.6
A veces	125	48.6
Casi siempre	59	23.0
Siempre	25	9.7
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 8 muestra que los porcentajes más altos alcanzan un 48,6% de la escala A veces, y un 23% de la escala Casi siempre. Esto implica que más del 80% de los encuestados percibe que las instalaciones físicas de la Facultad son inadecuadas. Entonces corresponde a la autoridad competente tomar decisiones urgentes para mejorar el servicio, ya que la sociedad exige que la arquitectura de los ambientes de formación responda a las expectativas de una educación de calidad con mejores condiciones de formación (Burbano et al., 2021).

Tabla 9

Cuando realizas tus prácticas de laboratorio, ¿los trabajadores te brindan apoyo permanente?

	N	%
Nunca	10	3.9
Casi nunca	37	14.4
A veces	99	38.5
Casi siempre	79	30.7
Siempre	32	12.5
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 9 observamos que los porcentajes más altos alcanzan 38,5% de la escala A veces, un 30,7% de la escala Casi siempre. En efecto, la mayoría de estudiantes percibe que no cuentan con el apoyo del personal administrativo en los laboratorios, lo cual resulta lamentable y preocupante. También corresponde a la autoridad competente tomar decisiones urgentes para que el personal cumpla con su labor asignada. Esto se relaciona con dicho por Gronroos (1994) al asumir que los trabajadores deben preocuparse e interesan por resolver sus problemas de forma agradable y espontánea con el estudiante.

4.2.2 Dimensión Calidad Técnica

Tabla 10

¿La presentación de los trabajadores de la Facultad de Educación es limpia, formal y adecuada?

	N	%
Nunca	6	2.3
Casi nunca	1	0.4
A veces	76	29.6
Casi siempre	105	40.9
Siempre	69	26.8
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 10 muestra que los porcentajes más altos alcanzan un 40,9% de la escala Casi siempre, y un 29,6% de la escala A veces.

O sea, el personal administrativo pocas veces se presenta sin la ropa formal y limpia y adecuada. Siguiendo a Vázquez (2016) destacamos que es importante la presentación del trabajador de cualquier institución, que va más allá de solo vestir el uniforme institucional. Los empleados deben comprometerse con la imagen y la perspectiva del cliente. En nuestro caso, con la forma en cómo el personal se presenta para la atención de los estudiantes. Y dado que uno de los requisitos del contexto actual se caracteriza por la dinámica del cambio constante es necesario cambiar los hábitos para superar esta falencia. Paz (2005) menciona que el aspecto físico de la persona que nos atiende, es decir, su forma de vestir, su actitud, todo ello es información valiosa sobre el tipo de empresa y el servicio que ofrece a sus estudiantes.

Tabla 11

¿Los documentos impresos emitidos por Facultad de Educación (constancias, certificados y otros) son atractivos, limpios y legibles?

	N	%
Nunca	3	1.2
Casi nunca	7	2.7
A veces	49	19.1
Casi siempre	88	34.2
Siempre	110	42.8
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 11 muestra que los porcentajes más altos alcanzan un 42,8% de la escala Siempre, y un 34,2,9% de la escala Casi siempre.

Es decir, la percepción que tiene la mayoría de estudiantes sobre los documentos emitidos por la Facultad es positiva, sin embargo, se debe mejorar la percepción más aún. Cadenas (2018), haciendo referencia a la información que se otorgue a los pacientes, en nuestro caso a los estudiantes, los caracteres de los documentos deben ser comprensibles, adecuados a sus necesidades, mas no que sea imposible de entendimiento, producto de los tecnicismos, o producto de impresiones tenues que con el tiempo se borran. En efecto, cuidar el diseño, la limpieza y la legibilidad de los documentos emitidos expresan responsabilidad y respeto a los estudiantes.

Tabla 12

¿Los trabajadores de la Facultad de Educación te entregan los documentos en el plazo establecido?

	N	%
Nunca	11	4.3
Casi nunca	20	7.8
A veces	92	35.8
Casi siempre	96	37.4
Siempre	38	14.8
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 12 muestra que los porcentajes más altos indican que el 37,4% alcanzan la escala Casi siempre, y un 35,8% alcanza la escala A veces.

Esto revela que no se respeta los plazos establecidos para la entrega de documentos oficiales que los estudiantes gestionan, lo que va en contra de la simplificación administrativa en el Perú (2021) que busca eliminar obstáculos y costos innecesarios para los usuarios en este caso de los estudiantes. Pues se revela el inadecuado funcionamiento de la administración pública.

Tabla 13

Cuando quieres hacer un trámite, ¿los trabajadores Facultad de Educación te brindan información precisa sobre qué hacer?

	N	%
Nunca	7	2.7
Casi nunca	23	8.9
A veces	103	40.1
Casi siempre	88	34.2
Siempre	36	14.0
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 13 indica un 40,1% A veces, y un 34,20% Casi siempre. Esto quiere decir que los estudiantes no reciben orientación correcta sobre qué acciones seguir al hacer sus trámites. Esto implica pérdida de tiempo y costos innecesarios, que devienen de la inadecuada atención por parte de los trabajadores administrativos. En efecto, se requiere de personal que cumplan con el perfil de comunicadores eficaces que sirvan de nexo entre la institución y estudiante. Paz (2005) indica que cuando la empresa se comunica con sus clientes en persona no sólo transmite información concreta relativa a la situación y producto específico, sino, además, todos los valores y creencias que constituyen la cultura de la empresa, en nuestro de la universidad.

Tabla 14

¿Los trabajadores de Facultad de Educación demuestran capacidad para realizar su trabajo?

	N	%
Nunca	6	2.3
Casi nunca	12	4.7
A veces	103	40.1
Casi siempre	99	38.5
Siempre	37	14.4
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 14 muestra que solo el 40,1% alcanza la escala A veces, y el 38,5% alcanza la escala Casi siempre. En resumen, la percepción estudiantil es que la mayoría del personal administrativo requiere de preparación para mejorar su capacidad en el puesto que desempeña. Para Pérez (2006), es recomendable que cuando se presta un servicio al cliente se haga de manera correcta para acceder al servicio de manera rápida sencilla y cómoda. Esto exige a la autoridad competente tomar sus decisiones para superar esta deficiencia.

Tabla 15

¿Los servicios higiénicos de Facultad de Educación se encuentran implementados y limpios?

	N	%
Nunca	53	20.6
Casi nunca	73	28.4
A veces	86	33.5
Casi siempre	36	14.0
Siempre	9	3.5
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

Con respecto a los servicios higiénicos, la tabla 15 muestra que un 33,5% percibe que A veces se encuentran limpios, un 28,4% asume que Casi nunca se encuentran limpios, y un 20,6% asume que nunca están limpios.

Este dato resulta preocupante, ya que la falta de limpieza de los servicios higiénicos linda con la salud de los estudiantes. Por ello, Martínez (2005) asume que una empresa, en nuestro caso la universidad debe considerar el cuidado de los factores ambientales de diseño y personales o sociales. Caballero (2010) sostiene que lugares de trabajo deben disponer de agua potable en cantidad suficiente y fácilmente accesible.

Tabla 16

Cuando te atienden, ¿las oficinas administrativas de la Facultad de Educación se muestran atractivas y adecuadas?

	N	%
Nunca	9	3.5
Casi nunca	23	8.9
A veces	117	45.5
Casi siempre	86	33.5
Siempre	22	8.6
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 16 muestra que los puntajes más altos ocupan la escala A veces con un 45,5%, y otro 33,5% ocupa la escala Casi siempre. Es decir, la percepción es que las oficinas de la Facultad de Educación no son muy atractivas ni adecuadas. Reinterpretando a Martínez (2005), asumimos que la calidad atractiva debe ser entendida como un aspecto o servicio que los estudiantes no exigen de manera directa, pero que lo valoran y consideran beneficioso dentro de la calidad de servicio que reciben de la institución.

Tabla 17

¿El servicio de internet, los equipos informáticos y los laboratorios en la Facultad de Educación se adecuan a tus necesidades?

	N	%
Nunca	23	8.9
Casi nunca	51	19.8
A veces	107	41.6
Casi siempre	59	23.0
Siempre	17	6.6
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 17 muestra un 41,6% A veces, y un 23% Casi siempre. O sea, el estudiante expresa descontento con los servicios de internet, equipos informáticos y laboratorios que le ofrece la Facultad. También exige la toma de decisiones por parte de las autoridades para mejorar su servicio, ya que estos son indispensables para la formación profesional, además de ser exigidos como requisitos mínimos por la Sunedu. Esto se sostiene con lo dicho por Evans y Lindsay (2014) al indicar que la tecnología de la información mejora la productividad, incrementa la comunicación y permite a los trabajadores en contacto con los usuarios, manejar cualquier problema.

4.3 Resultados del Nivel de Satisfacción del Estudiante

4.3.1 Dimensión Expectativa Estructural

Tabla 18

Con respecto al desempeño mostrado por los trabajadores de la Facultad de Educación, te has sentido:

	N	%
Muy insatisfecho	13	5.1
Insatisfecho	14	5.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	97	37.7
Satisfecho	119	46.3
Muy Satisfecho	14	5.4
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 18 muestra que un 46,3% se encuentra Satisfecho, aunque un 37.7% asume no está Ni satisfecho ni insatisfecho, el cual expresa descontento del estudiante por el servicio que ofrece la institución. O sea, el desempeño mostrado por el trabajador no tiene tan buena percepción por parte del estudiante quien interactúa de manera directa con el personal. Lacalle y otros (2012) refieren “que conviene revisar constantemente las tareas, defectos de todos los empleados”. (p. 154).

Tabla 19

Cada vez que los trabajadores de la Facultad de Educación te ayudan a resolver problemas relacionados con tus trámites, te sientes:

	N	%
Muy insatisfecho	7	2.7
Insatisfecho	11	4.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	46	17.9
Satisfecho	161	62.6
Muy Satisfecho	32	12.5
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 19 muestra que un 62,6% de los estudiantes se encuentra Satisfecho, es decir, sienten que los trabajadores administrativos les brindan soporte para resolver sus problemas relacionados con sus trámites, lo que implicaría que la mayoría del personal está cumpliendo a cabalidad su función para la que fue contratada. Sin embargo, creemos que es válido analizar el 18% de estudiantes Insatisfechos. En este sentido, citando a Tschohl (2014) si el personal no cumple con su labor se podría optar por la rotación, dado el mal servicio que presta.

Tabla 20

La calidad en la atención que te brindan los trabajadores de la Facultad de Educación, te hace sentir:

	N	%
Muy insatisfecho	6	2.3
Insatisfecho	18	7.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	92	35.8
Satisfecho	125	48.6
Muy Satisfecho	16	6.2
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 20 muestra que el 48,6% se encuentra Satisfecho, es decir, hay calidad en la atención; aunque el 35,8% indicó no estar Ni satisfecho ni Insatisfecho, que puede entenderse como descontento, dada su interacción constante con el personal y su falta de atención. Así Pérez (2006) indica que, para ser exitoso de atención al estudiante, la institución debe poseer fuentes de información sobre el mercado y el comportamiento de los consumidores. De este modo potenciaremos la calidad de atención y la satisfacción del estudiante.

Tabla 21

Cuando los trabajadores de la Facultad de Educación asumen su responsabilidad frente a los errores cometidos en el servicio que brindan, te sientes:

	N	%
Muy insatisfecho	8	3.1
Insatisfecho	9	3.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	51	19.8
Satisfecho	154	59.9
Muy Satisfecho	35	13.6
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 21 muestra que un 59,9% de estudiantes logra sentirse Satisfecho, el cual debemos entender que los errores se enmiendan y se solucionan los problemas relacionados con el servicio que brindan al estudiante. Para Llaneza (2007), “es difícil conseguir cero errores, ya que estos son como accidentes, un indicador de fiabilidad del sistema” (p. 370). Sin embargo, exige reflexionar para seguir disminuyendo los porcentajes de insatisfechos.

Tabla 22

El trato que has recibido por parte de los trabajadores de la Facultad de Educación al momento de recibir un servicio, te hizo sentir.

	N	%
Muy insatisfecho	7	2.7
Insatisfecho	19	7.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	84	32.7
Satisfecho	129	50.2
Muy Satisfecho	18	7.0
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 22 muestra que un 50,2% de estudiantes indica sentirse Satisfecho, lo cual revela que existe un buen trato del trabajador administrativo hacia el estudiante. Aunque el 32,7% podría manifestarse como desagrado, o desinterés, motivado por alguna experiencia negativa en el servicio. En definitiva, como institución tiene resultados positivos, pero debe seguir trabajando para disminuir el neutro y subir el nivel de satisfecho. Para Pérez (2006), las expectativas se satisfacen con el trato que se ofrece a los clientes. Entonces los trabajadores necesitan mejorar sus habilidades interpersonales que permita alcanzar el Muy satisfecho.

Tabla 23

Cuando los trabajadores de la Facultad de Educación te atienden con el uniforme institucional (traje formal), te sientes:

	N	%
Muy insatisfecho	7	2.7
Insatisfecho	6	2.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	73	28.4
Satisfecho	131	51.0
Muy Satisfecho	40	15.6
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 23 muestra que un 51% indica sentirse Satisfecho, frente a un 28,4% neutro. Es es decir, el estudiante valora mucho la vestimenta del personal de la institución al momento de recibir el servicio, lo cual conviene que la autoridad exija el uso de la vestimenta formal a todo el personal. Esto se relaciona con la idea de Cuadrado (2007) para quien el modo de vestir, la higiene corporal y del vestido sirven para una imagen correcta dentro de la institución.

Tabla 24

La atención recibida en cualquiera de las oficinas administrativas de la Facultad de Educación, te ha hecho sentir:

	N	%
Muy insatisfecho	6	2.3
Insatisfecho	20	7.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	89	34.6
Satisfecho	131	51.0
Muy Satisfecho	11	4.3
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 24 muestra que un 51% de estudiantes indica sentirse Satisfecho, dada la calidad de atención que recibió en el momento de realizar cualquier trámite. Hay que considerar que el estudiante para sentirse satisfecho evalúa la calidad del servicio recibido desde perspectivas afectivas o cognitivas, lo que implica el cumplimiento de un objetivo que puede asumirlo como un fin utilitarista o hedonista, y sobre lo cual la institución debe tener clara lectura, caso contrario será difícil lograr su satisfacción. Esto se relaciona con lo mencionado por Fernández y Fernández (2017) quienes afirman que “la importancia y utilidad del servicio de atención se centra en el profesionalismo para informar, satisfacer, necesidades y fidelizar al cliente desarrollando una escucha activa.” (p. 232). Esto también permite descubrir las áreas de mejora, detectar necesidades del cliente y actuar como fuente de información.

Tabla 25

En síntesis, por todos los servicios recibidos en la Facultad de Educación, tu sentir es:

	N	%
Muy insatisfecho	8	3.1
Insatisfecho	20	7.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	97	37.7
Satisfecho	123	47.9
Muy Satisfecho	9	3.5
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 25 muestra que un 47,9% indica sentirse Satisfecho, el cual reporta un resultado positivo en esta dimensión. Sin embargo, asumimos que el 37,7% debe superarse y aumentar el satisfecho. Esto quiere decir que hay factores que influyen para el desánimo del estudiante.

El porcentaje neutro puede deberse a la falta de interés de la institución por atender las necesidades y demandas de los estudiantes, quienes no encuentran otra forma de manifestar su alto grado de desinterés. Recordemos que la satisfacción surge a partir de las expectativas con las que ingresa el estudiante a la Facultad frente al servicio que recibe durante todo un periodo de formación, sobre el cual casi la mitad logra su satisfacción; en cambio otros podrían tener serios cuestionamientos. Se requiere capacitar y motivar a las personas que atienden de manera directa a los clientes o estudiantes, tal como lo refiere Lovelock (2009).

4.3.2 Dimensión Expectativa Emocional

Tabla 26

Al momento de realizar una gestión, los trabajadores de la Facultad de Educación te mostraron confianza, amabilidad, respeto y paciencia, que te hizo sentir:

	N	%
Muy insatisfecho	9	3.5
Insatisfecho	20	7.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	71	27.6
Satisfecho	143	55.6
Muy Satisfecho	14	5.4
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 26 muestra que un 55,6% de estudiantes indica sentirse Satisfechos, el cual indica un buen trato, una atención personalizada durante en algún trámite realizado. Aunque el porcentaje neutro sigue alto. Vale considerar que cada estudiante es un caso particular que juzga la atención según su situación, necesidad, y según como esta sea resuelta, por lo que se requiere seguir trabajando para mejorar la percepción. Pérez (2006) refiere que

los trabajadores deben tener habilidades sociales para transmitir confianza, buen trato, respeto, además de una comunicación efectiva con los estudiantes.

Tabla 27

El comportamiento del trabajador de la Facultad de Educación es adecuado cuando presta el servicio, por lo que te sientes:

	N	%
Muy insatisfecho	8	3.1
Insatisfecho	18	7.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	65	25.3
Satisfecho	147	57.2
Muy Satisfecho	19	7.4
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 27 muestra que un 57,2% indica sentirse Satisfecho, lo que explica la importancia que el personal administrativo le brinda al estudiante cuando este realiza sus gestiones. O sea, la calidad de atención resulta adecuada, por lo tanto, genera Satisfacción, pese a que el porcentaje del neutro 25,3% aún es alto. Así, para brindar una excelente atención es importante hablar correctamente, escuchar, demostrar empatía y respecto al cliente (Pérez, 2006).

Tabla 28

La rapidez y amabilidad con que realizan los trámites los trabajadores de la Facultad de Educación te hacen sentir:

	N	%
Muy insatisfecho	9	3.5
Insatisfecho	27	10.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	80	31.1
Satisfecho	114	44.4
Muy Satisfecho	27	10.5
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 28 muestra que un 44,4% se siente Satisfecho, aunque el neutro llega a 31,1%.. esto podrían entenderse que los trámites suelen ser un poco burocrático, típico de las instituciones públicas. Pues, los clientes de hoy, en nuestro caso los estudiantes, no toleran perder el tiempo, incluso son capaces de pagar dinero adicional para agilizar los trámites, (Lovelock y Wirtz, 2009). Naturalmente, esto va en desmedro de la imagen institucional.

Tabla 29

Los ambientes en donde has desarrollado tus clases, te han hecho sentir:

	N	%
Muy insatisfecho	14	5.4
Insatisfecho	34	13.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	84	32.7
Satisfecho	116	45.1
Muy Satisfecho	9	3.5
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 29 muestra que el 45,1% del total se encuentra Satisfecho, es decir, asume que los ambientes fueron adecuados para el desarrollo de sus actividades académicas. Sin embargo, es necesario analizar el 13,2% de Insatisfechos, quienes podrían darnos información sobre qué no está funcionando bien en la institución para que mejore su servicio. Domínguez (2014) indica que “se trata de crear un clima propicio para el desarrollo de actividades como música suave, aromas, olores de las oficinas, tiendas, mostradores modernos y atractivos”. (p.26)

Tabla 30*El horario de atención de la biblioteca de la Facultad de Educación genera que estés:*

	N	%
Muy insatisfecho	12	4.7
Insatisfecho	44	17.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	86	33.5
Satisfecho	105	40.9
Muy Satisfecho	10	3.9
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021**Análisis y discusión**

La tabla 30 muestra que apenas un 40,9% del total se encuentra Satisfecho con el horario de atención. Esto podría deberse a que este ambiente solo está abierto por las mañanas, que beneficiaría solo a un grupo de estudiantes. El neutro alcanza el 33.5%, y el 17,1% de Insatisfecho, por lo que corresponde a la autoridad competente tomar las medidas correctivas para mejorar el servicio. Para Lovelock y Wirtz (2009), los clientes ocupados, en nuestro caso los estudiantes, esperan que los servicios estén disponibles cuando lo necesitan y no cuando le convenga al proveedor o a la universidad.

Tabla 31*Cada vez que has hecho uso de los servicios higiénicos de la Facultad de Educación, te has sentido:*

	N	%
Muy insatisfecho	47	18.3
Insatisfecho	82	31.9
Ni satisfecho ni insatisfecho	71	27.6
Satisfecho	52	20.2
Muy Satisfecho	5	1.9
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 31 muestra que el 31,9% del total se encuentra Insatisfecho, y un 18,3% está muy satisfecho. Este es el ítem que indica el mayor grado de Insatisfacción estudiantil, que puede deberse a la falta de limpieza que presenta. Según Caballero (2010), las instituciones tienen que ajustarse a una serie de disposiciones, y dentro de ellas, las dimensiones de los elementos que componen los servicios higiénicos deben ser adecuados a los usuarios. (p. 28). Estos resultados exigen a la autoridad competente tomar decisiones urgentes para mejorar este servicio, ya que forma parte de la salud tanto de estudiantes y trabajadores de la facultad.

Tabla 32

La implementación de los laboratorios y su funcionamiento te han hecho sentir:

	N	%
Muy insatisfecho	12	4.7
Insatisfecho	41	16.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	85	33.1
Satisfecho	109	42.4
Muy Satisfecho	10	3.9
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 32 muestra que un 42,4% refiere sentirse Satisfecho. Es decir, este servicio prestado cumple con las expectativas del estudiante; sin embargo, vale considerar el 16% de insatisfechos y el 33,1% de neutros, lo que debe entenderse que existen fallas en el funcionamiento de los laboratorios, y que deben ser atendidos a la brevedad, caso contrario, la institución estaría incumpliendo con la oferta ofrecida al estudiante en el proceso de su admisión. Pérez (2006) sostiene que para que el cliente se sienta bien atendido, el personal debe contar con habilidades personales y técnicas relacionadas con el conocimiento de sus productos, manejo de equipos y herramientas que se utilizan en la institución.

Tabla 33

En síntesis, ¿cuál es tu sentir con respecto a todos los servicios administrativos que te ofrece la Facultad de Educación?

	N	%
Muy insatisfecho	11	4.3
Insatisfecho	28	10.9
Ni satisfecho ni insatisfecho	109	42.4
Satisfecho	102	39.7
Muy Satisfecho	7	2.7
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y discusión

La tabla 33 muestra que el 42,4% no se encuentra ni Satisfecho ni Insatisfecho, otro porcentaje muy cercano indica que un 39,7% está Satisfecho. Esto indica que los servicios recibidos generan un cierto rechazo. Es decir, el estudiante está molesto, incómodo. Para Terry (2003), “la satisfacción se define como el grado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio” (p. 25). Este es un indicador preocupante para la Facultad de Educación que lo obliga a revisar sus procesos con respecto al servicio que se ofrece a los estudiantes, y a partir de allí tomar decisiones.

4.4 Resultados Totales de las Variables

4.4.1 Calidad del Servicio Administrativo

Tabla 34

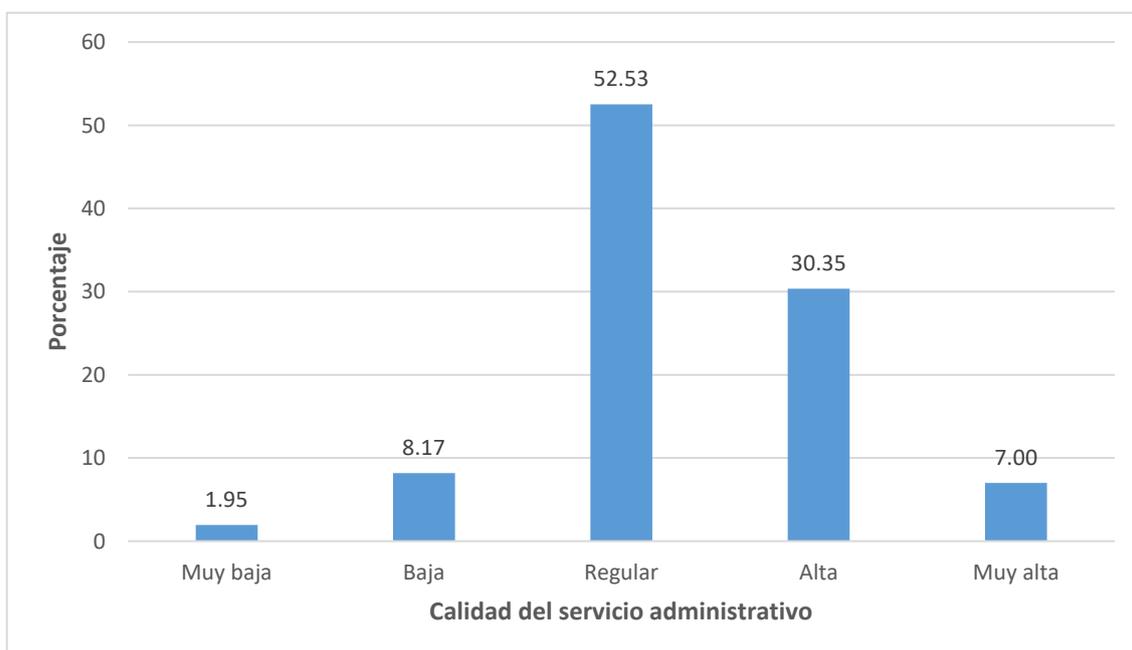
Calidad del Servicio Administrativo de la Facultad de Educación

Calidad del servicio	N	%
Muy baja	5	1.9
Baja	21	8.2
Regular	135	52.5
Alta	78	30.4
Muy Alta	18	7.0
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Gráfico 01

Calidad del Servicio Administrativo de la Facultad de Educación



Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y Discusión

La tabla 34 y figura 1 muestra que la Calidad del Servicio Administrativo es Regular con un 52,53%, considerando sus dos dimensiones.

Dentro de la Calidad Funcional, la escala A veces es una constante en los siguientes ítems: Interés por atender al estudiante 50,6%; Atención Personalizada 51,4%; Tiempo prudente en los trámites 45,5%; Horario adecuado de atención al público 44,7%; Confianza 42,8%; Capacidad de respuesta ante contingencias 49,8%; Equipos de informática y laboratorio modernos 40,5%; Instalaciones físicas 48,6%; Apoyo permanente de parte de los trabajadores 38,5%.

Dentro de la Calidad Técnica, la escala Casi siempre es una constante para los siguientes ítems: los trabajadores se presentan con ropa limpia, formal y adecuada 40,9%; la entrega de los documentos se realiza a tiempo 37,4%. Y en la escala A veces se repite para: los trabajadores entregan información precisa 40,1%; los trabajadores tienen capacidad para realizar su trabajo 40,1%; los servicios higiénicos están implementados y limpios 33,5%; los equipos informáticos y de laboratorio se adecuan a sus necesidades 41,6%. Solo un 42,8% percibe que Siempre los documentos emitidos son atractivos, limpios y legibles. En efecto, la Calidad de Servicio administrativo ofrecido a los estudiantes es de Regular

Calidad, lo que exige tomar decisiones urgentes para mejorar el servicio. Nuestro estudio se complementa con el de Ospina y Betancurr (2018) donde refieren que los estudiantes exigen mejoras en la calidad de servicio que ofrece la universidad, resultando un factor clave para el desarrollo de las instituciones públicas. Asimismo, el estudio de Ordóñez y otros (2021) refieren que las debilidades establecidas en la gestión administrativa responden a la carencia de planes de riesgos, procedimientos de contingencias, retraso en la entrega de documentos e información.

4.4.2 Nivel de Satisfacción del Estudiante

Tabla 35

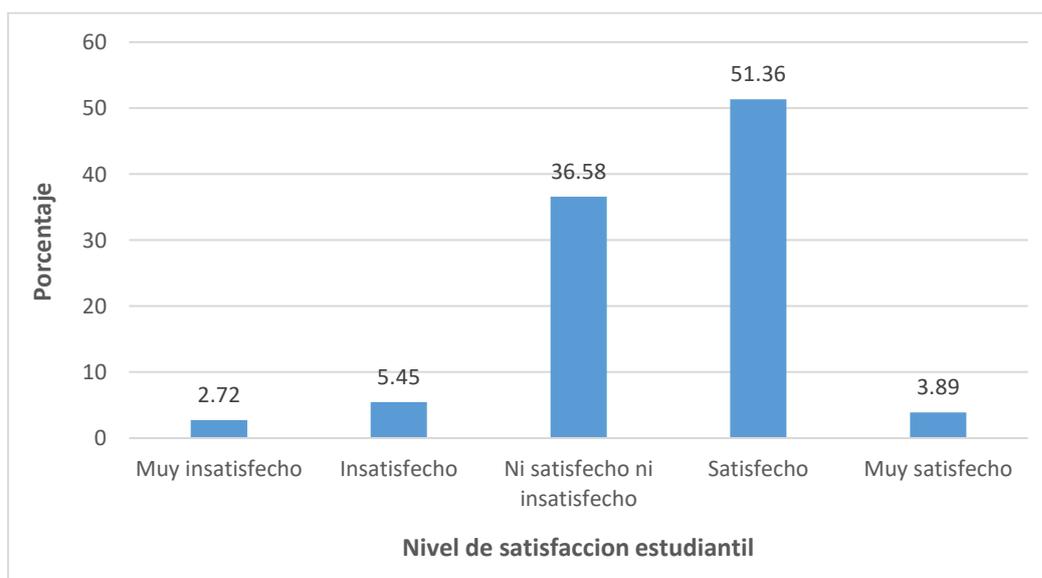
Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación -UNC

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	2.7
Insatisfecho	14	5.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	94	36.6
Satisfecho	132	51.4
Muy satisfecho	10	3.9
Total	257	100.0

Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Gráfico 2

Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación -UNC



Nota. Datos obtenidos de la encuesta tomada a los estudiantes de la Facultad de Educación- UNC-2021

Análisis y Discusión

Según la tabla 35 y figura 2 muestran que la satisfacción estudiantil con respecto al servicio recibido se distribuye entre un 51,4% del Nivel Satisfecho y un 36,6% de Ni satisfecho ni insatisfecho.

Con respecto a la expectativa estructural, la escala Satisfecho se sobrepone: Desempeño mostrado por los trabajadores 46,3%; Apoyo en la resolución de problema de sus trámites 62,6%; Calidad de atención 48,6%; Asunción de responsabilidad de los trabajadores ante los errores 59,9%; Trato recibido 50,2%; Uso del uniforme institucional 51%; Atención recibida en oficinas 51%. En general, por todos los servicios recibidos un 47,9% de estudiantes se sienten Satisfechos.

Con respecto a la expectativa emocional, la escala Satisfecho engloba a todos los ítems. Confianza, amabilidad, respeto y paciencia 55,6%; Comportamiento adecuado del trabajador 57,2%; Rapidez y amabilidad 44,4%; Ambientes donde desarrolla sus clases 45,1%; Horario de atención en biblioteca 40,9%; Implementación y funcionamiento de laboratorios 42,4%. Hay un 31,9% de estudiantes que se siente Insatisfecho con el uso de los servicios higiénicos. En efecto, por todos los servicios recibidos alcanza un porcentaje neutro del 42,4% Ni satisfecho ni insatisfecho

Nuestros resultados se complementan con la de Cervantes (2018) donde concluye que los estudiantes refieren sentirse satisfecho con la calidad de servicio en una institución de educación superior. Allí dan cuenta que los paradigmas reduccionistas tradicionales han basado el éxito de un buen servicio solo en los servicios y productos que se le ofrecen al cliente, siendo necesario que estos productos y servicios vayan acompañados de un procedimiento de calidad que permita una atención respetuosa, ágil y oportuna y a la vez llene las expectativas de los clientes a través de un servicio o producto con valor agregado y diferenciador. En nuestro caso más de la mitad de la población estudiantil se siente satisfecha por la calidad del servicio recibido. También se complementa con el estudio de Patrón-Cortés (2021) quien refiere que los administradores deben inspirar a sus trabajadores para trabajar en función a la misión, visión y objetivos, apoyada en la teoría del comportamiento organizacional, en donde todos los trabajadores sean amigables, corteses, accesibles y expertos. Así como evaluar de manera constante para determinar los niveles de satisfacción en beneficio de la calidad de los servicios ofrecidos.

4.5 Prueba de Hipótesis

Tabla 36

Prueba de Normalidad de la Primera Variable y sus Dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
C. Funcional	0.105	257	0.000	0.969	257	0.000
C. Técnica	0.078	257	0.001	0.974	257	0.000
CSA	0.081	257	0.000	0.973	257	0.000

Se realizó la prueba de normalidad a los puntajes de Calidad de Servicio Administrativo por sus dimensiones, en la cual se comprobó que no existe de normalidad en las puntuaciones de la Calidad del Servicio Administrativo (SW= 0.973; $p < 0.05$), en la dimensión calidad funcional (SW= 0.969; $p < 0.05$) y en la dimensión calidad técnica (SW= 0.974; $p < 0.05$).

Tabla 37

Prueba de Normalidad de la Segunda Variable y sus Dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
E. estructural	0.132	257	0.000	0.903	257	0.000
E. Emocional	0.108	257	0.000	0.950	257	0.000
NSE	0.099	257	0.000	0.928	257	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizó la prueba de normalidad a los puntajes Nivel de Satisfacción del Estudiante por sus dimensiones, en la cual se comprobó la no existencia de normalidad en las puntuaciones del nivel de Satisfacción Estudiantil (SW= 0.928; $p < 0.05$), en la dimensión Expectativa Estructural (SW= 0.903; $p < 0.05$) y en la dimensión Expectativa Emocional (SW= 0.950; $p < 0.05$).

4.5.1 Prueba de Hipótesis General

- H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de servicio administrativo y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- H_a : Existe relación significativa entre la calidad de servicio administrativo y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 38

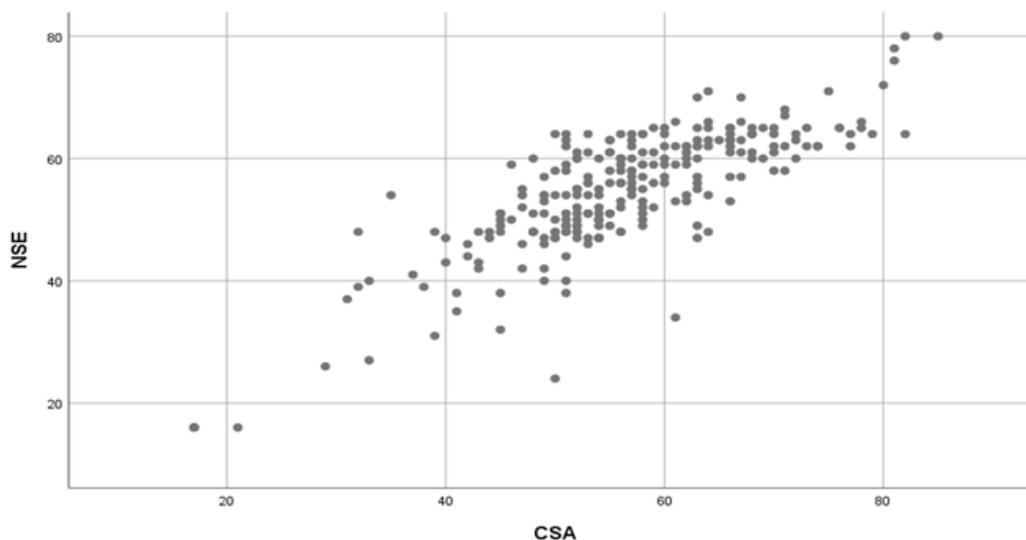
Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes

Correlaciones		Calidad de servicio administrativo	Nivel de satisfacción de estudiante
Calidad de servicio administrativo	Correlación de Spearman	1	0.767**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	257	257
Nivel de satisfacción de estudiantes	Correlación de Spearman	0.767**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	257	257

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

Gráfico 3

Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes



Dado que no existe normalidad en el comportamiento de las variables en estudio, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos reporta que existe una relación directa y significativa entre la Calidad de Servicio Administrativo y el Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,767 altamente significativo ($Rho=0,767$; $p<0.05$). Es decir, cuando aumenta la Calidad del Servicio Administrativo, aumenta la el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de manera significativa. Nuestro hallazgo complementa al estudio de Mencia (2018) quien encontró una relación positiva ($RS= 0.525$) moderada al estudiar la relación entre calidad del servicio administrativo y satisfacción del estudiante en una universidad pública.

4.5.2 Hipótesis Derivada 1_ Calidad del Servicio Administrativo y Expectativa Estructural

- H_0 : No existe relación directa entre la Calidad del Servicio Administrativo y la Expectativa Estructural percibida por los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

- H_a : Existe relación directa entre la Calidad del Servicio Administrativo y la Expectativa Estructural percibida por los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 39

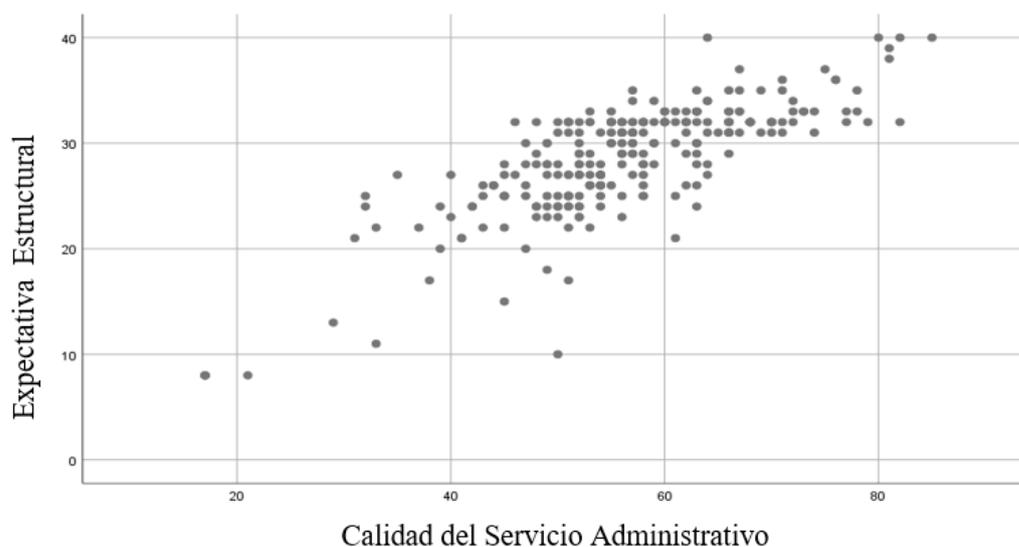
Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Estructural

Correlaciones		Calidad de Servicio Administrativo	Expectativa Estructural
Calidad de Servicio Administrativo	Correlación de Spearman	1	0.742**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	257	257
Expectativa Estructural	Correlación de Spearman	0.742**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	257	257

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

Gráfico 4

Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Estructural



Al no existir normalidad en el comportamiento de las variables en estudio, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman el cual determinó la existencia de una relación directa entre la Calidad del Servicio Administrativo y la Expectativa Estructural del Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,742 altamente significativo ($Rho=0,742$; $p<0.05$). Es decir, cuando aumenta la Calidad del Servicio Administrativo, aumenta la Expectativa Estructural de los Estudiantes de manera significativa. Consideramos importante el estudio de Romero y Silva (2018) quienes al relacionar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de un instituto superior revelan haber encontrado una relación positiva entre las dos variables.

4.5.3 Hipótesis derivada 2: Calidad del Servicio Administrativo y Expectativa Emocional

- H_0 : No existe relación directa entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- H_a : Existe relación directa entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 40

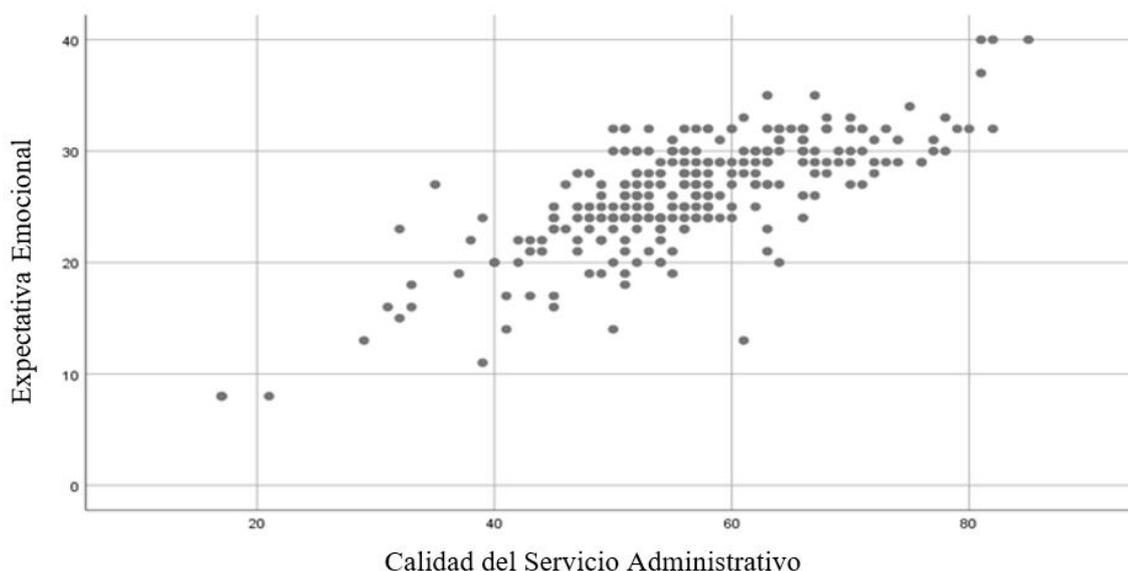
Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Emocional

Correlaciones		<i>Calidad de Servicio Administrativo</i>	<i>Expectativa Emocional</i>
<i>Calidad de Servicio Administrativo</i>	Correlación de Spearman	1	0.717**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	257	256
<i>Expectativa Emocional</i>	Correlación de Spearman	0.717**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	257	256

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

Gráfico 5

Correlación entre Calidad de Servicio Administrativo y Expectativa Emocional



Al demostrarse que no existe normalidad en comportamiento de las variables en estudio, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la existencia de una relación directa entre la Calidad del Servicio Administrativo con la Expectativa Emocional del Nivel de Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,717 altamente significativo ($Rho = 0,717$; $p < 0.05$). Es decir, cuando aumenta la Calidad del Servicio Administrativo, aumenta la Expectativa Emocional de los estudiantes de manera significativa. Este resultado se complementa con el de Fernández y Torres (2020), quienes encontraron una alta relación ($RS = 0,796$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del séptimo ciclo de un instituto público.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA

1. TÍTULO

Plan de mejora para atender la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del estudiante de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021; relacionado con el modelo de Acreditación para programas de estudios de Educación Superior Universitaria

2. FUNDAMENTACIÓN

Las instituciones de educación superior deben estar sujetas a un proceso continuo de mejora para garantizar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus estudiantes. Según Parra (2016), los planes de mejora son herramientas clave para optimizar procesos y resultados, identificando fortalezas y debilidades institucionales. En este contexto, la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca requiere un plan de mejora que atienda las deficiencias identificadas en la calidad del servicio administrativo, tanto en su dimensión funcional como en la técnica. La Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior Universitaria (Decreto Supremo N° 016-2015) enfatiza la necesidad de optimizar la docencia, investigación, gestión administrativa y bienestar institucional.

El SINEACE ha definido cuatro dimensiones clave para el aseguramiento de la calidad, de las cuales la Dimensión 3 (Soporte Institucional) es la más relevante para esta propuesta. Dentro de esta dimensión, se han identificado deficiencias en tres factores:

- Factor 9: Servicios de Bienestar → Requiere el desarrollo de actividades que favorezcan el desempeño y formación del personal administrativo.
- Factor 10: Infraestructura y Soporte → Necesita mejoras en infraestructura, equipamiento, centros de información y sistemas de comunicación.
- Factor 11: Recursos Humanos → Se deben establecer mecanismos para la gestión eficiente y desarrollo sostenible del personal administrativo.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

- Formular un plan de acción para mejorar la calidad del servicio administrativo y satisfacer las expectativas de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Objetivos específicos

- Fortalecer el bienestar del personal administrativo mediante programas de capacitación y desarrollo profesional en atención al usuario.
- Optimizar la infraestructura y el equipamiento de la Facultad para garantizar un entorno adecuado para estudiantes y personal.
- Implementar un sistema de información y comunicación eficiente para mejorar la gestión administrativa y la atención al estudiante.
- Desarrollar mecanismos de evaluación y mejora continua del servicio administrativo para garantizar su sostenibilidad y eficiencia

4. RESPONSABLES

- Investigadora
- Decano de la Facultad de Educación
- Unidad de Recursos Humanos (Subunidad de Escalafón y Capacitación)

5. DURACIÓN

Este plan de acción de mejora se ejecutará en un plazo de tres meses.

6. BENEFICIOS

El plan de mejora beneficiará tanto a los trabajadores administrativos como a los estudiantes, a través de:

- Actividades de bienestar y capacitación para el personal.
- Modernización de la infraestructura y equipamiento.
- Fortalecimiento de los servicios de información y referencia.
- Implementación de mecanismos de gestión eficiente del personal.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META DEL PERIODO	ACTIVIDADES PLANEADAS	RECURSOS	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	CRONOGRAMA 2022
<ul style="list-style-type: none"> • Modernizar los equipos tecnológicos institucionales para la adecuada prestación de servicio administrativo. (D=3; F10; E:30) 	Implementar un sistema de información y comunicación accesible.	Adquisición de equipos, instalación de software, capacitación del personal.	Presupuesto institucional, equipos tecnológicos.	Dirección General de Administración, Oficina de Planificación y Presupuesto y Oficina de Tecnologías de la Información.	OCT - NOV - DIC
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura, acorde a las características, naturaleza y complejidad de las actividades administrativas. (D=3; F10; E:29) 	Programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura.	Remodelación de espacios administrativos, mantenimiento de equipos, optimización de áreas de trabajo.	Fondos de inversión, materiales de construcción.	Unidad de Inversiones y Rectorado.	OCT - NOV - DIC
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el archivo de la Facultad y digitalizarlo para facilitar la información de manera oportuna. (D=3; F10; E:29, 30) 	Implementar un sistema de digitalización de documentos.	Inventario de archivos, adquisición de software de gestión documental, capacitación en digitalización.	Software, servidores, personal de apoyo.	Dirección General de Administración y Archivo General.	OCT - NOV - DIC
<ul style="list-style-type: none"> • Comprometer al personal administrativo y directivo hacia el mejoramiento continuo y buena atención al estudiante. (D=3; F9; E: 28/F11, E32) 	Desarrollar programas de bienestar y formación para el personal.	Talleres de atención al usuario, capacitaciones en gestión administrativa, evaluaciones periódicas.	Recursos humanos, material didáctico.	Recursos Humanos y Decanato.	OCT - NOV - DIC
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la atención al estudiante resolviendo cualquier problema en sus trámites, de manera oportuna. (D=3; F10; E:30//F11, E32) 	Agilizar procesos administrativos y reducir tiempos de espera.	Implementación de ventanilla única, mejora en los sistemas de gestión, capacitación del personal en resolución de problemas.	Software de gestión, personal capacitado.	Secretaría Académica, Dirección General de Administración.	OCT - NOV - DIC
<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar estándares superiores de calidad en la prestación de los servicios administrativos. (D=3; F9; E:28/ F11, E:32) 	Evaluar y mejorar continuamente los servicios administrativos.	Encuestas de satisfacción estudiantil, auditorías internas, implementación de protocolos de calidad.	Encuestas, material de evaluación.	Rectorado, Oficina de Gestión de la Calidad.	OCT - NOV - DIC
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la percepción y la confianza de los estudiantes en la gestión administrativa de la Facultad. (D=3; F9; E:28/ F11, E:32) 	Fomentar la transparencia y eficiencia en los procesos administrativos.	Publicación de informes de gestión, creación de espacios de diálogo con estudiantes, atención personalizada a consultas.	Plataforma de comunicación, personal especializado.	Decanato y Rectorado.	OCT - NOV - DIC

7. PRESUPUESTO:

Objetivos Estratégicos	Actividades Planeadas	Recursos	Costo estimado (S/)
<ul style="list-style-type: none"> Modernizar los equipos tecnológicos institucionales para la adecuada prestación de servicio administrativo. 	Adquisición de equipos, instalación de software, capacitación del personal.	Equipos tecnológicos, software, personal técnico.	120,000
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la infraestructura, acorde a las características, naturaleza y complejidad de las actividades administrativas. 	Remodelación de espacios administrativos, mantenimiento de equipos, optimización de áreas de trabajo.	Materiales de construcción, mobiliario, servicios de mantenimiento.	200,000
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el archivo de la Facultad y digitalizarlo para facilitar la información de manera oportuna. 	Inventario de archivos, adquisición de software de gestión documental, capacitación en digitalización.	Software, servidores, escáneres de alta capacidad, personal de apoyo.	80,000
<ul style="list-style-type: none"> Comprometer al personal administrativo y directivo hacia el mejoramiento continuo y buena atención al estudiante. 	Talleres de atención al usuario, capacitaciones en gestión administrativa, evaluaciones periódicas.	Material didáctico, honorarios de capacitadores.	50,000
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la atención al estudiante resolviendo cualquier problema en sus trámites, de manera oportuna. 	Implementación de ventanilla única, mejora en los sistemas de gestión, capacitación del personal en resolución de problemas.	Software de gestión, personal capacitado.	90,000
<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar estándares superiores de calidad en la prestación de los servicios administrativos. 	Encuestas de satisfacción estudiantil, auditorías internas, implementación de protocolos de calidad.	Encuestas, material de evaluación, consultorías especializadas.	30,000
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la percepción y la confianza de los estudiantes en la gestión administrativa de la Facultad. 	Publicación de informes de gestión, creación de espacios de diálogo con estudiantes, atención personalizada a consultas.	Plataforma de comunicación, personal especializado.	40,000
TOTAL			S/ 610,000

CONCLUSIONES

- Se confirmó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. El coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,767$; $p<0.05$) indica que a medida que mejora la calidad del servicio administrativo, aumenta la satisfacción estudiantil.
- Se evidenció que la calidad del servicio administrativo también está directamente relacionada con la expectativa estructural de los estudiantes, reflejando una correlación significativa ($Rho=0,742$; $p<0.05$). Esto sugiere que los aspectos organizativos e infraestructurales del servicio administrativo tienen un impacto importante en la percepción de calidad por parte de los estudiantes.
- Se encontró una relación significativa entre la calidad del servicio administrativo y la expectativa emocional de los estudiantes ($Rho=0,717$; $p<0.05$), lo que demuestra que la interacción y el trato recibido en los procesos administrativos influyen en su nivel de satisfacción y percepción del servicio.
- La validación estadística de los resultados respalda la hipótesis inicial de la investigación, confirmando que la calidad del servicio administrativo es un factor determinante en la satisfacción estudiantil.
- Con base en los hallazgos obtenidos, se propuso un plan de mejora orientado a optimizar los procesos administrativos, fortaleciendo tanto la infraestructura como el componente humano del servicio, con el fin de elevar la satisfacción de los estudiantes y mejorar la percepción de la gestión académica.

SUGERENCIAS

Este estudio ha permitido identificar áreas de mejora en la calidad del servicio administrativo y su impacto en la satisfacción de los estudiantes. A partir de los hallazgos obtenidos, se presentan las siguientes sugerencias dirigidas a optimizar la gestión y atención administrativa en la Facultad de Educación.

- A la Dirección General de Administración, optimizar los procesos internos del servicio administrativo mediante la implementación de sistemas digitales que permitan una gestión más eficiente y oportuna.
- A la Unidad de Inversiones, mejorar las condiciones físicas de los espacios administrativos para garantizar una atención adecuada y confortable a los estudiantes.
- A la Oficina de Gestión de la Calidad, establecer mecanismos de evaluación continua que permitan medir el nivel de satisfacción de los estudiantes y realizar mejoras basadas en evidencia.
- Al Decanato, fomentar la capacitación del personal administrativo en atención al usuario y gestión de conflictos para mejorar la experiencia estudiantil.
- Al Rectorado, fortalecer la transparencia en los procesos administrativos mediante la publicación periódica de informes de gestión y la habilitación de canales de comunicación accesibles.
- A Secretaría Académica, implementar estrategias para agilizar los trámites administrativos y reducir los tiempos de espera en la atención a los estudiantes.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Paraninfo.
- Alexander, A. (2005). *Calidad*. Pearson Educación.
- Alonso, M.T, (1996). *Informática*. Ministerio de Educación y Cultura
- Alvarado, J. (1990). *El gerente en las organizaciones del futuro*. Caracas: Ediciones UPEL.
- Arenal, C. (2019). *Gestion de la Atención al Cliente/Consumidor*. Logroño: Tutor Formación.
- Arranz, C. (2003) *Cómo medir la Satisfacción del cliente*. Asociación Española para la Calidad.
- Brady, M. K. y Cronin, J. (2001), “Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach”, *Journal of Marketing*, vol. 64 pp. 34-49.
- Burbano, A., Cruz, N., Gómez, I. M., Fornara, F., Moreno, M. C., Hernández, B., Medina, R., Mera, A., Olivos, P., Páramo, P., Rosales, C., Sierra, W., Torres, J. A., Triana, S., Villa S. B. (2021). *El tercer maestro: la dimensión espacial del ambiente educativo y su influencia sobre el aprendizaje*. Universidad Pedagógica Nacional
- Caballero, V.M. (2010). *Prevención de riesgos laborales en educación infantil* (2ª ed.). Ideaspropias
- Cadenas, D. (2018). *El Consentimiento Informado y la Responsabilidad Médica*. Imprenta Nacional de la Agencia Estatal.
- Carreras E., Alloza, A., Carreras, A. J. (2013). *Reputación corporativa*. Madrid: LID Editorial.
- Cervantes, V., Cotina, I., Peralta, S. P., & Salgado, R. P. (2018). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y Comunicación en la Empresa y los Negocios* (5 a ed.). Madrid: Fc.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestion de la calidad total*. Díaz de Santos.

- Dabholkar, P. A.; Thorpe, D. I., y Rentz, J. O. (1996) "A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation", *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 24, pp. 3-16.
- Del Molino, P., Moreno, J. M., Moreno, M. T., Morillas, P. P., Palacios, J. L., Rodicio, E., & Salgado, J. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. AENOR.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*. Diaz de Santos.
- Domínguez, D.E. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Tutor formación
- Espinoza, J. C. (2019). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres Filiales de una universidad privada de la región norte, 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo Perú.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de Calidad (7a ed.)*. Cengage Learning.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Administración y control de la calidad (9a ed.)*. Cengage Learning.
- Fernández, D., & Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente (2ª ed.)*. Paraninfo
- Fernandez, R. R., & Torres, M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico "Hno. Victorino Eloez Goicochea"*. Cajamarca, 2019. (Tesis de maestría), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Gonzales, O. G. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, UNA-Puno, 2017* (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional del Altiplano-Puno, Puno , Perú.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. Panorama.
- Grönroos, C. (1982), "An Applied Service Marketing Theory", *European Journal of Marketing*, Vol. 16 No. 7, pp. 30-41. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestion de Servicios*. Díaz de Santos, S.A.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y Productividad*. McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez, C., Baptista, & Pilar. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

- Juran, J. M. (1993). Product quality. A prescription for the west. En Peiró, J.M. Y González Romá, V. Círculos de calidad. Eudema.
- Sasser, W., Olsen, R. P., y Wyckoff, D. 1978 Management of Service Operations: Test and Cases. Allyn & Bacon. Boston, 1978.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). Marketing (14ª ed.). Pearson Educación. México
- Kotler, P. & Bloom, P. (1984). Marketing professional services. Englewood Cliffs NJ. Prentice -Hall Englewood
- Kotler, P & Keller, K..L. (2006) Dirección de Marketing. (12ª ed.) México:Pearson Educación.
- Kotler, P. & Bloom, P. (1984). Marketing professional services. Englewood Cliffs NJ. Prentice -Hall Englewood
- Kotler, P. y Bloom, P. N. (1989) Marketing Professional Services.. Englewood Cliffs, Prentice-Hall
- Lacalle, G., Caldas, M.E., &Reyes, H. (2012). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa La evaluación del desempeño en la empresa. Editex
- Llaneza, F.J. (2007). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista (8ª ed.). Lex Nova
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios (6a ed.). Pearson Educación.
- Lovelock, C., Reynoso, J., Guillermo, D., & Huete, L. (2004). Administración de Servicios. Pearson Educación.
- Martinez, I. (2005). *La Comunicación en el Punto de Venta. Estrategias de Comunicación en el Comercio Real y Online*. Esic.
- Martínez, M. del C. (2003). La gestión empresarial: equilibrado objetivos y valores. Díaz de Santos.
- Mencía, N. G. (2018). Calidad de servicio administrativo y Satisfacción modelo Q+4D del Estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2). 146-162.
- Naupas, H.; Mejia, E.; Novoa, E.; Villagómez, A. (2018) Metodología de la Investigación (4ª Ed.) Ediciones de la U Transversal, Colombia
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., Zamora, G., (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533035/28065533035.pdf>

- Ospina, L. A., & Betancurth, Y. F. (2018). Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la Percepción de los Estudiantes de pregrado.
- Páramo, P. (2021). El tercer maestro: la dimensión espacial del ambiente educativo y su influencia sobre el aprendizaje.
- Patrón-Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/870>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A., & Berry, l. (1994). Alternative Scales for measuring Service Quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria.
- Paz, R. (2005). Servicio al cliente, la comunicacion y la calidad de servicio en la atención al cliente. Ideaspropias.
- Pérez, V. C. (2006). Calidad total en la atencion al cliente. Ideaspropias.
- Quesada, J. (2021). *Calidad del servicio administrativo: Impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios*. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41). 1-37.
- Rial, J. (2007). La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicio deportivos. Universidad Santiago de Compostela.
- Rojas, E. (1997). El usuario de la información. Universidad Estatal a distancia.
- Romero, P. A., & Silva, M. D. (2018). Calidad de servicio Administrativo y Satisfacción de los estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote - 2018. (Tesis de Maestría) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo
- Rust, R. T. y Oliver, R. L. (1994). *Service Quality*. New Directions in Theory and Practice. Sabe Publications.
- Salinas, A. y. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias

- de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 17(1).
- Sasser, W., Olsen, R. P., y Wyckoff, D. (1978): *Test and Cases*. Allyn & Bacon. Boston.
- Sasser, W., Olsen, R. P., y Wyckoff, D. (2021). Management of Service Operations: Test and Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*,
- Secretaría de Gestión Pública (2021). *Simplificación administrativa en el Perú. Avances y agenda futura*. Presidencia del Consejo de Ministros
- Setó, D. (2004). *De la cilidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Esic.
- Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. *Ciencias Sociales*. 11 (1), 167-177. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011111.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016) *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educacion Superior Universitaria*.
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson Educación.
- Terry, G. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente* (2ª ed.). American Society for Quality
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. Minneapolis: Isbn.
- Universidad Nacional de Cajamarca. (2019). *Reseña histórica*. Obtenido de <http://oficial.unc.edu.pe/home/resena-historica>
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis*. San Marcos.
- Vasquez, J. (2016). *El emprendimiento empresarial. La importancai de ser emprendedor* (2a ed.). IT Campus Academy.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 64 (7), 12-40.
- Warner, J. (2003). *Perfil de Competencias para el Servicio al Cliente*. Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1990). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Diaz de Santos.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.

APÉNDICES Y ANEXOS

APÉNDICE 1:

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2021

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

INSTRUCCIONES: Esta encuesta es anónima y personal dirigido a estudiantes universitarios, y tiene como finalidad recoger información precisa sobre la calidad del servicio administrativo y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. En este sentido, lee con atención las siguientes preguntas y marca la respuesta que consideres más acertada a tu realidad.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO							
VARIABLE/ DIMENSIONES		ITEMS	ESCALA -LIKERT				
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
			5	4	3	2	1
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Calidad funcional	¿Los trabajadores de la Facultad de Educación de la UNC muestran un sincero interés para ayudarte, cuando tienes problemas con tus trámites?					
		¿Los trabajadores de la Facultad de Educación están predispuesto a realizar una atención personalizada?					
		Cuando solicitas un trámite, ¿los trabajadores de la Facultad de Educación te responden en el tiempo prudente?					
		¿El horario de atención de la Facultad de Educación se adapta a tus necesidades?					
		¿Los trabajadores de la Facultad de Educación cuando te atienden, te transmiten confianza?					

Calidad técnica	Quando ocurre algo impredecible (tomas de local, cortes de luz, falla de equipos), ¿las actividades en la Facultad de Educación se restablecen de forma inmediata?					
	¿Los equipos de informática y mobiliario de la Facultad de Educación son modernos?					
	¿Las instalaciones físicas de la Facultad de Educación son adecuadas para la atención a los estudiantes?					
	Quando realizas tus prácticas de laboratorio, ¿los trabajadores te brindan apoyo permanente?					
	¿La presentación de los trabajadores de la Facultad de Educación es limpia, formal y adecuada?					
	¿Los documentos impresos emitidos por Facultad de Educación (constancias, certificados y otros) son atractivos, limpios y legibles?					
	¿Los trabajadores de la Facultad de Educación te entregan los documentos en el plazo establecido?					
	Quando quieres hacer un trámite, ¿los trabajadores Facultad de Educación te brindan información precisa sobre qué hacer?					
	¿Los trabajadores de Facultad de Educación demuestran capacidad para realizar su trabajo?					
	¿Los servicios higiénicos de Facultad de Educación se encuentran implementados y limpios?					
	Quando te atienden, ¿las oficinas administrativas de la Facultad de Educación se muestran atractivas y adecuadas?					
	¿El servicio de internet, los equipos informáticos y los laboratorios en la Facultad de Educación se adecuan a tus necesidades?					

EQUIVALENCIA		
Siempre	Muy alta	5
Casi siempre	Alta	4
A veces	Regular	3
Casi nunca	Baja	2
Nunca	Muy baja	1

APÉNDICE 2:

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2021

VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

INSTRUCCIONES: Esta encuesta es anónima y personal dirigido a estudiantes universitarios, y tiene como finalidad recoger información precisa sobre la calidad del servicio administrativo y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. En este sentido, lee con atención las siguientes preguntas y marca la respuesta que consideres más acertada a tu realidad.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE						
VARIABLE/ DIMENSIONES	ITEMS	ESCAL- LIKERT				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
		5	4	3	2	1
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Expectativa estructural	Con respecto al desempeño mostrado por los trabajadores de la Facultad de Educación, te has sentido:					
	Cada vez que los trabajadores de la Facultad de Educación te ayudan a resolver problemas relacionados con tus trámites, te sientes:					
	La calidad en la atención que te brindan los trabajadores de la Facultad de Educación, te hace sentir:					
	Cuando los trabajadores de la Facultad de Educación asumen su responsabilidad frente a los errores cometidos en el servicio que brindan, te sientes:					

Expectativa emocional	El trato que has recibido por parte de los trabajadores de la Facultad de Educación al momento de recibir un servicio, te hizo sentir.					
	Cuando los trabajadores de la Facultad de Educación te atienden con el uniforme institucional (traje formal), te sientes:					
	La atención recibida en cualquiera de las oficinas administrativas de la Facultad de Educación, te ha hecho sentir:					
	En síntesis, por todos los servicios recibidos en la Facultad de Educación, tu sentir es:					
	Al momento de realizar una gestión, los trabajadores de la Facultad de Educación te mostraron confianza, amabilidad, respeto y paciencia, que te hizo sentir:					
	El comportamiento del trabajador de la Facultad de Educación es adecuado cuando presta el servicio, por lo que te sientes:					
	La rapidez y amabilidad con que realizan los trámites los trabajadores de la Facultad de Educación te hacen sentir:					
	Los ambientes en donde has desarrollado tus clases, te han hecho sentir:					
	El horario de atención de la biblioteca de la Facultad de Educación genera que estés:					
	Cada vez que has hecho uso de los servicios higiénicos de la Facultad de Educación, te has sentido:					
	La implementación de los laboratorios y su funcionamiento te han hecho sentir:					
En síntesis, cuál es tu sentir con respecto a todos los servicios administrativos que te ofrece la Facultad de Educación:						

**APÉNDICE N° 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Juan Sergio Miranda Castro, identificado con DNI N° 26615010, con Grado Académico de Doctor en Educación- Universidad Inca Garcilaso de la Vega hago constar que he leído y revisado los 17 ítems del cuestionario para evaluar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, correspondiente a la tesis “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*” de la maestrante Vilma Sangay Chiclote.

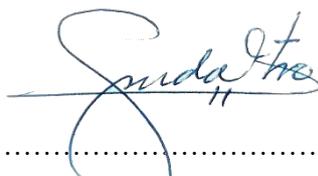
Los ítems del primer cuestionario están distribuidos en 02 dimensiones: Calidad Funcional (9 ítems), y Calidad Técnica (8 ítems).

El instrumento corresponde a la tesis: “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*”. Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO 1		
N° de ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
17	17	100%

Lugar y Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: Juan Sergio Miranda Castro



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 26615010

FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador: Juan Sergio Miranda Castro

Título: “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021”.

Autor: Vilma Sangay Chiclote

Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
N°	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	


.....
FIRMA
DNI 26615010

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Juan Sergio Miranda Castro, identificado con DNI N° 26615010, con Grado Académico de Doctor en Educación- Universidad Inca Garcilaso de la Vega hago constar que he leído y revisado los 17 ítems del cuestionario para evaluar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, correspondiente a la tesis “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*” de la maestrante Vilma Sangay Chiclote.

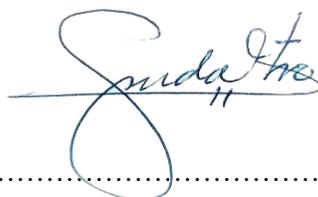
Los ítems del segundo cuestionario están distribuidos en 02 dimensiones: Expectativa estructural (8 ítems), y Expectativa Emocional (8 ítems).

El instrumento corresponde a la tesis: “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*”. Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO 2		
N° de ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
16	16	100%

Lugar y Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: Juan Sergio Miranda Castro



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 26615010

FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador: Juan Sergio Miranda Castro

Título: “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021”.

Autor: Vilma Sangay Chiclote

Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
N°	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	



FIRMA

DNI-26615010

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Virgilio Gómez Vargas, identificado Con DNI N° 26682819, con Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación - Universidad Pedro Ruiz Gallo hago constar que he leído y revisado los 17 ítems del cuestionario para evaluar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, correspondiente a la tesis “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*” de la maestrante Vilma Sangay Chiclote.

Los ítems del primer cuestionario están distribuidos en 02 dimensiones: Calidad Funcional (9 ítems), y Calidad Técnica (8 ítems).

El instrumento corresponde a la tesis: “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*”. Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO 1		
N° de ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
17	17	100%

Lugar y Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: Gómez Vargas, Virgilio



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 26682819

FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador: Gómez Vargas, Virgilio

Título: “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021”.

Autor: Vilma Sangay Chiclote

Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
N°	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	



.....

FIRMA

DNI 26682819

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Virgilio Gómez Vargas, identificado Con DNI N° 26682819, con Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación - Universidad Pedro Ruiz Gallo hago constar que he leído y revisado los 16 ítems del cuestionario para evaluar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, correspondiente a la tesis “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*” de la maestrante Vilma Sangay Chiclote.

Los ítems del segundo cuestionario están distribuidos en 02 dimensiones: Expectativa estructural (8 ítems), y Expectativa Emocional (8 ítems).

El instrumento corresponde a la tesis: “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*”. Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO 2		
N° de ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
16	16	100%

Lugar y Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: Gómez Vargas, Virgilio



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 26682819

FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador: Gómez Vargas, Virgilio

Título: “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021”.

Autor: Vilma Sangay Chiclote

Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
N°	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	



.....
FIRMA

DNI 26682819

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Manuel Edgardo Gamero Tinoco, identificado con DNI N° 10362237, con Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle hago constar que he leído y revisado los 17 ítems del cuestionario para evaluar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, correspondiente a la tesis “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*” de la maestrante Vilma Sangay Chiclote.

Los ítems del primer cuestionario están distribuidos en 02 dimensiones: Calidad Funcional (9 ítems), y Calidad Técnica (8 ítems).

El instrumento corresponde a la tesis: “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*”. Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO 1		
N° de ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
17	17	100%

Lugar y Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: Gamero Tinoco, Manuel Edgardo



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 10362237

FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador: Gamero Tinoco, Manuel Edgardo

Título: “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021”.

Autor: Vilma Sangay Chiclote

Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	



.....
FIRMA

DNI 10362237

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Manuel Edgardo Gamero Tinoco, identificado con DNI N° 10362237, con Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle hago constar que he leído y revisado los 17 ítems del cuestionario para evaluar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del estudiante, correspondiente a la tesis “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021” de la maestrante Vilma Sangay Chicote.

Los ítems del segundo cuestionario están distribuidos en 02 dimensiones: Expectativa estructural (8 ítems), y Expectativa Emocional (8 ítems).

El instrumento corresponde a la tesis: “*Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021*”. Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO 2		
N° de ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
16	16	100%

Lugar y Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: Gamero Tinoco, Manuel Edgardo



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 10362237

FICHA DE EVALUACIÓN

Apellidos y Nombres del Evaluador: Gamero Tinoco, Manuel Edgardo

Título: “Calidad del Servicio Administrativo y Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021”.

Autor: Vilma Sangay Chiclote

Fecha: Cajamarca, 20 de setiembre de 2021

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	



FIRMA

DNI 10362237

APÉNDICE N° 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología
<p>Principal</p> <p>¿Qué relación tiene la calidad del servicio administrativo con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?</p> <p>Derivados</p> <p>¿Qué relación tiene la calidad del servicio administrativo con la expectativa estructural de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo con la expectativa estructural de los estudiantes de la Facultad de</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.</p> <p>Específicas</p> <p>Existe relación directa entre la calidad del servicio administrativo con la expectativa estructural percibida por los estudiantes de la Facultad de</p>	Calidad del servicio administrativo	Calidad funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los trabajadores de la Facultad de Educación demuestran un sincero interés en ayudar a los estudiantes cuando tienen problemas con sus trámites. 2. Los trabajadores de la Facultad de Educación están predispuestos a brindar una atención personalizada a los estudiantes. 3. Los trabajadores de la Facultad de Educación responden en un tiempo prudente cuando los estudiantes solicitan un trámite. 4. El horario de atención de la Facultad de Educación se adapta a las necesidades de los estudiantes. 5. Los trabajadores de la Facultad de Educación transmiten confianza a los estudiantes cuando los atienden. 6. Las actividades en la Facultad de Educación se restablecen de forma inmediata ante eventos imprevistos (tomas de local, cortes de luz, fallas de equipos). 7. Los equipos de informática y mobiliario de la Facultad de Educación son modernos y adecuados para su uso. 8. Las instalaciones físicas de la Facultad de Educación son adecuadas para la atención a los estudiantes. 9. Los trabajadores de la Facultad de Educación brindan apoyo permanente a los estudiantes durante sus prácticas de laboratorio. 	Encuesta Cuestionario	<p>Población.</p> <p>Está constituida por 735 estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.</p> <p>Muestra: 254 alumnos.</p> <p>Tipo de investigación.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <pre> n --> O1 n --> O2 O1 <-> r <-> O2 </pre> </div>

					<p>6. El uso del informe institucional (traje formal) por parte de los trabajadores de la Facultad de Educación genera una percepción positiva en los usuarios.</p> <p>7. La atención recibida en las oficinas administrativas de la Facultad de Educación influye en la satisfacción general de los usuarios.</p> <p>8. La experiencia global de los usuarios con los servicios de la Facultad de Educación determina su nivel de satisfacción.</p>		
				Expectativa emocional	<p>9. La confianza, amabilidad, respeto y paciencia demostrados por los trabajadores de la Facultad de Educación en la atención de gestiones influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios.</p> <p>10. El comportamiento adecuado de los trabajadores de la Facultad de Educación durante la prestación del servicio genera una percepción positiva en los usuarios.</p> <p>11. La rapidez y amabilidad con que los trabajadores de la Facultad de Educación realizan los trámites impacta en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>12. Las condiciones de los ambientes en los que se desarrollan las clases influyen en la comodidad y bienestar de los estudiantes.</p> <p>13. El horario de atención de la biblioteca de la Facultad de Educación afecta la accesibilidad y satisfacción de los usuarios.</p> <p>14. El estado y mantenimiento de los servicios higiénicos de la Facultad de Educación impacta en la comodidad y percepción de bienestar de los usuarios.</p> <p>15. La implementación y funcionamiento de los laboratorios inciden en la experiencia académica y satisfacción de los estudiantes.</p> <p>16. La percepción general de los usuarios sobre los servicios administrativos de la Facultad de Educación refleja su nivel de satisfacción.</p>		

APÉNDICE N° 5

MATRIZ DE RESULTADOS _BASE DE DATOS

VARIABLE I: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO																					TOTAL
N°	CALIDAD FUNCIONAL										CALIDAD TÉCNICA										
ID	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	D1	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	D2		
1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	19	4	4	2	2	2	1	2	2	19	38	
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	1	4	1	1	1	1	1	1	11	21	
3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	29	4	4	4	4	1	3	4	3	27	56	
4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	37	4	4	3	4	3	4	4	5	31	68	
5	4	4	4	5	5	2	3	3	4	34	4	5	4	4	5	2	4	4	32	66	
6	3	4	3	2	1	2	3	3	2	23	3	3	2	3	2	2	3	3	21	44	
7	4	3	4	4	4	3	2	3	4	31	5	5	4	4	4	2	3	2	29	60	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	4	4	5	3	4	4	34	70	
9	3	3	3	3	4	3	2	3	4	28	3	3	3	3	3	2	3	2	22	50	
10	5	5	5	5	5	1	5	1	4	36	5	5	5	5	5	1	5	5	36	72	
11	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	5	5	5	5	5	4	5	5	39	82	
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	4	4	3	3	3	2	3	4	26	55	
13	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32	4	5	4	3	4	1	3	4	28	60	
14	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	3	30	62	
15	3	3	2	3	3	2	1	3	4	24	3	3	2	3	3	3	3	1	21	45	
16	2	1	1	3	2	3	3	3	3	21	4	3	3	2	3	1	2	3	21	42	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	3	3	3	3	2	3	3	24	51	

18		1	2	1	1	1	2	1	2	1	12	3	4	2	1	3	1	2	1	17	29
19		4	3	3	3	3	2	2	3	2	25	1	4	3	4	4	2	3	3	24	49
20		1	3	2	3	3	5	3	4	3	27	3	5	4	3	5	3	3	5	31	58
21		3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	3	4	4	3	3	3	2	2	24	49
22		5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	5	5	5	5	5	4	5	4	38	82
23		5	5	5	4	5	3	5	5	4	41	4	5	5	5	5	3	5	4	36	77
24		3	3	4	5	5	5	4	3	3	35	4	5	5	3	5	1	3	3	29	64
25		4	3	3	3	5	3	3	3	5	32	4	5	5	3	5	3	3	3	31	63
26		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51
27		2	2	2	4	3	1	2	3	3	22	4	5	3	5	3	2	3	2	27	49
28		3	3	3	4	4	3	2	3	4	29	4	5	3	3	3	3	4	2	27	56
29		3	3	4	4	3	4	3	3	4	31	5	5	4	4	4	2	4	4	32	63
30		3	2	3	4	4	4	2	2	4	28	4	4	4	4	4	1	4	3	28	56
31		3	3	3	3	5	3	3	3	3	29	5	5	3	3	3	3	3	3	28	57
32		3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	4	4	2	3	3	1	2	2	21	45
33		3	1	2	2	1	3	4	3	5	24	3	3	1	2	3	1	3	5	21	45
34		2	2	2	3	2	3	4	4	5	27	3	3	2	2	3	3	3	3	22	49
35		4	2	3	4	3	3	2	3	4	28	4	4	5	3	4	2	2	4	28	56
36		4	4	3	3	4	3	4	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	4	33	66
37		4	3	3	5	3	4	4	3	3	32	5	5	5	4	5	1	3	3	31	63
38		4	4	4	2	4	2	4	1	5	30	4	5	3	4	3	2	3	1	25	55
39		4	3	3	3	3	3	2	3	4	28	3	4	3	3	3	3	3	3	25	53
40		5	5	5	4	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	5	3	5	3	36	78
41		3	5	5	3	5	5	2	5	4	37	3	5	5	5	5	3	5	5	36	73
42		4	3	3	4	4	4	2	2	3	29	3	5	4	4	3	1	4	2	26	55

43		3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	4	4	3	3	3	1	3	3	24	54
44		3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	50
45		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	68
46		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51
47		5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	85
48		2	2	3	5	4	4	2	2	5	29	5	5	3	4	4	3	3	3	30	59
49		3	3	2	3	3	3	3	2	4	26	4	5	3	3	4	2	4	4	29	55
50		3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	4	4	4	3	3	2	3	3	26	52
51		3	3	3	2	3	3	4	3	2	26	3	4	3	3	3	3	3	2	24	50
52		3	3	4	5	5	3	4	4	3	34	5	4	4	4	4	1	2	1	25	59
53		3	3	4	4	4	3	3	4	2	30	3	5	5	4	4	3	4	4	32	62
54		4	5	4	5	4	4	3	4	5	38	4	5	4	5	5	3	5	5	36	74
55		2	2	2	2	3	2	2	3	2	20	3	3	2	3	3	1	3	3	21	41
56		3	3	4	5	4	3	2	3	4	31	4	5	4	4	3	2	3	4	29	60
57		2	1	1	1	1	3	2	3	2	16	3	3	1	2	2	2	3	3	19	35
58		3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	4	5	4	4	4	3	3	3	30	59
59		3	4	2	3	3	3	1	3	5	27	4	4	2	3	4	2	3	3	25	52
60		2	3	3	4	3	3	3	3	3	27	3	4	4	4	3	4	4	3	29	56
61		4	4	4	3	4	3	5	5	5	37	5	4	2	3	4	3	3	5	29	66
62		3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
63		4	4	3	4	4	5	4	4	3	35	5	4	4	4	5	3	4	2	31	66
64		3	3	3	3	5	2	2	3	5	29	5	5	3	3	3	2	3	4	28	57
65		3	3	2	3	3	3	3	4	3	27	3	5	3	3	3	3	3	2	25	52
66		3	2	3	3	3	4	2	2	3	25	4	3	4	2	4	2	2	2	23	48
67		5	5	4	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	5	3	5	4	37	79

68	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38	4	5	5	5	4	2	4	3	32	70
69	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	5	5	4	3	4	3	4	2	30	59
70	3	4	4	4	3	4	3	2	3	30	4	5	4	4	4	3	5	4	33	63
71	3	3	3	4	3	3	2	5	4	30	5	5	3	3	4	3	4	3	30	60
72	3	3	4	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80
73	3	3	5	5	3	3	3	3	5	33	5	5	3	5	3	3	3	3	30	63
74	4	4	3	3	3	3	3	3	5	31	5	5	4	5	5	3	4	4	35	66
75	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	3	4	2	1	3	1	2	2	18	43
76	3	3	3	4	3	2	3	4	4	29	4	4	2	4	3	3	4	3	27	56
77	5	5	5	5	5	3	4	5	4	41	5	5	5	5	5	4	4	4	37	78
78	5	3	3	3	4	3	5	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	56
79	4	4	2	3	4	2	2	2	4	27	3	2	3	4	4	1	3	2	22	49
80	5	4	4	4	4	2	4	5	3	35	3	4	4	5	4	3	3	3	29	64
81	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31	4	5	3	2	4	2	3	3	26	57
82	3	3	4	3	5	3	3	4	4	32	3	5	5	4	4	5	4	5	35	67
83	2	2	2	3	3	2	2	3	3	22	4	4	1	2	3	2	3	2	21	43
84	3	2	1	4	2	1	1	2	2	18	3	4	4	3	4	1	2	1	22	40
85	4	3	3	4	4	3	5	5	5	36	5	5	4	4	5	3	5	4	35	71
86	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42	5	5	5	5	4	5	5	5	39	81
87	3	2	3	3	3	1	1	1	2	19	4	5	4	3	3	2	2	2	25	44
88	3	3	2	3	3	3	2	2	3	24	4	4	3	3	3	2	3	2	24	48
89	2	3	3	3	4	3	2	3	4	27	4	5	3	3	3	3	3	3	27	54
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51
91	4	3	5	3	5	3	4	3	3	33	5	5	4	4	5	4	4	3	34	67
92	3	3	3	3	3	3	1	3	2	24	4	4	4	4	4	3	3	1	27	51

93	4	4	3	3	3	2	3	3	2	27	5	5	3	4	4	1	1	3	26	53
94	4	3	4	3	4	3	2	3	4	30	5	4	4	4	4	4	4	3	32	62
95	5	5	4	4	4	3	3	4	4	36	4	5	5	5	4	3	4	3	33	69
96	3	3	3	4	4	3	2	2	3	27	4	4	4	3	3	1	3	2	24	51
97	3	2	2	3	3	2	1	2	2	20	3	5	4	4	3	1	3	2	25	45
98	4	4	5	3	3	4	3	4	4	34	5	5	4	3	5	1	5	2	30	64
99	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	4	4	3	3	3	1	2	2	22	47
100	3	4	3	3	3	2	2	3	4	27	3	4	4	3	4	1	3	3	25	52
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	4	31	66
102	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27	4	4	3	3	4	3	4	3	28	55
103	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	4	5	5	4	3	3	4	4	32	63
104	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31	3	4	3	4	3	4	3	2	26	57
105	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	5	5	3	3	3	2	4	3	28	53
106	3	3	2	2	4	4	3	3	2	26	3	4	3	3	4	3	3	3	26	52
107	2	2	3	2	3	1	1	1	1	16	3	5	2	3	3	1	3	3	23	39
108	3	2	3	4	3	3	4	4	3	29	5	5	4	3	4	5	5	4	35	64
109	4	3	4	3	3	4	2	4	3	30	4	5	4	5	4	3	4	3	32	62
110	4	3	4	3	3	2	3	3	3	28	4	3	4	4	4	3	3	3	28	56
111	5	3	3	5	4	3	3	3	5	34	5	5	4	3	4	4	5	3	33	67
112	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24	5	5	4	3	4	2	3	3	29	53
113	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	4	5	4	3	4	2	3	4	29	58
114	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	4	31	63
115	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	3	4	3	4	4	1	3	3	25	49
116	3	3	3	3	3	3	1	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	49
117	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30	5	4	4	3	4	4	4	3	31	61

118	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	5	5	3	3	3	3	3	28	54
119	3	2	3	3	3	4	2	1	1	22	4	5	3	3	4	1	3	4	49
120	3	2	3	4	3	3	3	3	4	28	4	4	3	3	3	1	3	3	52
121	3	4	4	5	5	4	4	5	5	39	5	5	5	5	5	3	4	5	76
122	3	3	3	4	3	5	2	3	3	29	4	4	5	4	4	2	3	3	58
123	3	4	4	3	3	4	4	3	4	32	4	4	4	4	4	1	3	2	58
124	4	4	5	5	5	4	4	5	5	41	5	4	5	4	4	4	4	4	75
125	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30	3	4	3	3	3	4	3	3	56
126	3	4	3	3	4	3	2	2	3	27	4	3	4	4	3	1	4	2	52
127	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	3	4	4	70
128	4	4	3	4	4	4	2	2	3	30	4	5	4	5	4	3	4	4	63
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	5	4	4	4	2	3	3	3	62
130	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32	4	3	4	3	4	4	4	3	61
131	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	4	5	3	3	4	2	3	1	56
132	4	4	3	4	3	3	2	2	4	29	4	5	4	4	4	1	2	1	54
133	4	3	1	4	4	3	4	1	3	27	3	5	4	5	5	1	3	1	54
134	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	3	4	4	4	3	3	3	2	53
135	3	3	3	4	4	3	2	3	2	27	4	4	3	2	3	2	2	1	48
136	3	3	4	5	3	4	3	4	3	32	3	5	3	5	4	2	4	2	60
137	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	2	47
138	4	3	5	4	4	4	2	3	5	34	5	5	4	5	4	2	3	2	64
139	2	3	3	4	2	1	2	3	2	22	4	5	4	3	3	1	4	1	47
140	5	5	5	4	4	4	3	5	2	37	5	5	5	5	5	4	5	1	72
141	2	2	3	3	3	3	2	3	3	24	4	5	4	3	3	4	4	2	53
142	2	2	3	1	3	1	1	2	3	18	3	4	3	2	3	1	2	1	37

143	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25	4	4	4	3	4	2	4	2	27	52
144	4	4	3	4	3	3	2	3	3	29	3	5	4	3	3	2	3	2	25	54
145	3	3	3	2	3	3	2	2	4	25	4	4	3	2	3	2	3	3	24	49
146	3	3	4	4	3	4	2	2	3	28	5	5	4	4	5	1	3	2	29	57
147	3	3	4	3	2	3	3	3	4	28	4	3	3	3	3	2	4	3	25	53
148	3	3	3	2	4	3	3	3	3	27	5	5	4	4	5	2	4	2	31	58
149	1	1	1	2	2	3	3	3	3	19	3	5	1	1	3	1	3	3	20	39
150	3	4	4	5	4	4	4	3	2	33	5	5	4	4	4	2	4	1	29	62
151	5	3	5	3	3	3	2	2	5	31	5	5	5	3	3	2	3	1	27	58
152	2	2	3	1	3	3	2	2	3	21	3	4	3	2	2	2	3	1	20	41
153	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	5	5	3	4	4	3	4	4	32	61
154	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	2	23	52
155	3	4	4	4	5	3	4	4	3	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	66
156	4	5	5	5	4	3	2	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	77
157	3	2	3	2	3	3	1	2	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	45
158	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	4	4	4	4	2	4	4	30	74
159	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33	5	4	4	3	4	2	3	3	28	61
160	5	3	4	5	5	4	3	4	4	37	5	5	5	4	5	2	5	3	34	71
161	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	4	4	4	4	4	3	3	4	30	63
162	4	4	2	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	52
163	3	3	4	4	5	4	3	4	5	35	4	4	4	5	4	2	4	5	32	67
164	3	3	3	4	4	3	2	2	3	27	5	4	4	4	4	1	4	1	27	54
165	3	4	3	4	2	2	2	4	4	28	4	4	3	4	4	2	3	4	28	56
166	4	3	3	4	4	3	4	5	4	34	5	5	5	4	5	3	4	4	35	69
167	4	5	4	4	5	3	3	3	4	35	5	5	5	5	5	4	5	4	38	73

168	4	3	3	4	4	4	3	4	3	32	5	5	5	4	4	3	4	4	34	66
169	3	3	4	4	4	3	1	3	3	28	4	4	3	4	4	2	3	4	28	56
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	2	4	4	31	67
171	3	3	3	4	3	2	3	3	4	28	4	5	4	4	4	1	4	3	29	57
172	3	3	3	4	3	3	2	4	3	28	4	4	3	3	4	2	3	4	27	55
173	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40	5	5	5	4	4	5	4	4	36	76
174	5	3	5	5	5	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	1	4	4	29	68
175	4	3	4	4	3	2	3	3	4	30	4	4	3	4	4	3	4	3	29	59
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	68
177	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32	4	5	4	4	4	3	4	4	32	64
178	3	2	2	3	4	4	2	3	2	25	5	4	3	2	3	1	2	3	23	48
179	3	3	3	3	4	3	2	3	3	27	5	5	3	4	5	2	4	3	31	58
180	4	4	5	4	4	3	3	4	3	34	4	5	5	5	4	2	4	3	32	66
181	4	3	4	3	4	3	2	2	3	28	5	5	3	4	4	1	4	1	27	55
182	3	3	4	3	1	2	3	3	2	24	4	3	2	3	3	2	3	2	22	46
183	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	5	4	3	4	3	1	4	2	26	50
184	3	3	3	3	3	3	3	5	3	29	5	4	4	3	3	4	3	3	29	58
185	3	5	3	5	3	5	3	5	3	35	5	5	3	4	5	5	5	5	37	72
186	4	4	5	4	3	3	3	4	4	34	5	5	4	4	4	2	4	4	32	66
187	3	3	2	3	4	3	3	3	4	28	5	5	4	3	5	1	3	3	29	57
188	3	4	3	5	4	3	4	3	3	32	5	5	4	3	4	3	4	5	33	65
189	4	3	4	4	4	3	2	3	2	29	5	4	4	5	4	2	4	3	31	60
190	3	3	4	3	5	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	54
191	3	3	2	2	3	2	2	3	2	22	3	5	3	2	3	2	3	3	24	46
192	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	3	4	3	3	3	1	3	3	23	47

193	3	3	2	3	3	2	2	3	3	24	3	3	2	3	3	2	3	2	21	45
194	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	4	4	4	4	4	3	4	2	29	58
195	4	5	5	5	5	4	1	4	4	37	5	5	5	5	4	4	4	1	33	70
196	4	4	3	3	5	4	5	4	5	37	5	5	4	5	5	3	4	3	34	71
197	4	2	5	4	3	2	3	4	3	30	4	5	3	4	3	2	4	2	27	57
198	3	2	3	3	4	2	1	4	3	25	4	5	2	3	4	2	3	3	26	51
199	4	2	3	4	5	3	1	4	4	30	4	5	5	4	4	4	4	3	33	63
200	4	3	4	3	3	2	2	2	3	26	4	4	5	4	4	1	3	3	28	54
201	3	2	2	2	3	3	4	4	2	25	4	4	4	3	3	2	4	2	26	51
202	3	2	3	3	3	4	2	2	5	27	5	4	3	2	3	2	3	3	25	52
203	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	4	4	3	3	4	2	3	4	27	58
204	3	3	4	4	3	4	2	2	2	27	4	3	4	2	3	2	3	2	23	50
205	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31	4	4	3	4	4	3	4	3	29	60
206	3	2	3	3	4	3	3	4	2	27	4	5	3	3	4	2	3	3	27	54
207	3	3	2	3	3	2	3	3	1	23	4	5	3	3	3	4	3	2	27	50
208	3	3	2	3	3	4	2	3	3	26	5	4	3	3	4	2	4	3	28	54
209	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3	2	3	3	3	3	3	3	23	51
210	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32	3	3	4	3	4	2	2	4	25	57
211	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	4	3	4	4	3	4	4	30	64
212	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	50
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	5	3	2	3	3	3	3	26	53
214	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	5	4	3	3	4	1	3	3	26	54
215	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25	3	3	4	4	3	2	3	3	25	50
216	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25	4	4	3	3	3	3	1	2	23	48
217	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	17

218	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	4	4	3	4	4	2	3	2	26	55
219	4	4	4	4	5	3	3	4	5	36	5	5	4	4	4	4	4	4	34	70
220	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43	5	5	5	5	5	4	5	4	38	81
221	3	2	2	3	3	3	2	3	5	26	3	5	3	4	4	2	4	4	29	55
222	3	3	4	4	4	3	3	4	3	31	3	4	3	3	3	1	2	2	21	52
223	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36	4	5	4	5	5	5	4	3	35	71
224	2	3	2	2	2	2	2	1	2	18	2	2	1	2	2	2	1	3	15	33
225	4	4	3	4	3	2	3	5	3	31	4	5	5	3	3	3	4	4	31	62
226	3	3	3	4	3	2	4	4	3	29	4	4	4	4	3	3	3	4	29	58
227	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	4	25	57
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	68
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	68
230	1	1	1	1	1	1	3	3	2	14	3	3	3	2	3	1	1	2	18	32
231	1	1	2	1	2	1	1	2	2	13	3	4	1	2	3	1	2	2	18	31
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51
233	1	1	1	1	2	3	3	3	4	19	3	3	4	5	1	4	4	4	28	47
234	1	1	1	1	2	1	3	3	3	16	3	3	1	2	2	1	1	4	17	33
235	4	3	2	3	4	3	1	1	1	22	4	5	3	5	3	2	4	3	29	51
236	3	4	4	4	2	3	2	4	2	28	3	2	3	2	4	4	3	2	23	51
237	4	1	1	1	1	3	5	2	2	20	1	2	5	3	3	2	2	2	20	40
238	3	2	3	3	2	4	2	3	5	27	4	4	2	3	3	2	4	3	25	52
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	3	4	3	3	3	3	3	26	53
240	4	2	4	3	4	3	4	3	4	31	4	3	4	3	3	4	2	3	26	57
241	2	2	2	3	2	2	3	4	4	24	3	3	4	4	2	3	3	2	24	48
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	3	3	25	52

243	3	3	3	2	3	2	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	4	3	30	58
244	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	3	2	2	4	2	3	3	4	23	32
245	2	3	4	3	4	4	3	3	4	30	3	3	2	2	2	2	3	3	20	50
246	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	4	3	3	3	3	3	25	53
247	2	4	4	3	3	4	3	3	3	29	4	5	5	4	4	4	3	3	32	61
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51
249	2	2	3	3	2	3	2	2	4	23	3	2	3	3	2	2	2	3	20	43
250	1	1	2	3	3	3	2	2	2	19	3	3	2	3	3	3	3	3	23	42
251	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	57
252	3	2	3	2	3	3	4	2	3	25	3	3	2	3	2	2	2	3	20	45
253	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	17
254	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	52
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	17
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51

VARIABLE II: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES																			TOTAL
N°	EXPECTATIVA ESTRUCTURAL									EXPECTATIVA EMOCIONAL									
ID	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	D1	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	D2	
1	2	2	2	2	2	3	2	2	17	4	4	4	2	2	2	2	2	22	39
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	16
3	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	3	2	3	3	25	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
5	4	4	3	4	4	5	4	4	32	4	4	5	4	4	3	3	4	31	63
6	3	3	2	3	3	4	4	4	26	4	2	1	1	1	4	4	4	21	47
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	2	2	2	3	3	24	56
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	4	30	62
9	3	3	3	4	3	5	3	3	27	3	3	3	2	2	2	2	3	20	47
10	5	5	5	3	4	4	5	3	34	5	5	5	3	4	1	3	3	29	63
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
12	3	5	3	5	3	5	3	3	30	3	3	3	2	3	1	1	3	19	49
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	2	4	4	30	62
15	3	4	4	3	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	16	38
16	3	3	3	4	3	3	3	2	24	2	3	2	3	2	2	3	3	20	44
17	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
18	2	2	1	1	1	3	2	1	13	1	2	1	1	3	1	2	2	13	26
19	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	4	4	2	2	2	4	3	25	53

20	3	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	4	4	4	3	3	4	28	59
21	3	3	3	4	2	3	3	3	24	2	3	3	3	3	2	3	3	22	46
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	4	4	30	62
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	4	5	3	5	3	4	4	31	71
25	4	5	4	4	4	5	5	4	35	4	4	5	4	3	5	5	5	35	70
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
27	3	4	3	2	3	3	2	3	23	2	2	2	2	4	1	4	2	19	42
28	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	3	3	3	3	3	1	3	23	53
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	4	4	30	62
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	4	2	4	4	28	60
31	3	4	4	4	3	4	4	5	31	4	4	4	3	3	3	3	3	27	58
32	3	3	3	4	3	4	3	2	25	4	4	2	3	4	1	3	2	23	48
33	3	4	2	4	3	4	4	3	27	3	3	2	4	4	2	4	2	24	51
34	3	2	2	2	2	3	2	2	18	2	2	2	4	4	2	4	2	22	40
35	3	4	2	3	2	3	3	3	23	3	4	4	3	3	1	4	3	25	48
36	4	3	3	4	4	3	4	4	29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	53
37	3	4	4	4	3	4	3	3	28	4	3	2	2	3	1	3	3	21	49
38	4	4	4	5	4	5	3	3	32	4	3	5	3	5	4	3	4	31	63
39	3	4	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	4	3	3	3	3	25	51
40	5	5	4	4	4	4	4	5	35	4	4	4	4	4	2	4	4	30	65
41	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	5	3	1	4	4	29	62
42	4	4	4	5	4	3	4	4	32	4	5	4	1	2	1	3	4	24	56
43	3	3	2	4	3	4	3	3	25	2	4	3	3	3	1	3	3	22	47
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48

45	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	5	33	65
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	2	4	29	61
49	3	4	3	4	3	3	3	3	26	4	3	2	3	4	2	4	3	25	51
50	3	4	4	4	3	4	3	3	28	4	4	2	3	3	1	3	3	23	51
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
52	3	4	5	4	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	52
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	2	2	3	4	27	59
54	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	3	4	3	4	3	29	62
55	3	4	2	3	2	3	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	3	17	38
56	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	65
57	3	5	2	4	2	5	3	3	27	4	4	5	2	2	4	3	3	27	54
58	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	4	4	4	3	4	4	31	65
59	3	4	3	4	3	5	4	4	30	5	5	5	3	4	1	4	3	30	60
60	4	4	4	3	4	4	4	2	29	4	4	4	4	4	4	3	3	30	59
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
62	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	3	4	4	4	30	60
63	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	5	5	4	3	2	2	4	30	65
64	4	4	3	4	4	5	3	3	30	5	5	5	4	4	1	1	3	28	58
65	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	3	4	4	30	61
66	3	4	3	4	4	5	2	3	28	4	3	2	3	2	2	4	3	23	51
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
68	5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	5	5	33	65
69	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	4	3	4	2	4	4	29	59

70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	3	2	2	3	23	47
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1	4	4	4	2	2	4	4	25	57
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	72
73	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	65
74	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
75	3	4	3	4	4	3	2	3	26	2	4	3	4	2	2	2	3	22	48
76	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	3	3	3	2	3	3	23	48
77	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	5	4	33	66
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	2	4	28	60
79	3	4	3	4	3	5	3	3	28	5	4	3	3	3	2	3	3	26	54
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	4	30	62
81	4	5	3	5	3	3	3	3	29	4	4	3	4	4	2	2	3	26	55
82	4	4	5	4	3	4	5	4	33	3	4	5	4	4	4	4	2	30	63
83	2	3	3	4	3	4	3	3	25	2	2	2	3	2	2	2	2	17	42
84	3	4	3	4	3	4	3	3	27	3	4	4	3	3	1	1	1	20	47
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	4	4	30	62
86	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78
87	3	3	3	4	3	4	3	3	26	4	4	4	2	2	1	2	3	22	48
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
89	3	4	3	4	3	3	4	3	27	3	2	3	4	4	2	4	2	24	51
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
91	4	5	5	4	5	3	5	4	35	5	5	5	4	4	4	4	4	35	70
92	3	4	3	4	4	3	3	3	27	3	3	4	2	3	2	2	3	22	49
93	3	4	3	4	3	3	3	3	26	4	4	3	2	3	1	2	2	21	47
94	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	3	3	3	3	4	28	61

95	4	5	4	5	4	5	4	4	35	4	5	5	4	2	2	4	4	30	65
96	3	3	3	4	3	4	3	2	25	4	4	4	2	4	1	3	3	25	50
97	3	4	3	4	3	4	4	3	28	4	4	4	2	4	1	2	2	23	51
98	4	4	4	1	4	3	4	4	28	3	3	3	3	2	1	2	3	20	48
99	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	2	2	2	3	3	21	46
100	3	4	3	4	4	4	4	3	29	4	3	4	3	4	1	4	3	26	55
101	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	4	30	61
102	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29	61
103	3	4	4	5	4	5	4	4	33	3	4	4	3	4	3	4	4	29	62
104	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	60
105	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	5	2	3	2	4	3	28	61
106	3	4	3	4	4	4	3	4	29	4	3	3	3	4	3	3	3	26	55
107	2	2	2	3	3	3	3	2	20	2	3	1	1	1	1	1	1	11	31
108	4	3	3	3	3	4	4	3	27	3	3	3	4	4	4	3	3	27	54
109	4	4	3	4	3	5	4	4	31	3	3	3	5	4	3	4	4	29	60
110	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	5	4	3	3	3	3	4	29	60
111	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	3	3	4	3	4	4	29	66
112	4	3	3	4	3	5	3	3	28	3	3	4	4	4	2	3	3	26	54
113	3	4	3	4	2	4	3	3	26	3	3	3	2	4	2	4	3	24	50
114	3	4	4	4	4	4	3	3	29	4	4	3	4	3	3	3	3	27	56
115	3	4	3	3	4	4	3	3	27	3	4	4	3	3	1	3	3	24	51
116	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	1	3	2	22	47
117	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	4	4	4	4	3	3	28	53
118	2	4	4	5	2	5	2	2	26	3	4	2	4	4	2	2	2	23	49
119	3	4	3	5	3	4	4	4	30	3	3	3	4	2	3	3	3	24	54

120	3	4	3	4	3	4	3	3	27	4	4	5	3	4	1	4	3	28	55
121	5	4	4	4	5	5	5	4	36	4	4	4	3	2	4	4	4	29	65
122	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	2	4	4	29	61
123	3	3	4	3	3	4	4	3	27	3	3	3	4	4	1	4	3	25	52
124	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	5	5	4	4	4	34	71
125	3	4	3	4	4	4	4	3	29	4	4	3	3	4	4	2	3	27	56
126	3	3	3	4	4	3	4	3	27	4	4	4	3	2	2	3	3	25	52
127	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	3	4	3	3	3	3	27	58
128	2	4	4	4	2	3	3	4	26	4	4	4	2	4	4	4	3	29	55
129	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	3	3	3	3	2	4	3	25	54
130	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	3	4	4	3	3	4	4	29	59
131	3	4	4	4	3	4	3	3	28	3	4	4	3	2	2	3	3	24	52
132	3	4	3	5	3	3	3	3	27	3	3	3	2	4	1	2	2	20	47
133	4	4	3	4	2	3	3	3	26	3	2	3	3	4	3	3	3	24	50
134	3	4	3	3	4	4	3	3	27	4	3	4	3	2	2	3	3	24	51
135	3	5	3	5	3	4	4	2	29	3	3	2	2	1	1	4	3	19	48
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	2	2	4	27	59
137	3	4	3	4	3	3	3	3	26	4	4	4	3	3	3	4	3	28	54
138	4	5	4	5	4	5	4	3	34	4	5	5	3	4	2	4	4	31	65
139	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	4	3	3	3	2	3	2	24	52
140	4	4	4	5	4	3	4	4	32	4	4	4	4	3	2	3	4	28	60
141	3	3	3	4	3	4	3	3	26	1	5	5	4	4	4	4	3	30	56
142	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	3	2	2	3	2	2	2	19	41
143	3	3	3	4	3	4	3	4	27	3	4	4	2	2	1	2	2	20	47
144	3	4	4	3	3	4	3	3	27	4	3	3	4	3	3	4	4	28	55

145	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	3	3	4	3	2	4	4	27	57
146	3	4	4	5	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
147	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	3	4	4	3	2	4	3	27	56
148	4	4	3	4	3	4	4	3	29	4	4	2	3	4	2	4	3	26	55
149	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
150	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	3	4	2	3	3	30	62
151	3	5	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	2	3	3	27	59
152	2	2	3	4	2	4	2	2	21	2	3	1	1	2	1	2	2	14	35
153	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	4	4	30	62
154	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
155	4	4	3	5	4	4	4	4	32	4	4	4	3	3	4	4	5	31	63
156	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	4	4	4	31	64
157	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	49
158	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	3	4	4	4	4	4	31	62
159	4	5	4	5	4	4	3	4	33	5	5	5	4	4	2	4	4	33	66
160	4	4	3	4	3	5	4	4	31	4	4	3	3	3	5	2	3	27	58
161	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	2	4	3	4	4	4	3	27	57
162	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	49
163	4	4	4	3	3	4	5	4	31	4	4	4	3	2	3	3	3	26	57
164	4	3	3	3	4	3	3	4	27	3	4	3	2	2	1	3	2	20	47
165	3	4	4	5	4	4	4	3	31	3	4	3	4	3	3	4	3	27	58
166	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	3	4	4	3	4	4	29	60
167	4	5	5	3	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	3	4	4	32	65
168	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	4	3	3	3	3	4	3	26	57
169	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64

170	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	3	4	2	3	4	28	61
171	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	3	2	4	4	4	4	29	63
172	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	2	4	4	30	61
173	4	5	4	5	5	5	4	4	36	4	4	4	4	2	3	4	4	29	65
174	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	1	4	4	29	61
175	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	4	2	3	3	2	4	26	56
176	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
177	4	5	5	4	3	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	5	3	32	66
178	3	4	4	5	5	5	3	3	32	3	4	4	4	4	1	5	3	28	60
179	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	4	2	4	3	2	3	3	25	53
180	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	5	5	3	3	2	3	4	29	62
181	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	3	2	2	1	2	3	21	51
182	3	4	4	3	3	3	4	3	27	3	3	3	3	3	2	3	3	23	50
183	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	1	3	1	3	3	23	54
184	3	4	3	4	2	3	3	3	25	2	3	3	4	3	3	3	3	24	49
185	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	2	4	4	31	64
186	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	3	4	4	32	65
187	4	4	4	4	5	5	4	5	35	5	5	3	2	4	1	3	4	27	62
188	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	3	5	4	32	63
189	4	4	4	5	4	5	3	3	32	3	5	4	4	4	2	3	3	28	60
190	4	2	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	5	3	1	2	3	23	47
191	4	5	4	3	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	2	3	4	27	59
192	3	5	5	4	3	4	3	3	30	3	3	4	3	2	3	4	3	25	55
193	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25	50
194	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64

195	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
196	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4	4	4	5	3	4	4	4	32	68
197	3	4	4	2	4	4	3	3	27	4	4	4	3	3	2	4	4	28	55
198	3	4	3	4	3	3	4	3	27	4	4	4	3	3	2	4	3	27	54
199	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	3	3	4	4	30	63
200	3	4	4	5	4	3	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	4	29	60
201	3	3	3	4	3	3	3	3	25	4	4	5	3	2	2	3	3	26	51
202	3	4	4	4	3	4	3	3	28	3	4	3	4	4	1	4	3	26	54
203	4	4	4	3	4	3	3	3	28	4	4	5	4	4	2	3	3	29	57
204	2	4	3	4	2	4	3	3	25	4	4	4	3	3	2	2	3	25	50
205	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	3	4	4	3	3	4	29	62
206	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	3	3	4	2	3	3	24	50
207	3	4	3	4	3	5	3	3	28	4	4	3	4	3	4	4	4	30	58
208	3	4	3	4	4	3	3	3	27	4	4	4	4	3	2	3	3	27	54
209	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	49
210	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	4	2	2	2	3	24	55
211	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	63
212	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	47
213	3	3	2	4	2	3	2	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	46
214	4	4	3	3	2	4	4	4	28	3	3	3	2	4	2	4	3	24	52
215	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
216	3	3	3	4	3	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
217	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	16
218	4	4	4	4	4	5	3	4	32	4	4	3	4	3	2	3	3	26	58
219	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	3	3	4	29	61

220	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	4	5	4	5	4	37	76
221	4	5	4	4	3	5	4	4	33	3	3	4	5	5	2	4	4	30	63
222	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	48
223	5	5	4	5	5	3	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	67
224	3	2	4	2	3	4	2	2	22	2	1	4	3	1	3	2	2	18	40
225	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	4	4	4	27	53
226	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	4	4	3	3	3	26	51
227	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	2	4	2	2	4	4	24	56
228	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
229	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	2	2	4	4	28	60
230	2	3	3	4	4	4	2	2	24	4	4	2	1	1	1	1	1	15	39
231	1	4	2	2	4	2	4	2	21	4	2	3	1	2	2	1	1	16	37
232	4	4	3	3	2	2	2	2	22	2	4	2	2	2	2	2	2	18	40
233	1	2	2	3	4	1	4	3	20	2	2	4	4	3	2	3	2	22	42
234	1	1	2	1	3	1	1	1	11	1	1	3	2	2	2	2	3	16	27
235	1	4	2	5	2	3	4	4	25	3	4	2	2	2	2	2	2	19	44
236	2	3	1	2	1	2	4	2	17	2	1	4	1	5	3	4	1	21	38
237	1	4	5	3	4	3	2	1	23	4	1	1	2	3	3	3	3	20	43
238	1	2	4	3	4	3	3	3	23	2	4	4	4	3	3	3	3	26	49
239	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	1	2	2	25	57
240	3	3	4	4	4	3	4	4	29	4	4	4	4	2	2	3	2	25	54
241	3	3	2	3	3	3	2	4	23	2	4	4	4	2	3	2	4	25	48
242	2	2	2	4	4	3	2	4	23	4	4	4	4	2	1	4	4	27	50
243	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
244	4	4	3	4	4	2	2	2	25	3	2	2	3	3	3	4	3	23	48

245	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1	2	2	3	1	2	2	1	14	24
246	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
247	1	1	3	3	4	3	3	3	21	4	2	2	1	1	1	1	1	13	34
248	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	4	4	4	4	30	62
249	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	2	4	2	2	3	3	21	43
250	2	3	3	3	4	3	3	3	24	3	4	2	4	3	2	2	2	22	46
251	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	4	4	2	1	4	4	26	57
252	1	1	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	3	2	2	2	2	17	32
253	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	16
254	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	2	2	4	28	60
255	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	16
256	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	2	1	4	4	4	27	59
257	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	1	2	4	26	58