



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la
UNAMBA en tiempos de Covid-19, periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ccoñislla Caceres, Marleny ORCID: 0000-0002-5773-0755)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a Dios, representado en el Señor de Qoyllority, por darme vida y todas aquellas bendiciones recibidas.

A mis padres y hermanos, por impulsarme a seguir adelante con mi carrera y los diversos valores que me inculcaron.

A mis hijas Ahsley y Angela quienes son mi inspiración y motivación para mi superación profesional.

Agradecimiento:

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la posibilidad de superación mediante la maestría en curso.

Al Dr. Emil Renato Beraun Beraun asesor de la investigación, por la orientación brindada para la elaboración de la tesis.

A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por brindarme el acceso para encuestar a los estudiantes de las diferentes escuelas profesionales.

Índice de contenidos

Dedicatoria:	i
Agradecimiento:.....	3
Índice de contenidos.....	4
Índice de tablas	6
Índice de figuras	7
Resumen	8
Abstract.....	9
1. I Introducción.....	10
2. II Marco teórico.....	14
3. III Metodología	47
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	47
3.2. Variables y operativización.....	48
3.3. Población, muestra y muestreo	49
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.5. Procedimientos.....	52
3.6. Método de análisis de datos	52
3.7. Aspectos éticos	53

4.	IV Resultados.....	54
5.	V Discusión	77
6.	VI Conclusiones.....	83
7.	VII Recomendaciones	85
8.	Referencias bibliográficas.....	87
	ANEXOS	94

Índice de tablas

Tabla 1 Cantidad de matriculados por escuela académico profesional	50
Tabla 2 Datos generales de la unidad de estudio	54
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	56
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	56
Tabla 5 Calidad de Servicio de la UNAMBA.....	57
Tabla 6 Satisfacción del estudiante	58
Tabla 7 Cruce de las variables	59
Tabla 8 Elementos tangibles	61
Tabla 9 Fiabilidad.....	62
Tabla 10 Capacidad de respuesta	63
Tabla 11 Empatía.....	64
Tabla 12 Seguridad	65
Tabla 13 Enseñanza.....	66
Tabla 14 Aprendizaje.....	67
Tabla 15 Administración y organización.....	68
Tabla 16 Trámites administrativos	69
Tabla 17 Correlación entre las variables: calidad de servicio y satisfacción del estudiante	70
Tabla 18 Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del estudiante ..	71
Tabla 19 Correlación entre fiabilidad y satisfacción del estudiante	72
Tabla 20 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del estudiante	73
Tabla 21 Correlación entre empatía y satisfacción del estudiante	74
Tabla 22 Correlación entre seguridad y satisfacción del estudiante	75

Índice de figuras

Figura 1 Tendencias de la percepción de la calidad del servicio.....	24
Figura 2 Calidad de Servicio de la UNAMBA.....	57
Figura 3 Satisfacción del estudiante.....	58
Figura 4 Cruce de las variables.....	60
Figura 5 Elementos tangibles.....	61
Figura 6 Fiabilidad.....	62
Figura 7 Capacidad de respuesta.....	63
Figura 8 Empatía.....	64
Figura 9 Seguridad.....	65
Figura 10 Enseñanza.....	66
Figura 11 Aprendizaje.....	67
Figura 12 Administración y organización.....	68
Figura 13 Trámites administrativos.....	69

Resumen

El presente estudio titulado Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021. La hipótesis planteó la existencia de una relación positiva moderada entre las variables mencionadas.

Se desarrolló el marco teórico correspondiente a cada variable y se profundizó en los conceptos y definiciones de sus dimensiones e indicadores.

Respecto a la metodología, se utilizó un tipo de investigación aplicada, con un diseño no exploratorio-transversal, con un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo, para lo cual se trabajó con una población total de 3625 estudiantes universitarios de todas las escuelas académicas profesionales de la sede principal y sucursales, y una muestra de 347.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de observación y encuesta. A partir del procesamiento de los datos, obtenidos tras la aplicación de sus respectivos instrumentos, se concluye que: a) La relación que existe es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021, b) La relación que existe es positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, c) La relación que existe es positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, d) La relación que existe es positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, e) La relación que existe es positiva alta entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, f) La relación que existe es positiva alta entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

Palabras clave: Universidad, calidad de servicio, administración y satisfacción.

Abstract

The present study entitled Quality of service and satisfaction of UNAMBA students in times of covid-19; aimed to determine the relationship between quality of service and satisfaction of UNAMBA students in times of covid-19, period 2021. The hypothesis raised the existence of a moderate positive relationship between the mentioned variables.

The theoretical framework corresponding to each variable was developed and the concepts and definitions of its dimensions and indicators were deepened.

Regarding the methodology, a type of applied research was used, with a non-exploratory-cross-sectional design, with a correlational level and a quantitative approach, for which we worked with a total population of 3625 university students from all the professional academic schools of headquarters and branches, and a sample of 347.

For data collection, the observation and survey technique was used. From the processing of the data, obtained after the application of their respective instruments, it is concluded that: a) The relationship that exists is moderately positive between quality of service and satisfaction of UNAMBA students in times of covid-19, period 2021, b) The relationship that exists is moderately positive between the tangible elements and satisfaction of the students of UNAMBA, c) The relationship that exists is positive moderate between reliability and satisfaction of the students of UNAMBA, d) The relationship that exists is moderate positive between response capacity and satisfaction of UNAMBA students, e) The relationship that exists is positive high between empathy and satisfaction of UNAMBA students, f) The relationship that exists is positive high between security and satisfaction of UNAMBA students.

Keywords: University, quality of service, administration and satisfaction.

I Introducción

A pesar que los países de América Latina, gracias a sus esfuerzos por alcanzar los niveles en educación superior de los países más desarrollados, tuvieron y tienen importante potencial de crecimiento, lo cierto es que, aún hay rezagos y brechas respecto a contar con instituciones capaces de formar profesionales altamente calificados y competentes por lo que los estudiantes buscan realizar sus estudios superiores en universidades prestigiosas de países potencia.

Así pues, las universidades del Perú se encuentran en un mercado competitivo donde buscan diferenciarse y ofrecer excelencia educativa para lograr las expectativas del alumnado. Pero es preocupante la alta deserción estudiantil universitaria. Este indicador se debe a muchos factores que tal vez están directamente relacionados a la calidad del servicio educativo que percibieron, como una mala organización o inconvenientes que representan una traba para los estudiantes impidiendo llevar a cabo sus actividades universitarias normalmente; otro factor puede ser que los estudiantes no logran integrarse y sentirse parte de la universidad. Es por ello, la importancia de conocer las expectativas del que recibe el servicio (Alama et al., 2018). También es importante conocer la satisfacción de los docentes en sus áreas de trabajo, que en este caso sería la ciudad universitaria, porque es un factor influyente en su desempeño de enseñanza. Deben sentirse satisfechos con los elementos tangibles que tienen a su disposición para facilitar el desarrollo de sus sesiones académicas, con los servicios administrativos, así como percibir oportunidades para su propio desarrollo y crecimiento profesional.

Las clases y trámites online en la universidad, son aún débiles, debido a que el personal docente y administrativo se está adecuando a la situación actual, e implementando la plataforma virtual de la entidad. Que, además, existen ciertos reclamos por los padres de familia, estudiantes en relación a trámites presentados de manera virtual, el tiempo de espera supera al promedio de atención en algunos casos. La calidad de servicio en tiempos de pandemia, de parte de las instituciones públicas fueron deficientes, en vista que el personal no estaba preparado, mucho menos adiestrado en el manejo de software, etc.

Blanco y Blanco (2007), afirmaron que los países desarrollados, no desarrollados desean:

Una educación de calidad, para sus habitantes en vista que genera un desarrollo en la sociedad, siendo enfocado, priorizado por el gobierno. Sin embargo, muchas universidades no cumplen con estándares de calidad, la misma que genera una inconformidad los estudiantes que se encuentran en formación. (p. 122)

En adición a las deficiencias que ya se tenían, surgieron nuevos retos provocados por el covid-19 que afectó en gran magnitud al sector educativo, forzando a las universidades a desviar su atención y adaptarse a la educación virtual; algunas deficiencias que se presentan en este contexto según el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020), son los siguientes:

- Dificultad para la creación de una plataforma tecnológica efectiva.
- Carencia de instrumentos para una evaluación virtual.
- Pocos profesores capacitados para una pedagogía virtual.
- Brecha digital y acceso limitado a la tecnología.
- Paralización de las investigaciones que requieren presencialidad.

Las deficiencias que posee la UNAMBA cuando aún se llevaban a cabo las clases presenciales están referidas a la implementación y mantenimiento de los equipos y materiales tecnológicos, infraestructura, falta de laboratorios modernamente implementados; respecto a la organización la Universidad presentaba algunas brechas internas que dificultan llevar a cabo las actividades curriculares, también se manifestaron inconformidad con los trámites documentarios, mencionando que el tiempo de espera demasiado para ser atendidos como para recibir una respuesta. Estos inconvenientes afectan tanto a estudiantes como a los docentes que laboran en la universidad.

Actualmente, la universidad está impartiendo sus labores académicas mediante la modalidad virtual por lo que también afrontó nuevos retos y surgieron nuevos problemas de deficiencia. Entre las dificultades más relevantes están el acceso a la tecnología, puesto que, muchos estudiantes y algunos docentes no contaban con

equipos tecnológicos que les permitan desarrollar las labores académicas correspondientes. La falta de acceso al internet o la baja señal es también un problema que afecta en gran medida, asimismo, las situaciones económicas de muchos estudiantes para cubrir con los requerimientos de asistir a una educación virtual condicionaron su permanencia en la universidad. Además, existen ciertas debilidades en la atención, por razones normativas, desconocimiento del personal en las distintas oficinas, más aún en esta crisis sanitaria ha puesto en aprietos a la universidad, debido a que el personal no estaba capacitado en las tecnologías de información, repercutiendo de manera desfavorable en la satisfacción.

En ese sentido, se formuló el problema general planteándose la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021?; asimismo, se establecieron los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?, ¿Cómo es la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?, ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?, ¿Qué relación existe en la empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA? y ¿Cómo es la relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?

Esta investigación se justificó porque a nivel nacional las instituciones públicas carecen de mecanismos para mejorar sus procesos en la atención a los usuarios. Además, existen datos específicos donde muestran que la atención es muy deficiente del sector público. Aunado a esto la Universidad tiene ciertas debilidades en las áreas administrativas por las que genera malestar en la comunidad universitaria estudiantil. Se realizó dicha investigación con la finalidad de contribuir, sugerir, disminuir, o aumentar la calidad de servicio de las áreas administrativas, de esa forma la gestión universitaria pudiera lograr los objetivos institucionales, siendo esta mucho más eficiente y eficaz al servicio de los estamentos de la Universidad.

No obstante, este aporte es de gran utilidad en vista que a la fecha no hay estudios en lo propuesto, con la cual se pueda generar una acumulación de información actualizada, y de gran soporte para las universidades. Los resultados de la indagación son útiles para que las autoridades de la universidad puedan notar la realidad en cuanto a la inconformidad del usuario, respecto a los docentes en su área de trabajo, tecnologías, etc. A partir de esos datos se podrá generar un plan de mejora hacia un servicio de calidad.

Se estableció como objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021. Se tienen como objetivos específicos: Conocer relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, describir la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, Indicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, conocer la relación que existe entre la empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, identificar la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

Teniendo la hipótesis general: La relación que existe es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021. Y como hipótesis específicas: La relación que existe es positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. la relación que existe es positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. la relación que existe es positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. la relación que existe es positiva alta entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. la relación que existe es positiva alta entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

II Marco teórico

En el desarrollo de este capítulo se presentaron los antecedentes de la investigación con trabajos relacionados al tema y la base teórica que fueron la base para sustentar el desarrollo de las variables.

Alonso y Santos (2016), en su artículo de investigación sobre calidad y satisfacción en la Universidad de Jaén, publicado en la revista de la educación superior, con el objetivo de investigar los precedentes de la finalidad de recomendar el servicio recibido en un contexto universitario, con un muestreo aleatorio estratificado, concluyó que definitivamente entre las variables de estudio si hay una relación positiva, manifestó con una buena perspectiva a las universidades que vienen fortaleciendo su aspecto tangible como sus respectivas instalaciones modernas y limpias, espacios adecuados para estudiar y mobiliario cómodo y finalmente señala cuánto repercute las apreciaciones, identificaciones, personalidades, opiniones de sus estudiantes, más aún si están satisfechos con lo brindado, la misma que fortalece la institución universitaria.

Al respecto, el estudio brindó con un aporte a la presente indagación, en vista que son las mismas variables de estudio, de tipo correlacional, de carácter transversal, su utilización será en el apartado de las discusiones. Y que, además, sus resultados están orientados a una de las dimensiones propuestas, la misma que es planteada en la presente indagación. La importancia del estudio citado, encaja perfectamente a la unidad de estudio, debido a que la investigación fue desarrollada en una universidad en tiempo normales y no en pandemia, ello conlleva a ciertas brechas o diferencias en los resultados de esta investigación.

Teniendo en cuenta a Velasco (2014), en su tesis realizado sobre calidad y satisfacción, con el fin de precisar el nivel de satisfacción, con la calidad brindada, con una investigación descriptiva correlacional, donde finaliza con los resultados más exclusivos: Que tajantemente advirtió que existe relación y la misma que puede ser muy delicado si no se tratase adecuadamente las variables de estudio. Al respecto, también mostró que no pueden ser significativas en las variables de estudio. Finalizando que es muy importante la apreciación del estudiante, más aún si este está fidelizado con la

universidad, con el modelo educativo, y cumple sus expectativas, entonces hace que el estudiantado se encuentre satisfecho con el servicio por parte de la casa de estudios.

El aporte que facilitó esta indagación para el trabajo es favorable, debido a que sus variables abordadas concuerdan con lo planteado por el indagador, además que también fue realizado en una institución educativa. Por otro lado, es importante su contribución, puesto que será válida para las discusiones al finalizar la tesis.

Como advierte Ortega (2015), en su indagación calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior, concluyó que la calidad de servicio y satisfacción hay una influencia directa y positiva, se comprobó que el efecto es notable para los estudiantes que llevan más tiempo en la universidad e influye más en el género masculino. Asimismo, indicó que una de las dimensiones más sobresalientes está vinculada o parecida a la fiabilidad, rapidez de respuesta, la misma que es generada por la universidad. También citó que la infraestructura juega un papel fundamental, incluido la implementación tecnológica, medios electrónicos, y por último los servicios complementarios para el bienestar de los universitarios (comedor).

Todo trabajo aporta con un granito de conocimientos, ya sea con las teorías, coherencias, o instrumentos. Y en particular esta indagación aportó sustancialmente en algunos puntos debido que son las mismas variables de estudio, y que, además, fundamenta al apartado de las discusiones con más realce, la importancia es de gran utilidad, puesto permite contrastar sus resultados con los resultados de la indagación.

Por otro lado, el aporte brindado de dicha investigación fue para tomar de referencia concerniente a las variables, a las teorías, enfoques, metodología que se emplearon en la investigación.

Blanco y Blanco (2007), en su artículo advirtió que la medición de la calidad de servicios, realizaron un informe comparativo de diferentes universidades que tienen estudios de satisfacción por parte de los estudiantes, llegando a la conclusión de que según los alumnos, los más importante son: Los factores que confortan al estudiante para una mejor percepción, la misma que puede cumplir sus expectativas de parte la casa superior de estudios es un clima propicio, los servicios ofertados por parte de la institución,

seguido por una consejería de tutoría hacia los estudiantes. El servicio académico de excelencia, docentes calificados, y servicios generales, en beneficio de los alumnos, estas generan a comodidad, confianza y lealtad hacia la universidad.

La contribución del citado trabajo, fue de gran apoyo en vista que nos permite analizar las variables y dimensiones de dicho estudio. La misma que favoreció para plantear el modelo servqual en nuestra investigación, y que genera una importancia en la indagación propuesta, puesto que sus conclusiones son coherentes a sus dimensiones.

Tomando en cuenta Surdez et al., (2018). En su trabajo satisfacción estudiantil en la universidad, con un estudio descriptivo y correlacional, haciendo un realce en sus conclusiones: Finalizó indicando que la mayoría de estudiantes experimentan inconvenientes en diferentes aspectos, como la infraestructura, tecnología, enseñanza, ambiente afectuoso, espacios y servicios complementarios brindados por la universidad, o simplemente la calidad de educación. Por otro lado, uno que resalta en sus resultados y que es desfavorable desde la perspectiva del alumno es la infraestructura de la universidad.

El precedente advertido, tuvo un aporte peculiar en la investigación encaminado, debido que está enfocado en una de las variables, la misma que sirvió para definir las dimensiones a estudiar, tomando de referencia algunas citaciones. Su importancia radica en sus conclusiones las mismas que serán utilizadas en la tesis presentada.

Para Córdor y Gálvez (2020), en su tesis desarrollada en la Universidad Continental sobre el nivel de satisfacción del alumnado referente a la enseñanza, con el objetivo de conocer la satisfacción, con una muestra de 5749 estudiantes de la casa de estudios, con una investigación descriptiva, donde presentaron las conclusiones más relevantes: El cincuenta y ocho por ciento que representa una mayoría, del total de encuestados donde indican su satisfacción en diferentes factores como la enseñanza recibida de parte de la universidad. Mientras un bloque restante mostró su insatisfacción referente a la forma, modelo de enseñanza de esta casa superior de estudios, que también se logra apreciar que los estudiantes que tienen mayor edad y del género masculino son los que muestran mayores niveles de insatisfacción en la Universidad Continental.

Al respecto, el aporte que brindó esta indagación al presente estudio es de suma importancia debido que no somos los primeros en investigar en el tema en nuestro país, lo que garantiza que existe información, textos de las variables de estudio. Finalmente da soporte a la tesis planteada.

Advertido por Nobario (2018), en su tesis satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional, con una investigación de nivel descriptivo, da a conocer que el nivel de satisfacción de los universitarios se determina como satisfecho, todo este aspecto refleja positivamente cuando se funda ciertos patrones y/o estándares de atributos para una mejora continua; como el ISO 9001. Finaliza señalando, que los estudiantes de las diferentes carreras técnicas muestran su conformidad con los aspectos de enseñanza, infraestructura, tecnología, procesos de simuladores, personal docente.

La contribución del antecedente citado, fue para orientar, con respecto a la metodología, coherencia, de la información a emplear en el trabajo. Asimismo, contribuyó con los resultados, la misma que se emplea en la ejecución de la tesis. El valor orientado fue en el capítulo de discusiones.

Bullón (2007), en su investigación satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad PUCP, con el objetivo de determinar el grado de relación de ambas variables, de tipo descriptivo, carácter no experimental, muestra de 400 alumnos, se llegó a la conclusión: Que los estudiantes de edades menores o idóneos para su formación académica, en su mayoría muestran una satisfacción en relación a la calidad educativa, mientras los estudiantes con edades mayores, con ciertas experiencias en campos laborales están inconformes con lo ofertado por la institución. Que, además señalan los estudiantes su inconformidad en referente al TUPA, que ciertos cobros hacen que estén insatisfechos, asimismo algunos aspectos como la infraestructura, la tecnología, personal docente, otros aspectos hacen que estén inconformes.

Al respecto, la contribución de esta indagación fue sumamente importante, debido a que sus conclusiones no sólo están vinculados al aspecto académico, sino también está orientado a la parte administrativa de la universidad. Desde esa perspectiva, es

conveniente para la investigación propuesta, debido a que se pretende enfocar los dos aspectos fundamentales lo primordial lo académico y el de apoyo concerniente a lo administrativo. Un estudiante siempre requiere de ambos servicios y no puede estar separado el uno del otro.

Según Cuicapusa y Miluska (2017), en su tesis desarrollada en la facultad de educación-UNCP; intitulado satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional, en la que se trabajó con un método descriptivo, una muestra de 532 alumnos, concluyeron que: Existe diferencias significativas, es decir. La percepción del alumno respecto a la formación profesional, en donde el bloque mayoritario de dicha casa de estudios afirma que están satisfechos con el servicio ofrecido por la universidad, debido que la institución cuenta con las instalaciones idóneas con objetivos diversos como en el aspecto académico, bienestar universitario y responsabilidad social, con la participación de los estudiantes. En porcentaje representado hace un 72% de conformidad con el servicio de formación.

El citado antecedente, contribuyó al trabajo para generar un mejor planteamiento de la investigación, dar coherencia en la utilización de informaciones, para su incorporación al estudio encaminado. Por otro lado, tuvo un valor imprescindible debido a que el estudio se enfoca desde el punto de vista académico y administrativo. En ese sentido, nos permitirá realizar las contrastaciones de sus resultados en la presente tesis.

Tal como señaló Aguirre y Rodriguez (2017), en su investigación evaluación de calidad de servicio universitario, realizada en la Universidad Privada de la Selva Peruana en Iquitos, planteado el tipo de investigación básica, nivel descriptivo, método deductivo, no experimental, con una muestra de 314 estudiantes. Llegando a las conclusiones: El porcentaje mayoritario de los encuestados mencionan que están satisfechos, con la calidad de enseñanza, otros servicios brindados para fortalecer a los estudiantes en las diferentes escuelas profesionales. La institución promueve las capacitaciones tanto para los estudiantes y docentes con el fin de fortalecer las capacidades, las mismas que hacen que los estudiantes estén conformes. Por otro lado, concluye que los alumnos de la

universidad son los actores en diferentes eventos que representan a la institución, promoviendo la lealtad con la universidad.

La contribución del presente antecedente, fue para tener de referencia su metodología, las teorías, dimensiones utilizadas en el trabajo propuesto, su valor aporta para generar las discusiones con los resultados a obtener en la presente investigación. No obstante, todos los antecedentes en la presente indagación aportaron, y fueron de suma importancia, la misma que fue utilizada para contrastar el trabajo de investigación, que además estuvieron directamente relacionados con las variables investigadas.

La teoría de la administración según Chiavenato (2006), consiste en el proceso constituido por la planificación, organización, dirección, control y el uso óptimo y eficiente de los diversos recursos, así alcanzar los objetivos de una empresa u organización. Sin duda la administración siempre está ligada a lograr los objetivos establecidos a tiempo y con la mayor eficiencia posible.

Teniendo en cuenta a Munch (2010), afirmó que la administración como un proceso de optimización de recursos con el fin de lograr una mayor productividad, con eficacia y eficiencia, para tener calidad y ser competitivos en la obtención de los objetivos planteados por la empresa. Entonces podemos decir que la administración va a permitir la realización de actividades fundamentales en dicha organización y es así que se inmiscuirá estrechamente con todos los recursos de la empresa, sin duda la administración es bastante efectiva para asegurar la competitividad de la organización.

Al respecto, podemos indicar que la TA se viene empleando desde los siglos pasados, la teoría en sí es muy ideal, sin embargo, llevado al pragmatismo, se observa muy aislado de la realidad, lo que indica que esta teoría no es perfecta, al mismo hecho que la administración es flexible, puesto que está constituido por un proceso para diseñar y mantener un ambiente para que los colaboradores trabajen en equipos cumplan sus metas y objetivos de forma eficaz.

La gestión es la interacción en todas las áreas de una empresa asociado a una herramienta que involucra las fases de la administración. La gestión es uno de los elementos que tiene desarrollo propio en la administración y que usa la unidad de la información para obtener diferentes recursos (Murray, 2002).

Desde otra perspectiva, se puede decir, que. La gestión está incluida en todas las áreas ya que en base a estos se puede llevar a cabo el cumplimiento de un determinado objetivo establecido; entonces la gestión hace posible la realización de un determinado propósito. Nos facilita elaborar información de diferentes áreas, contribuye a reunir y ubicar los datos en almacenamientos tanto de información y comunicación interna.

De acuerdo a Castillo (2020), la gestión Institucional se refiere a la Gestión institucional como un conjunto ya sea de operaciones, acciones y actividades, es así que son empleadas para poder guiar las funciones en el sector administrativo ya que estas sirven de apoyo a toda la gestión pedagógica. Es así que se conceptualiza como la ejecución y el monitoreo ya sea de las acciones las medidas o los mecanismos para lograr los objetivos de una institución.

No obstante, puedo afirmar que este tipo de gestión requiere un compromiso tangible de los actores con una institución y a su vez que estos cuenten con los valores, tanto como los principios de eficacia y eficiencia.

Mientras que Luna y Sánchez (2019), la gestión institucional básicamente es un proceso que va ir perfeccionando la elaboración de los proyectos y el grupo de acciones parecidas entre sí, y es allí que la administración emprende para así poder suscitar y permitir la realización de los objetivos propuestos al interior de una institución educativa. Este proceso educativo se va vinculando con la seguridad de que se logren los objetivos establecidos, dentro de un sector orientándose hacia la calidad.

La gestión institucional está enfocada en la forma de que cada organización interpreta lo acordado en las políticas; menciona a los subsistemas y como es que estas buscan la manera de agregar al contexto global sus singularidades, y en el sector educativo se designan las líneas de acción en cada una de las áreas administrativas (Lujambio et al., 2010).

Entonces podemos indicar que la gestión institucional enfrenta estructuras administrativas tanto estatales y federales para así poder abrir eslabones y con esto dar facilidad a las vías de desarrollo enfocados en resultados verdaderamente notorios en el sector educativo, más aún si se interpreta a la gestión como una herramienta específica para poder ampliarse en eficiencia, de la mano con la flexibilidad y dar aperturas ante las nuevas maneras de hacer presencia en los micro sistemas escolares, que con el paso del tiempo se estaría dando inicio a repercutir en el macro sistema. Finalmente, toda institución busca cumplir las metas a partir de una planificación educativa considerando las experiencias propias, habilidades relacionando estas destrezas sobre los que busca operar.

Según Cejas (2015), afirmó que la gestión educativa es considerada como un conjunto de acciones que están ligadas con la finalidad de lograr los objetivos de un centro educativo, detallando la gestión educativa está enmarcada o incluida dentro de un procesos netamente de planificación y así que debe dirigirse con una visión concerniente con el entorno y a su vez con las mismas capacidades de un determinado centro educativo., la gestión educativa busca la manera de guiar hacia el logro de las metas y objetivos y es así que logra que cada uno cumpla sus funciones.

La gestión educativa busca fortalecer tanto el desempeño de los planteles en base a la aplicación de técnicas, conocimientos e instrumentos, y a su vez intenta pensar en el proceso educativo plenamente como un todo organizado. Y es así que la gestión educativa se entiende prácticamente como una disciplina y que esto interviene en todo el sistema educativo para así mejorar en sus procesos (Raffino, 2021).

Es decir, la gestión educativa es toda la capacidad que una institución cuenta para poder guiar o dirigir todos los procesos, los recursos y en base a esto tomar ciertas decisiones con el propósito de una mejora constante en el transcurso de una enseñanza y/o aprendizaje para un logro óptimo de los estudiantes. Que, además la gestión educativa es complicada, debido a que es dinámico y en constante mejoramiento continuo desde su infraestructura, tecnología, enfocada a la orientación de procesos tanto como proyectos internos que tienen las instituciones con la idea de ver resultados óptimos.

La gestión pedagógica según López (2017), consiste en mostrar un perfil completo, sustentado y coherente, equiparado de las decisiones. Es así que esta permite establecer todos los objetivos educativos institucionales, tanto enfocados en las propuestas y lo esencial en la administración, a su vez integra información para obtener ventajas en el futuro; entonces podemos decir que considera amenazas y oportunidades del medio en el que se encuentra la organización.

La gestión pedagógica es imprescindible en el transcurso de aprendizaje y formación de los estudiantes ya que su movimiento está enfocada en obtener y lograr aprendizajes esto a través de los logros de las capacidades y las competencias considerables en sus desarrollo personal, social y profesional; es aquí donde el directivo mostrará el uso de los medios para poder desarrollar sus metas trazadas y poder lograrlas (Pareja, 2020). No obstante, se considera como un acuerdo que va a incluir y relacionar a todos los miembros de una determinada institución con un único objetivo o fin, así se idealiza como un resultado del acuerdo que se dio entre los miembros de una institución. Esta pretende conseguir una situación óptima empezando desde la ejecución dadas en el proyecto pedagógico educativo, considerando como punto de inicio la realidad verídica de la institución establecida.

Según Tumino y Poitevin (2014), la calidad es la obtención de un acuerdo establecido de quienes pretenden asignar rasgos sobre un espacio o incluso un asunto, esto dentro de un lapso de condiciones y tiempo preestablecido. Al ser un avance no se puede llegar al caso de ser unívoca, ni monolítica; ya que estas generarían malentendidos por la misma razón de que su avance será visto con intereses contrapuestos.

Advertido por Coello (1991), mencionó que se puede ver un poco de variación del concepto de calidad, debido a ser recopilado de diferentes puntos de vista, según a la posición en la que se encuentran, departamentos, como: Producción-comercialización, marketing-diseño:

Según su contexto:

- Transcendental: La calidad es reconocible, pero no es 100% concisa, ya que varía entre las personas y el tiempo.

- Basada en el producto: En este caso la calidad es definida por la cantidad; el consumidor suele confundir calidad con precio.
- Basado en el cliente: La calidad se establece de acuerdo a lo que el usuario desea
- Basado en el valor: La calidad se muestra de acuerdo a la satisfacción ya sea con el producto, pero también con el servicio, sin dejar de lado el precio.
- Basado en la producción: Se conceptualiza como conformidad para la elaboración de un producto o servicio.

La calidad es sumamente importante en todos los procesos, servicios, más aún para las instituciones públicas y privadas, y que siempre está visto en el ojo de la tormenta; esta se inicia con el surgimiento enmarcado en el control netamente estadístico de la calidad; y desde el punto conceptual se entiende nítidamente de cuatro etapas de su desarrollo. Reforzando a los autores citados se puede afirmar que es un conjunto de diversas características cumplen con los requisitos establecidos, por las entidades.

Las organizaciones que optan por establecer y acreditar únicamente un sistema de gestión de calidad. Por ende, es imprescindible conocer todas las características de los modelos de los cuales se quiere adoptar. Según el modelo de calidad ISO 9000 fue desarrollado por el comité Técnico ISO/TC 176 de la ISO (Organización Internacional de Normalización) básicamente como una respuesta a las diversas necesidades de todas las organizaciones que buscan mejorar la calidad de sus diversos productos tanto como servicios y en base a esto cumplir con las diversas expectativas (Iso tools excellence, 2020).

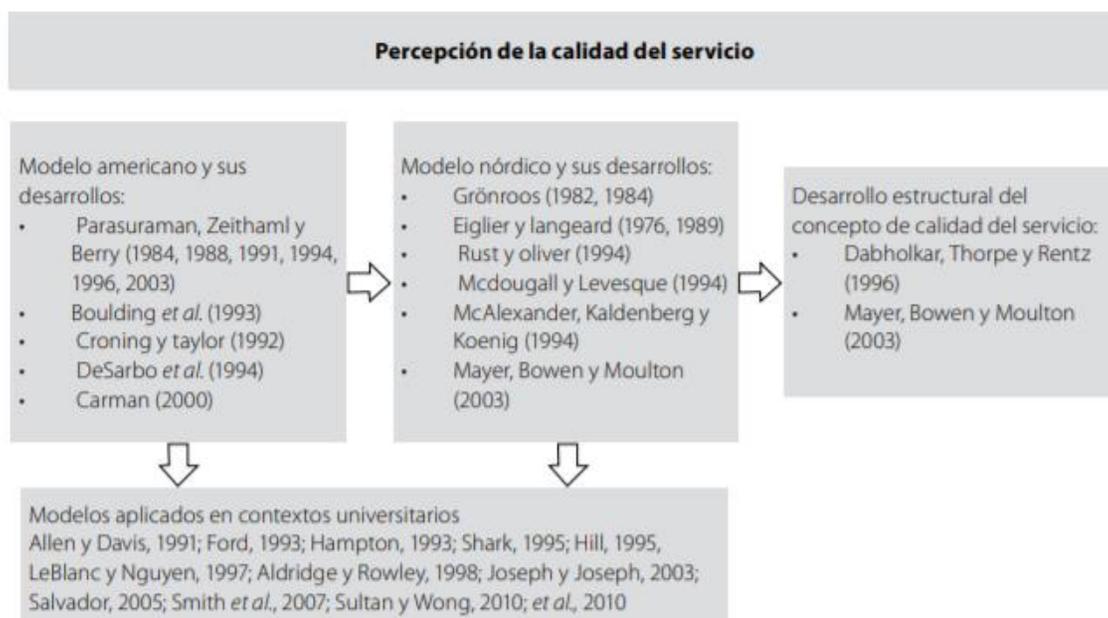
Según Flores y Hidalgo (2014), afirmó que el modelo de calidad enfocado en el marco normativo respecto a la acreditación de todas las universidades del Perú, busca conservar, fomentar y divulgar la cultura universal, esto con bases de sentido netamente crítico e innovador induciendo correctamente los valores nacionales; realizar investigaciones ya sea de la ciencia, humanidad tecnología y así fomentar la innovación intelectual, artística; formar profesionales de pura calidad académica enfocadas en las necesidades del país y así desarrollar en cada uno de ellos los valores éticos, cívicos y

fomentar las actitudes de suma responsabilidad y solidaridad social teniendo el conocimiento de la realidad nacional y así ofrecer sus servicios a la comunidad promoviendo el desarrollo; es así que, se toma en cuenta la formación profesional ya sea de la investigación científica y social.

Los modelos de la calidad en el ámbito educativo están determinados desde diferentes instancias como el ministerio de educación, mientras en las universidades poseen la autonomía académica, administrativa, en donde cada universidad diseña su modelo educativo con ciertos lineamientos para la acreditación o sugerencia del SINEACE.

Para comprender mejor la percepción veamos la siguiente imagen.

Figura 1
Tendencias de la percepción de la calidad del servicio



Nota. La figura muestra la secuencia de cómo está enfocada la percepción de la CS, con sus diferentes modelos en años distintos, 2005. Tomado de Duque (p. 227).

Ilustrado por Villalba (2013), donde muestra y presenta los modelos y sus autores más representativos en la fig. 1. Nos muestra dos modelos que difieren, modelo nórdico este modelo se enfoca en la relación de la calidad y la imagen corporativa. Puesto que se toma a este segundo como un elemento diferenciador para medir la calidad en una

organización. Se debe tener en cuenta que la imagen que se refleja va determinar el servicio que brinda la empresa en la mente del consumidor. Y el segundo modelo americano es el objetivo de este modelo es evaluar de forma separada las percepciones y expectativas del usuario, basándose en su retroalimentación y comentarios al recibir el servicio, con esto se puede diagnosticar las debilidades y/o fortalezas que se tienen en el momento justo de la prestación del servicio.

Por otro lado, se puede observar los diferentes enfoques; sin embargo, a partir de ello no se puede obtener una escala estandarizada para evaluar la percepción de la calidad de servicio. Sin embargo, como citamos poco o nada se cumple en vista que son ideales los modelos.

Para Parasu-raman, Zeithaml y Berry (como cita Edison, 2005), la calidad de servicio se da y se percibe en la interacción y/o la relación entre el usuario y la empresa (elementos del servicio). Por ello, los autores determinan y presentan tres dimensiones para medir la calidad:

- Calidad física: En este aspecto están incluidos todos los aspectos tangibles o físicos con la que la empresa cuenta para brindar sus servicios.
- Calidad corporativa: Son aquellos que componen y afectan la imagen de la organización.
- Calidad interactiva: Engloba todas las interacciones que se dan entre los colaboradores de la empresa y los clientes; asimismo, las interacciones entre clientes.

En este sentido, el resultado de la calidad de servicio se enfoca principalmente en que el servicio brindado cubra las necesidades y expectativas del cliente. Entre los elementos que participan al brindar un servicio están el soporte físico tiene que ser actualizado, sofisticado y limpio; el contacto personal que debe ser eficaz, cualificado, tener presencia y disponibilidad; en cuanto a la clientela se debe enfocar al mismo segmento con eficacia.

Según Tumino y Poitevin (2014), los servicios no pueden ser diagnosticados de la misma forma en la cual se maneja una fabricación. Es por esta razón que se buscaron técnicas específicas en la que se trate el tema de la calidad de servicio propiamente dicho, en

este se mencionan las características que se muestran particularmente en el diagnóstico de la calidad de servicio.

Se mencionan tres casos que hacen particular la evaluación de la calidad de un servicio, según los autores Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, (como cita Aguirre y Rodríguez, 2017):

- Inmaterialidad: Aquí se muestra la negatividad de radicar un juicio anteriormente haber adquirido el servicio.
- Cliente: Esta forma parte de un proceso.
- Cliente: Está en su derecho de poder realizar un juicio sobre el servicio que se le ha brindado.

Muñoz Negrón (como cita Tumino y Poitevin, 2014), mencionó como las características de un servicio los siguientes:

- Valor: Aquí se muestra específicamente que el valor que el cliente asignará será subjetivo, es por esto que para realizar el tema primeramente se llevará a cabo una encuesta para conocer su opinión.
- Interacción: Esta se da entre el prestador del servicio y el cliente, y dependerá si la comunicación es fluida o no, para ver si el cliente se queda o lo contrario.
- Servicio: Es brindada al mismo tiempo que se consume un determinado producto.
- Adecuación del servicio: Se da al cliente que está siendo atendido en el momento, ahí se evaluará la autonomía del prestador de servicio para realizar la prestación.

Según Quijano y Malcolm, (como cita Tumino & Poitevin, 2014), un cliente es el que puede analizar la calidad de servicio teniendo en cuenta cinco factores:

- Elementos tangibles: Se refiere a todo aquello que es palpable (equipamiento, mantenimiento, presentación de los colaboradores).
- Cumplimiento de promesa: Si recibe irrefutable el servicio que contrató.
- Actitud de servicio: Concierne a toda la atención y soluciones brindadas; un mal trato perjudica la calidad de servicio.

- Competencia personal: El usuario sabe quién los atiende, el personal debe ser capaz de brindar orientación.
- Empatía: Comunicación, contacto y el trato que se brinda.

Referente a este punto, hay que entender si se habla de calidad, entendemos que no es algo que solamente se puede controlar, es fundamental fabricarla, consolidarla y mejorarla consecuentemente. En el análisis de la calidad se requiere de compromiso y dedicación de absolutamente todos los miembros de una determinada organización., para obtener calidad se tiene que confirmar la dedicación de la alta dirección; es decir, si hablamos de calidad nos referimos netamente a un constante mejoramiento de todos los niveles de dicha organización. Muchas veces no se cumple en las instituciones.

Tumino y Poitevin (2014), afirmó que se puede inferir de la calidad en educación cuando esta es la promotora del avance y el progreso de los estudiantes que se tangibiliza en una extensa gama de logros ya sean intelectuales, sociales, emocionales y morales; considerando el nivel socioeconómico, el nivel de aprendizaje y el medio familiar. Haciendo mención al sistema educativo eficaz es el acrecentar la capacidad de las demás instituciones para poder llegar a los resultados.

La calidad de educación tanto con la estructura y gestión del centro de enseñanzas, incluida la estrategias o metodología en función a la manera de transmitir los conocimientos, se da únicamente con el fin de encontrar la manera de desarrollar las competencias; de ser lo contrario, se verá un deterioramiento tanto en el clima y los resultados de la institución. Por esa razón el contenido de los conocimientos fue fundamental, sin hacer de lado las habilidades sociales, tanto la importancia de los valores y comportamiento positivos que den facilidad a la persona para integrarse a los grupos sociales, con miras de mejora y progreso, lo mismo que carece las instituciones educativas.

Según Navarrete (2013), la palabra universidad proviene de la etimología latina universitas,-atis, que da por significado comunidad de profesores y académicos.

Universidad se refiere a la institución que brinda enseñanza superior, que cuenta con diversas facultades, institutos, colegios, centros de investigación, departamentos, escuelas profesionales, etc., y que otorga grados académicos.

La universidad es una institución que su misión tiene que ver con los resultados y tienen que ser vistas al servicio en el ámbito del desarrollo integral y armónico de toda la sociedad, es por esto que debe dar respuestas a toda la comunidad dando a entender su relevancia social, educativa y económica; con la intención de saber si realmente se está cumpliendo a cabalidad los compromisos para con la sociedad (Becerra, 2014).

Al respecto, el Estado está comprometido a brindarles recursos en lo que su utilización debe de ser responsable, con la intención de que la sociedad no se defraude en base a las expectativas que se tenía inicialmente, y resulta que las universidades públicas y privadas no utilizan adecuadamente sus recursos, generando poco desarrollo en sus universidades.

Citando a Abreu et al., (2015), mencionó que es óptimo usar modelos para poder gestionar la calidad y tiene que ser interpretada como un modo en el que la dirección es la que planifica el futuro, ya que en esta se ve los resultados de la calidad, viendo la mejora constante; aquí la consideración de algunos modelos que ayudan a alcanzar el avance. La excelencia, por ejemplo, es uno de los fundamentos básicos de todas las organizaciones, ya que sin esta no tendrían futuro, en esta incluye la calidad humana, por ejemplo, la autoestima, profesionalismo, la visión personal y definitivamente el aprendizaje en equipo, juntamente de los procesos.

Como se citó en el párrafo anterior, tiende a ser un elemento fundamental en todo el cambio que se da en la universidad y para esto se tiene que trabajar profundamente considerando la base de resultados obtenidos en una investigación y que esta tenga presencia de los estudiantes.

Según Águila (2005), la calidad de educación en las instituciones universitarias se volvieron imprescindibles, está en la constante búsqueda de ser más efectiva, esto debido a las presiones constantes que son provocadas sobre las instituciones universitarias, como la globalización, es decir que está en la obligación de mantenerse o

ganar, básicamente ser competitivo y para eso se necesita calidad y ser reconocido por su acreditación.

En la misma línea, es claro que la calidad universitaria se está perfeccionando cada vez más, con o sin altibajos van superándose, de no ser así, sencillamente se estaría hablando la extinción de la universidad, prácticamente desaparecerían si no se presentan fuertes ante los cambios.

Según Boderó (2015), indicó que es complicado precisar exactamente que es la calidad educativa, resulta ser más complicado determinar los niveles de calidad y así poder saber cuándo una institución es de calidad. Se considera que la institución educativa de calidad es aquella en la que los alumnos dan buenos resultados pedagógicamente, al total de sus posibilidades. Pero para poder entablar esta afirmación se tiene que recurrir a conocer ciertos aspectos de la institución educativa relacionadas a la gestión, organización, dirección, con los resultados académicos, etc. Y es por esto que se precisa optar por unos componentes, que comúnmente son denominados variables.

Además, para ratificar la calidad como efecto, son estos indicadores que ponen a la luz el nivel de calidad alcanzado y es aquí donde nos ofrecen el perfil de calidad de una institución educativa. Los componentes prácticamente son los indicadores, variables dependientes, o ya sea de criterio o resultados, está referido a esos componentes que dan la opción de poder medir el grado de capacidad de lo que está siendo evaluado, por el ente rector de las Universidades.

Lineamientos de política de calidad institucional en la UNAMBA, de acuerdo a la Secretaría general (2019):

- a) Renovación constante para alcanzar una íntegra formación de calidad.
- b) Constante innovación para el desarrollo de la investigación en ciencia y tecnología, en un marco ético y humanista.
- c) Todas las actividades tanto de extensión como de proyección social en la UNAMBA están enmarcadas bajo un plan de mejora continua.

- d) La UNAMBA está orientada al logro de servicio de calidad, enmarcada en un sistema sistematizado y optimizado.
- e) Todo está basado en procesos de planificación, organización, dirección y control, en la universidad.

Se presentó el método Servqual para la medición de la calidad. Para Nishizawa (2014), este modelo ha sido publicado en el 1988, y gracias a esto se ha visto diversas mejoras y revisiones desde ese momento. Este modelo es conocido como una técnica basada en la investigación comercial, que da acceso para poder realizar la medición de la calidad y conocer las perspectivas de los clientes y cómo es que estas personas aprecian todo el servicio brindado es así que se da inicio a analizar la parte cuantitativa y cualitativa, en este caso de los clientes. Este método ayuda a conocer casos incontrolables o impredecibles. Servqual brinda información minuciosa sobre lo que dicen los clientes acerca del servicio que se les da.

Este modelo agrupa cinco dimensiones para poder medir la calidad del servicio:

- Fiabilidad: Consiste en la habilidad que se tiene para ejecutar un servicio. Cuando la empresa cumple lo que dice.
- Sensibilidad: Ayuda hacia los usuarios y atención eficiente.
- Seguridad: Los empleados inspiran confianza y credibilidad.
- Empatía: Atención individualizada
- Elementos tangibles: Es todo lo físico, instalaciones físicas, apariencia física por ejemplo las infraestructuras, los materiales, los equipos, personas, etc.

En ese sentido, el método es el más aceptado para poder hacer mediciones en la actualidad respecto a la calidad de servicios. Menciona que la calidad de servicio está conceptualizada por la magnitud y la brecha entre lo que el cliente espera y lo que llega a recoger.

Respecto a los elementos tangibles, según la SUNEDU (2020), las universidades cuentan con un presupuesto ya establecido en correspondencia con la normativa del sistema del Estado, así como la programación multianual. Por otro lado, también cuenta reportes de ejecución que consideran aspectos de investigación, también la responsabilidad social universitaria. Su verificación se da mediante los medios de

verificación, es aquí donde se muestra el presupuesto de la institución a detalle, claramente desarrollado en base a la normativa del sistema administrativo del estado, donde se ve la inclusión del: Presupuesto de la planilla de docentes, investigación, infraestructura tanto física como tecnológica, etc.

Para Educación (2014), el licenciamiento de las universidades deben contar con condiciones básicas que son establecidas por la SUNEDU para su respectivo licenciamiento y así estas instituciones puedan ejercer sus funciones, las cuales son:

- Campo de la infraestructura y equipamiento óptimos para el cumplimiento de sus funciones, ya sean bibliotecas, laboratorios, tecnología, etc.
- Líneas de investigación a llegar a ser desarrolladas
- Comprobación de la disposición del personal, docente calificado, este contando con no menos de 25% de docentes a tiempo completo.

Según Minedu (2018), la satisfacción de un servicio educativo debe de empezar en el terreno, y si no es el caso, se debe buscar la manera de marcar estrategias con el objetivo de compartir equipos, las infraestructuras, tanto los materiales educativos, estos plasmados en el artículo 70° de la ley 28044 de la ley general de educación. Es aquí donde se puede especificar la variación de equipamientos , la infraestructura y material dentro del área; por ejemplo los parques, auditorios, bibliotecas, campos deportivos , los centros culturales y más.

No es solo verificar a las edificaciones, sino también el equipamiento y los mobiliarios, la misma que recae en todas las universidades del país. Estos deben de estar en completo cuidado, para su buen funcionamiento. Convirtiéndose en parte esencial de las universidades.

Respecto a la capacidad de respuesta, según los autores Aguirre & Rodriguez (2017), la capacidad de respuesta en teoría es la calidad de la enseñanza que se le da al alumno y es así que se ve reflejado en una gran dimensión de la excelencia académica de una determinada universidad. Disposición, voluntad del personal para guiar al estudiante y brindarle el servicio.

Para, la capacidad de respuesta es aquella que hace ver la voluntad de cada persona en una atención más óptima y rápida, para ello es imprescindible el cumplimiento a

tiempo establecido, de deberes asumidos. Prácticamente es aquí donde es visible la pronta disposición para así dar respuesta a los pedidos de un cliente, dentro del marco de la calidad que se ofreció. Y si hablamos del sistema educativo, aquí la capacidad de respuesta va a ser más visible tanto para los alumnos como para los padres de familia, es decir que esta capacidad es la que pone a disposición el nivel de organización y planificación de todo el personal de una determinada institución, con el fin de hacerle frente a las exigencias de los padres de familia y este es un claro indicativo que la institución está preparada para solucionar problemas o conflictos en la institución (Bernabe, 2019).

Es así que esta capacidad es el claro reflejo del manejo de liderazgo que tiene la dirección y el personal incluido, estos en sus funciones correspondientes. La capacidad de respuesta, pone a prueba la reacción y su pronta disposición para solucionar situaciones inesperadas que por ejemplo puede ser un mal comportamiento de un estudiante o emergencias.

Respecto a la empatía, para los autores (Arango et al., (2014), es considerada un mecanismo que es tácito a los procesos cognitivos como también a la parte emocional en los estudiantes.

Según Vargas (2020), afirmó que la empatía es conceptualizada como aquello que capta respuestas y que éstas permiten la recepción y comprensión de los pensamientos, las conductas, las emociones de todos los demás, estas las podemos interpretar mediante la comunicación verbal y no verbal, de esta manera se sabe si el otro individuo capta de manera empática la situación de quien requiere ser comprendido.

Por su parte conceptualiza a la empatía como una acción y tener la capacidad de comprender, mostrando sensibilidad, conciencia o también empezar a explorar cuidadosamente los sentimientos, las experiencias, lo que piensa el otro manteniendo la discreción con la intención de no ser difundida. Aun así, el concepto teórico que se le da carece de cierta claridad concerniente a su definición. Pero si está bien establecida cuál es su importancia relacionada en la conducta de las personas (Mejía, 2012).

La empatía en el rubro educativo, podemos afirmar que, si una institución, no practican, llevará a los alumnos a una situación penosa, mostrando sentimientos de extrañeza que a la larga habrá un alejamiento aminorando su nivel de participación, es así que la empatía hace que el acercamiento al otro sea óptimo tanto del alumno como el docente, un dato también es que la situación de fracaso de algunos estudiantes es netamente por consecuencia de las deficiencias de comunicación que se da con el docente, es por ello que es muy importante que el docente tenga en claro su método de trabajo, donde no solo incluya la parte teórica, sino que también busque una manera de poder hacer que sus clases sean dinámicas, lugar donde los alumnos no sientan temor de hacer una pregunta.

Respecto a la fiabilidad, para los autores Acevedo y Olivares (2011), es comprendida por tener una capacidad en la que se pueden identificar problemas. En la psicometría se conceptualiza de diversas formas, es así que cuando se habla en términos reales se refiere más que todo a dos elementos, que son: La unanimidad y estabilidad; la primera es la que se indica fijamente en el estudiantado, ya que se ve la consistencia y unanimidad en el lapso de ver las diferencias entre los docentes.

Es decir que aquí se puede visualizar de manera detallada cada una de las características de cada docente y así estar en la disposición de hacer juicio que está agrupado en una escala. Por otro lado, la estabilidad muestra el punto en el cual las evaluaciones no muestran una variación al transcurso del tiempo, es más bien el cuerpo estudiantil que sostiene los mismos puntos y criterios de la valoración de los docentes con el transcurso de los años. Es de esta manera que el proceso de evaluación de los docentes no va a cambiar notablemente al pasar el tiempo y las evaluaciones darán resultados similares en el transcurso del tiempo.

Respecto a la seguridad, como advirtió ANUIES (2011), en base a la regulación para poder brindar seguridad en las universidades e instituciones de nivel superior, se estaría hablando de un 34% que son las instituciones educativas superiores que cuentan con instrumentos normativos para poder brindar seguridad, y con un 32% que están implementando recientemente.

La seguridad en el ámbito de los centros educativos no es algo sencillo de realizar. Hablar de seguridad escolar es variable según el lugar de ubicación, muchos de estos se centran en los aspectos de seguridad que hoy en día son los aspectos de mucha atención, refiriéndose a los aspectos arquitectónicos, como los edificios escolares, los bienes, etc. Con el objetivo de sentirse seguros físicamente dentro del centro educativo. Pero también se considera la seguridad como por ejemplo, a las dimensiones psíquicas, emocionales de la seguridad, entre estas están el clima de apertura y la libertad, con la atención a las necesidades personales, ambiente acogedor, al punto de que la comunidad educativa esté psicológicamente seguro (Díaz, 2015).

La seguridad en los centros educativos se refiere a un clima en el cual los estudiantes estén física y emocionalmente estables y seguros. Finalmente, hablar de seguridad en los centros educativos son lugares en los que los determinados programas de prevención están ligados a una evaluación cuidadosa en el que todos ayudan a establecer sus metas, objetivos y evaluarlas para ver si realmente se está llegando a cumplir.

Según Leal y Carmona (1998), la teoría de la satisfacción del cliente de dos factores cree que ciertos espacios de un bien o servicio están unidas con la satisfacción del cliente, mientras que otras presentan una gran diferencia con la no conformidad del cliente.

La satisfacción del cliente es un estado mental que se produce al momento de realizar una compra y de consumirlo; por lo general no se incluye la base de referencia para que los clientes comparen la experiencia al momento de realizar la compra y de consumir, tema de debate entre los investigadores Evrard (como citan Leal y Carmona, 1998).

Referente a ello, podemos encontrar en los diversos textos, muy pocos argumentos; sin embargo, en el TGA lo divide en dos aspectos la satisfacción del cliente, citando a diversos autores resumen que, la satisfacción del cliente está relacionada con cada transacción específica y es diferente de la percepción hacia los bienes o servicios, actitud que es universal y puede existir sin una compra personal y una experiencia de consumidor específicas. La calidad del servicio que se percibe es similar a la actitud hacia el servicio. Y no está relacionado con cada transacción específica (como la satisfacción del cliente).

Según Turienzo (2016), Maslow utilizó la imagen de una pirámide para resumir la jerarquía de las necesidades humanas, que deben cumplirse en orden ascendente de abajo hacia arriba. Maslow cree que por no participar en un nivel diferente obstaculizará el acceso al siguiente nivel y, debido a los cambios en la presión o el entorno, ninguna posición es permanente y el movimiento hacia arriba o hacia abajo es continuo.

En general, la escala sigue un proceso que hay que recorrer para obtener la felicidad, y encontrar los elementos requeridos será el generador de motivación.

En primer lugar, buscaremos satisfacer las necesidades fisiológicas, es decir, la necesidad de responder a la estabilidad de una persona, y una vez realizado, se buscará las necesidades basadas con la seguridad o el escape al miedo. Posteriormente, pasaremos a la etapa de integración, o de pertenencia desde el punto de vista social, la relación y el amor. Seguiremos satisfaciendo la necesidad de autoestima, en lo que se basa en el respeto, se busca satisfacer, y por último se da la realización como persona que no solo busca el pleno potencial, si no también se busca encontrar el sentido de la vida en el medio que nos rodea.

Según Vargas (1994), entre las primordiales disciplinas que se encargaron de la investigación en cuanto a la percepción fue la psicología; en resumen esta disciplina define a la percepción como aquella secuencia cognitiva en cuanto a la conciencia que se basa en reconocer, interpretar y buscar un significado de la elaboración de percepciones en cuanto a sensaciones obtenidas del medio tanto físico como social, donde van a intervenir otros componentes intelectuales ya sea el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

En la misma línea, se indicó que la percepción va ser una secuencia activo-constructivo donde el que percibe, antes de adquirir la nueva información y con datos ya antes existidos en su conciencia, va construir un esquema de información previa, que nos va poder permitir disentir el estímulo y aceptar o rechazar según se ajuste o no a lo expuesto en el esquema.

Para Raiteri (2006), el comportamiento por parte del consumidor interesa a toda la sociedad, porque todos somos quienes consumimos ya sean bienes o servicios. Desde

un aspecto comercial, los especialistas en marketing deben comprender todos los factores que afectan su mercado para elaborar una política comercial exitosa. Comprender las necesidades y preferencias por parte de los consumidores nos permitirá poder segmentar nuestro mercado. El comportamiento se refiere a la dinámica intrínseca y extrínseca de cierta persona que ocurre cuando se pretende satisfacer sus necesidades con productos y servicios. Aplicando el marketing, ésta es la secuencia de toma de decisiones y la actividad física de buscar, evaluar y comprar productos y servicios para satisfacer la demanda.

El comportamiento del cliente es la forma mostrada desde el instante en que debe invertir tiempo, dinero y energía, así como en los pasos posteriores de búsqueda, compra, uso, evaluación y selección de los productos o servicios que espera cubrir sus necesidades (Nobarino, 2018).

Por lo tanto, la identificación y el análisis oportuno de la insatisfacción del cliente pueden resolver la causa o buscar oportunidades potenciales para mejorar el servicio al usuario, y predecir el abandono del cliente o su posible mala imagen de la organización que brinda los servicios.

Según Martínez (2018), comprender la satisfacción que experimentan los usuarios es fundamental para una organización porque determina la autenticidad de los servicios que brinda y cómo cooperan para agradecer, porque establece la confianza por parte del servicio que se brinda y cómo favorecen la satisfacción de las necesidades del cliente, esto los predisponer a utilizar este servicio en comparación a otros servicios similares, lo que también es bueno para las organizaciones.

Entonces, será fundamental que las instituciones realicen una variedad de actividades para calcular el grado de satisfacción experimentado por los clientes, con el fin de descubrir los factores que producen la no satisfacción, y corregirlos, de manera de brindar un servicio de calidad que se actualizan en diversas ocasiones según el cambio en cuanto a la necesidad del usuario.

Thompson (2005), mencionó lo siguientes tipos de satisfacción:

- Insatisfacción: La insatisfacción puede darse cuando la percepción de un bien o servicio no satisface las necesidades del usuario
- Satisfacción: Se origina cuando la percepción de un respectivo servicio concuerda bien con las necesidades del usuario.
- Complacencia: Se ocasiona cuando la percepción aumenta en haber satisfecho las necesidades del usuario.

Para Martínez (2018), la satisfacción presenta las características siguientes:

- Es propio en el cliente que el servicio se vincule estrechamente en satisfacer las necesidades que requieran.
- Es afectada por las distintas propiedades de los servicios, por lo que son vistas por el usuario en el instante de realizar su uso.
- Será la conclusión de una perspectiva valorativa por parte de lo que brinda un determinado servicio y lo que el usuario va esperar.
- Varía la correlación por parte de un respectivo usuario, donde uno puede satisfacer sus necesidades y otros no, por lo mismo que cada uno tiene diferentes niveles de expectativas respecto a un servicio.

Hernández (2011), mencionó los siguientes modelos de satisfacción:

- a) Teoría de la no confirmación de expectativas: Este es un modelo adquirido del marketing, nos presenta que cada usuario determina su satisfacción relacionando sus expectativas, ya sea de un servicio o bien, con su desempeño. Este determina su satisfacción o insatisfacción, ya que comprueba la calidad de lo que se ofrece a lo que se esperaba que consumiera el cliente.
- b) Descontento potencial: Se ha utilizado desde la década de 1970. Se cree que los reclamos de los usuarios son una lista de reacciones diversas provocadas por la insatisfacción cuando esperan que un determinado servicio sea de una forma u otra. Esta insatisfacción logró venir de dos partes: Externa y potencial. Exteriormente, el cliente envía su reclamo antes de que pueda darle un ejemplo de una solución; bajo posibles circunstancias, el cliente no abrirá su reclamo, pero

no está satisfecho con el respectivo servicio. Los saberes de una posible insatisfacción pueden incluir:

- Especular que realizar patentes a un reclamo no resolverá el problema.
- Creer que el proceso para realizar un reclamo es difícil, o que simplemente se desconoce.
- Creer que el asunto es muy pequeño y que no vale la pena realizar reclamos.
- Creer que realizar ciertos reclamos está por debajo de la dignidad.
- Pensar que no realizar reclamos es costumbre de la sociedad, una actitud mental o un hábito de vida.

c) Análisis de disponibilidad: Es principalmente responsable de calcular si los recursos están físicamente utilizables al momento de que se requieran. Consta de ciertas métricas individuales, que se basan en la posibilidad de satisfacer ciertas necesidades determinadas y calculan el desempeño de provecho, movimiento, bibliotecas y usuarios. Estos cálculos se superponen con las medidas de evaluación: la cantidad total de necesidades durante la etapa de estudio; las necesidades que se cumplieron; las insuficiencias que no se cumplieron por falla: en términos de acceso, movimiento, bibliotecas y usuarios.

d) Medición de la calidad percibida: En comparación con el modelo de no confirmado, este se basa principalmente en la percepción. Conforme a este modelo, los usuarios determinan una percepción en cuanto a la calidad del servicio basada en evaluaciones de desempeño diferentes y por último relacionan esas evaluaciones para determinar una percepción general de la calidad de un servicio.

Troncos et al., (2020), indicaron los siguientes modelos de satisfacción:

- El modelo de desconfirmación de expectativas: Este modelo nos muestra cómo la satisfacción de un usuario se ve afectada por la relación de buen desempeño / servicio y expectativas del cliente. Cree que, si los clientes creen que el rendimiento es superior a las expectativas que se mantienen, la satisfacción se elevará. Esto se precisa como positivo y negativo. De la misma manera, el

desempeño que se percibe por debajo del nivel de expectativas de un usuario conducirá a la reducción de satisfacción; por lo que es una negación.

- El modelo de desempeño: Se conceptualiza como las percepciones de los usuarios en relación al desempeño del bien o servicio y de sus expectativas que tanto presentan un impacto efectivo en la satisfacción de un usuario. El desempeño se define como el nivel de calidad de un bien o servicio percibido por los clientes y relacionado con el precio pagado. En relación con el costo, cuanto mayor es la capacidad de un bien o servicio, más satisfechos están los clientes.

Los modelos citados, tienen argumentos sólidos, las mismas que a veces no se cumplen en las instituciones públicas, debido al desconocimiento o simplemente el no actuar en beneficio de los usuarios.

Según Scoreapps (2021), mencionaron los siguientes factores de satisfacción:

- Factor Humano: El clima laboral interviene de forma positiva en cuanto al nivel de satisfacción de un usuario. Por lo que, como se encuentren los subordinados de una organización va influir en las experiencias que obtengan los usuarios.

Un subordinado positivo presenta mayor escala de producir como también ofrecerá una mejor atención al usuario, ya que le interesa su experiencia, satisfaciendo sus necesidades.

- Atención telefónica: En distintas organizaciones se realiza la toma de contactos con sus usuarios, por ese mismo echo es muy fundamental, al estar en contacto con nuestros usuarios va ser fundamental ya que más adelante este usuario nos prefiera como organización.
- Encuestas: Más que un respectivo factor, estas encuestas son la unión para con los usuarios. Es el medio que nos permitirá conocer sus requerimientos, conocer cómo fue su experiencia en nuestra organización, es decir, cómo fueron sus satisfacciones.

Elaborar estas encuestas será de gran importancia. Los resultados que se adquieran permitirán mejorar como empresa, realizar cambios, etc.

Según Thompson (2005), los elementos que conforman la satisfacción del usuario son los siguientes:

- a) El Rendimiento Percibido: Hace referencia al trabajo del valor que se entrega al usuario y éste considere haberlo adquirido en cuanto al bien o la prestación de servicio. En síntesis podemos decir que es el "resultado" que el usuario "percibe" que adquirió del bien o servicio. El rendimiento percibido presenta las siguientes características:
 - Se va determinar de la apreciación del usuario, no interviene la organización.
 - Se enfoca en los resultados que el usuario adquiere de un bien o servicio.
 - Se basa en la percepción del usuario no exactamente en la realidad.
- b) Las expectativas: Son esperanzas que los usuarios pretenden lograr, percibido como un objetivo. Se pueden por las siguientes situaciones:
 - Ofrecimientos que realiza la organización en cuanto a los beneficios que ofrecerán los bienes o servicios.
 - Experiencia de alguna compra anterior.
 - Comentarios de personas de su entorno.

Estas dos características, son complejas como el rendimiento percibido debe ser explicada luego de una absoluta investigación que inicia y culmina en el usuario. Y las expectativas que no se cumplen a cabalidad, si es cumplido es muy pocas veces.

El análisis "Top Box" o "Bottom Box", como medición de la satisfacción es un método que consiste en un cuestionario donde una determinada persona marca en una casilla distintas opciones, pero, este método presenta ciertos restrictivos, por ejemplo: Si alguna pregunta posee la opción del 1 al 5, la persona encuestada ocasionalmente marcará el 1 y el 5, este hecho reduce de manera efectiva la escala a 3 valores. El método SERVQUAL, es un estudio de cinco gaps o brechas donde analizarán los más importantes motivos de las discrepancias que se dan en cuanto a las percepciones de la

calidad de servicio, estas disconformidades son los factores que pueden afectar a la imposibilidad de ofrecer un servicio de calidad que perciben los usuarios (Soriano y Siancas, 2016).

La misma que nos concentramos en este punto, debido a que se toma este modelo para la presente investigación, y que además es la más conocida, y estudiado en varios campos, sin embargo, muy poco su estudio en las universidades.

Los conductores que impactan en la satisfacción de las personas según PCM (2021), son ciertos componentes generales que se presentan en diferentes tipos de productos y servicios públicos y que impactan en la satisfacción de los usuarios, según correspondan a las necesidades y expectativas que presenten.

Los factores impulsores son aquellos que afectan las necesidades y expectativas de satisfacción de las personas en la provisión de bienes y servicios. Los factores impulsores que orientan las propuestas contenidas en este documento son de aplicación universal, aplicables a diferentes tipos de bienes y servicios prestados por las entidades públicas, y han sido determinados a partir de la medición y comprensión de la satisfacción de las personas (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Por lo que podemos, indicar que las entidades públicas pueden incorporar otros factores impulsores, como se muestra a continuación, y dar respuesta a sus propias realidades y necesidades, teniendo en cuenta que los factores impulsores deben ser medibles e incidir directamente en la satisfacción de su público objetivo.

Asimismo, estos factores impulsores deben ser considerados durante el desarrollo de los componentes del modelo de gestión de la calidad del servicio y la implementación de estándares técnicos.

La escala de LIKERT de satisfacción según Maldonado (2007), es un instrumento para medir o recolectar datos con enfoque cuantitativo que se utilizan en una investigación. Se trata de un tipo de escala que corresponde a un nivel de medición para aspectos ordinales; radica en una sucesión de temas que están en su forma afirmativa.

Se considera un proceso, donde la escala representa el continuo bipolar. El extremo inferior representa una reacción negativa, mientras que el otro extremo, que sería el superior, representa una reacción positiva.

Según Rey (2000), determinó diferentes niveles de satisfacción:

- Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores conducen al mayor nivel de insatisfacción o al menor nivel de satisfacción. El usuario hace una valoración negativa del servicio que puede ocasionar un reclamo. Esto debe ser considerado como una actitud positiva hacia el centro. De ser posible, no repetir la experiencia.
- Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca insatisfacción moderada o baja satisfacción, por lo que se suspende el juicio del servicio y no se determina la posibilidad de repetición de experiencias, sólo las necesidades de información posteriores determinarán la nueva experiencia en el mismo centro.
- Sacrificio elevado/prestación elevada: Se produce una satisfacción contenida, por lo que el juicio es moderadamente positivo. Los servicios duplicados tienen menos incertidumbre porque le brinda otra oportunidad de utilizar el servicio.
- Sacrificio modesto/prestación elevada: Asume el mayor nivel de satisfacción, y el juicio es obviamente positivo, por lo que da la mayor confianza en la duplicación de servicios. Por eso, nos hemos dado cuenta de un elemento que nos proporciona más que satisfacción.

La misma que será empleada en esta investigación, para poder obtener los resultados idóneos.

Según Huaranga (2014), la satisfacción del usuario es esa impresión que una persona percibe al obtener el restablecimiento de la proporción en cuanto a una necesidad y el objetivo a los fines que la reducen.

La satisfacción que percibe un usuario es intervenida por las particularidades de un bien o de servicios y las apreciaciones en cuanto a la calidad. Por otro lado, actúa en la satisfacción de las refutaciones emotivas de los usuarios y las apreciaciones de imparcialidad (Chang, 2014).

La satisfacción en el área de la educación superior ha sido establecida como una actitud a corto plazo que procede de una valoración de las experiencias educativas de un respectivo estudiante, lo cual se relaciona con las tendencias actuales de la literatura que hace insistencia en la necesidad de considerar el transcurso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva general (Dos Santos, 2016).

Para Rodríguez (2016), indicó que la satisfacción del usuario depende del desempeño percibido de un bien o servicio, del valor que le genere para cumplir con sus expectativas. Si es el caso, de que cumpla sus expectativas, entonces el usuario estará satisfecho, en caso de que lo supere, entonces estará contento y complacido.

Según Rojas (2007), la satisfacción por parte de un cliente es uno de los aspectos más primordiales al momento de prestar un servicio u ofrecer un bien. Por lo mismo que la satisfacción del cliente va a ser parte de su comportamiento por lo que será fundamental satisfacer sus expectativas. Se puede influir en:

- El hecho de que el cliente preste o no la debida valoración.
- El local donde el cliente acceda a los bienes o servicios.
- El hecho de estar dispuesto a pagar por un servicio o producto.
- El hecho de que el cliente retorne o no al local.
- El hecho de que el cliente nos recomiende o no, en cuanto a la calidad del producto o servicio.

La satisfacción de un usuario va a depender no solo de la calidad que se ofrezca sino también las expectativas que tenga. El cliente va a estar satisfecho cuando satisfaga sus expectativas. Si estas expectativas van a ser menores se tendrá una menor compra por parte del cliente. La satisfacción está relacionada de manera estrecha entre los costos y sacrificios del colaborador por cubrir sus necesidades, y si encontró con el servicio que buscaba. De esa manera se puede decir que será el resultado de una comparación de las expectativas que tenía el consumidor y la recompensa que obtuvo.

En referencia a la relación entre satisfacción y el marketing educativo, según Manes (2008), hace mención al marketing educativo como un proceso de indagación de necesidades que se presentan en la sociedad y por lo que se lleva a cabo ciertos proyectos educativos para satisfacerlas, buscando un crecimiento integral de la comunidad a través del desarrollo de servicios de educación.

La urgente necesidad de los estudiantes, porque obtienen servicios educativos no solo por las características que brindan, sino sobre todo por los beneficios que obtendrán y les permitirán resolver problemas. Cuando los estudiantes sientan la mayor función o los beneficios psicológicos que aporta la calidad en los servicios de educación y los menores costos económicos, tiempo y energía, la satisfacción del estudiante tendrá mayor valor. Si la percepción supera la expectativa de obtener el servicio, inspirándose a obtenerlo, entonces la satisfacción del estudiante gana valor real y se menciona al consumir servicios educativos en una economía caracterizada por la alta competencia.

Cómo conceptualizó Pecina (2019), la satisfacción del estudiante es considerada como un método de evaluación, una herramienta básica de cualquier institución educativa, es un medio de comunicación que promueve la construcción del conocimiento, y además permite regular y retroalimentar el aprendizaje considerando la validez y confiabilidad del método.

Según Surdez et al. (2018), afirmó que la satisfacción del estudiante se puede definir como el bien que experimentan los alumnos por cumplir sus expectativas en el ámbito académico como resultado de las acciones que elabora la institución para cubrir las necesidades de educación.

Al respecto, la satisfacción académica también se verá favorecida por diversos factores, que pueden ser el trato recibido, el nivel de aprendizaje, las estrategias de enseñanza utilizadas por los docentes y la relación entre docentes y alumnos. De acuerdo a la unidad de estudio y los objetivos planteados, se presentan las siguientes dimensiones para la variable satisfacción del usuario:

Respecto a las expectativas según Barón & Salamanca (2015), son los deseos que los usuarios tienden a lograr. Se dan por el efecto de una o más situaciones.

Las expectativas han evolucionado de tres modalidades diferentes: Satisfechas, en ascenso y en descenso. La primera, sostiene la expectativa durante todo un proceso y que resulta satisfecha. Una segunda se evoluciona cuando la expectativa se torna ascendente, incluso si al inicio fue baja, y en una evolución tercera, la expectativa empieza alta, sin embargo, después va decreciendo (Revilla, 2017). La expectativa también se puede comprender como la aspiración a cumplir.

Respecto a la enseñanza, como señaló el literato, Casas (1982), es un conjunto de acciones que son interactuados entre facilitadores y estudiantes; donde se fomenta la trasmisión de cognoscitivos con la utilización de herramientas, materiales académicos, en donde el discípulo es el receptor. En la actualidad los medios electrónicos juegan el rol más importante, que incluso ha dejado en el pasado los plumones, las hojas físicas, siendo más las plataformas online.

Al respecto, en nuestro medio las enseñanzas se dan mediante el fomento de la educación, promovido desde el estado. Es decir, y siendo un motor importante para la sociedad, puesto que la enseñanza fomenta la mejora y desarrollo de la sociedad.

Respecto al aprendizaje es esencial para tener una autorrealización en mejora continua, en la vida las personas siempre están aprendiendo diversos temas ya sean académicos, de manera empírica mediante la experiencia laboral. Sin embargo, los gobiernos nacionales en sus políticas promueven la educación, otros de forma gratuita, y otros pagan por el aprendizaje. Ambos hechos generan el aprendizaje.

Esta independencia por lo natural suele abarcar la planificación y el establecimiento de horarios para la realización de los estudios individuales, por lo general esta actividad de aprendizaje individual lo realiza el estudiante en su hogar y en su tiempo libre; a su vez los estudiantes están en la capacidad de influir en la forma de cómo estudiar. Por otra parte, es un proceso mediante el cual el discípulo consigue habilidades, principios, valores, conocimientos; en nuestro medio se da mediante la educación (Homberg, 1985).

La administración está basada en un conjunto de normas y procedimientos, las mismas que tienen que cumplirse dentro de la organización, mientras que la organización es la destinación de recursos a las diferentes áreas de acuerdo a sus necesidades, advertido (González y Codagnone, 2005).

Al respecto, es el correcto manejo de las funciones encargadas, utilizando las normas vigentes en la entidad. Y que además en la mayoría de los casos depende de quienes se encuentran dentro de la institución. Cuando se tiene el personal idóneo y preparado la administración alcanza los objetivos en beneficio de los usuarios o la sociedad.

Respecto a los trámites administrativos lo que concierne al TA, es donde se encamina un pedido o conjunto de pedidos de acuerdo a las necesidades del usuario, las mismas que están contempladas dentro del TUPA, los procedimientos y los plazos del mismo. Las solicitudes pueden realizar la sociedad, autoridades de otra institución, las mismas que tienen que ser respondidas en el tiempo establecido.

En nuestra realidad el punto fue crítico debido a que muchas organizaciones poseen trabas, la misma que no permite una fluidez correcta, generando un cuello de botella en las mayorías de las áreas dentro de las instituciones públicas, mientras que ocurre lo contrario en las empresas privadas.

III Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque que se propuso fue que la investigación sea eminentemente cuantitativa, debido a que se trabajó con una muestra y se realizó la prueba de hipótesis.

Se utilizó el tipo de investigación aplicada, puesto que, con un enfoque en la búsqueda y consolidación del conocimiento, los resultados se llevarán a la práctica con una orientación a su aplicación para resolver objetivamente los problemas anteriormente planteados. Se desarrolló en el nivel correlacional porque se busca descubrir la relación que hay entre las dos variables presentadas.

En síntesis, el diseño de investigación hace referencia a los procedimientos y métodos por los cuales se espera conseguir información que dé respuesta al problema planteado. En este caso se desarrolló con el diseño no experimental debido a que se evaluó el comportamiento de las variables en su contexto natural, es decir, sin alterar el objeto de investigación.

Asimismo, el tipo fue transversal porque la recolección de los datos se dio en un solo momento.

Se tomó en cuenta, el método hipotético deductivo, es decir, se enfatizó la secuencia, coherencia, la formalidad en la indagación, realizando el diagnóstico referente a las variables a estudiar, la misma que nos ayudó a generar preguntas y estas una supuesta respuesta conocido como la hipótesis, la cual es suma importancia en una investigación. Para encaminar lo manifestado se elaboraron los instrumentos en función a los indicadores para la obtención de datos; las mismas que sirvieron para la demostración de las hipótesis planteadas. En la indagación se propuso mediante una estructura que está orientada desde las teorías hasta los indicadores en su desarrollo, eminentemente de carácter deductivo, tal como es afirmado (Popper, 1980).

3.2. Variables y operativización

Definición de las variables:

Calidad de servicio. – Se da y se percibe en la interacción y/o la relación entre el usuario y la empresa (elementos del servicio).

Entre los elementos que participan al brindar un servicio están el soporte físico, que tiene que ser actualizado, sofisticado y limpio; el contacto personal que debe ser eficaz, cualificado, tener presencia y disponibilidad; en cuanto a la clientela se debe enfocar al mismo segmento con eficacia.

En este sentido, el resultado de la calidad de servicio se enfoca principalmente en que el servicio brindado cubra las necesidades y expectativas del cliente (Edison, 2005).

Satisfacción. – Refiere a la percepción de un usuario respecto a las particularidades de un bien o de servicios y sus apreciaciones en cuanto a la calidad. (Chang, 2014). La satisfacción de un cliente además de depender de la calidad del producto y/o servicio, va depender también de sus expectativas, si han sido satisfechas o superadas.

Asimismo, se concibe como el resultado que se pretende obtener, y busca cumplir con las expectativas del usuario con el servicio brindado, y que puede incluir factores como el tiempo ofrecido, el dinero, el sacrificio, etc. (Rey, 2000).

Categoría de las variables:

Elementos tangibles. – Son los activos de una organización, básicamente son los recursos físicos y materiales como infraestructura, equipos, maquinarias, etc. Estos recursos son relevantes e importantes para la gestión empresarial.

Capacidad de respuesta y empatía. – es aquella que hace ver la voluntad de cada persona en una atención más óptima y rápida. Pone a prueba la reacción y su pronta disposición para solucionar situaciones inesperadas.

Es así que esta capacidad es el claro reflejo del manejo de liderazgo que tiene la dirección y el personal incluido, estos en sus funciones correspondientes. (Bernabe, 2019)

Fiabilidad y seguridad. – La fiabilidad y la seguridad son aspectos importantes que una empresa debe tomar en cuenta para hacer que sus clientes depositen su confianza en ellos. Así pues, se debe buscar la unanimidad y estabilidad (Acevedo & Olivares, 2011).

Es importante que las empresas sean responsables en aplicar estos factores como parte de la calidad que ofrecen.

Expectativas. – Son los deseos que los clientes tienen en relación a un producto o servicio (Barón y Salamanca, 2015).

Según Westreicher (2021), la expectativa no se trata de una simple ilusión, sino de hechos probables con fundamentos. También se puede comprender como la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo

Resultados. – Es la consecuencia de una respectiva tarea, procesos o situaciones. Esta definición va ser aplicable en diferentes situaciones. Un resultado desde otro punto de vista, será el resultado de respectivos actos u operaciones. Según (Westreicher, 2021).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. – Para este trabajo se consideró como población a todos los estudiantes de la universidad, debido a que son los usuarios directos del servicio de educación superior y de la administración que se maneja en dicho centro educativo, en este sentido, la población estuvo compuesta por la cantidad total de estudiantes matriculados en el ciclo 2020-2, que constó de un total de 3625 estudiantes universitarios de todas las escuelas académicas profesionales de la sede principal y sucursales (UNAMBA, 2020).

Tabla 1

Cantidad de matriculados por escuela académico profesional

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL	2020-2
Administración	521
Administración (Cotabambas)	223
Ciencia Política y Gobernabilidad	287
Educación Inicial Intercultural Bilingüe	390
Ingeniería Agroecológica y Desarrollo Rural	105
Ingeniería Agroindustrial	276
Ingeniería Civil	566
Ingeniería Civil (Cotabambas)	143
Ingeniería de Minas	437
Ingeniería de Minas (Cotabambas)	109
Ingeniería Informática y Sistemas	327
Medicina Veterinaria y Zootecnia	241
TOTAL	3625

Nota. En la tabla se muestra el total de la población de los estudiantes de la UNAMBA

Muestra

Según (Hernández et al., (2014), se refiere a un subgrupo representativo obtenido de la población que interese investigar. Con el fin de hallar la muestra para la población de 3625 estudiantes universitarios, se aplicó la fórmula siguiente:

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral

n = 347

$$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{3625 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(3625 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Entonces; la encuesta se aplicó a un total de 347 estudiantes de la UNAMBA.

Muestreo

Se trata de un muestreo probabilístico aleatorio simple, porque todos los estudiantes de la universidad tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para responder las preguntas de la encuesta.

Unidad de análisis

En este caso la unidad de análisis estuvo compuesta por los estudiantes de la universidad ya que son los usuarios directos y receptores de la gestión administrativa de la universidad, por lo que pueden dar a conocer y evaluar su nivel de satisfacción respecto a la calidad de servicio que perciben.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Para realizar una investigación eficaz y aumentar su confiabilidad, se decidió optar por tres técnicas para el proceso de recolección de datos:

Encuesta: Consiste en entrevistar a la unidad de estudio mediante preguntas estructuradas de tal manera que se obtengan datos de manera rápida y eficaz.

Observación: Consiste en apreciar el contexto en el que se realiza la indagación con el fin de generar información extra y complementaria.

Instrumentos:

El cuestionario. Se trata de un instrumento muy práctico en el que se realiza preguntas estructuradas para la recolección de datos de forma rápida. En este caso se utilizarán los formularios Google.

Ficha de observación. Esta ficha servirá de guía para observar de manera organizada y objetiva los contextos de interés.

3.5. Procedimientos

El procedimiento a emplear en la recolección de datos, se establece una serie de etapas en la indagación con la finalidad de generar coherencia, transparencia, en el trabajo de campo, la misma que genera certeza y confiabilidad a lo ejecutado. Se inició con la primera etapa correspondiente a la revisión minuciosa de las preguntas planteadas en el cuestionario. Segunda etapa se procedió con el visto bueno del docente asesor de la maestría, tercera etapa se envía los instrumentos para la validación de los expertos en el campo de la investigación. Cuarta etapa se sistematizó en el formulario de google, donde se diseña la presentación, condiciones de llenado, color y fondo del cuestionario. Quinta etapa se procedió a la revisión del cuestionario que corra en el sistema, y que permita el llenado desde cualquier medio como celulares, laptop, Tablet, computadora, sin restricción de horario facilitando al encuestado. Sexto se generó el enlace para la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la UNAMBA. Por otro lado, el control del cuestionario se realiza mediante el drive del correo personal.

Asimismo, se emitió un documento a la autoridad de la universidad, solicitando facilidad para la realización de aplicación del instrumento, la misma que se anexa.

3.6. Método de análisis de datos

Referente a este apartado, el análisis de datos tuvo las siguientes fases, y que se tiene que cumplir para garantizar la fiabilidad en el trabajo.

Fase 1. Verificar que exista la cantidad requerida de encuestados en el drive por los estudiantes de diferentes carreras profesionales.

Fase 2. Descarga el archivo en una hoja Excel, la misma que se barema para su respectivo análisis de acuerdo a lo propuesto en la indagación.

Fase 3. Lo sistematizado en la hoja Excel se lleva al SPSS, para realizar las acciones de confiabilidad del cuestionario, tablas descriptivas, inferencial, tablas cruzadas de la dimensión 1 con la variable 2 respectivamente, y

análisis de correlaciones para demostrar la hipótesis planteada en la investigación.

Fase 4. Los mismos resultados se procede a transferir al Excel, para realizar los gráficos más representativos. Finalmente, los resultados se plasman al trabajo para su interpretación según corresponda.

3.7. Aspectos éticos

Al respecto, la presente indagación consideró esencial una serie de aspectos que resguarde a la investigación ejecutada, como el respeto a las normas de la sociedad, con la finalidad de buscar la coherencia y transparencia. Otro factor importante es el respeto a los estudiantes, en donde el encuestado tiene la autonomía de responder según su punto de vista y experiencia sin ser manipulado, y que sus respuestas son confidenciales únicamente para el trabajo encaminado. Que, además, para evitar el tema de similitud se emplea el APA, garantizando que el trabajo toma en cuenta los derechos de autoría de textos, artículos, periódicos, tesis, videos, etc.

IV Resultados

4.1. Introducción

Se mostraron los resultados e interpretación de la información recolectada en el trabajo de campo, para dar respuesta al problema planteado, cumplir con los objetivos y contrastar la hipótesis.

Los principios éticos estuvieron presentes en todos los procesos llevados a cabo. Los datos se obtuvieron de la encuesta aplicada mediante el google formulario a la unidad de análisis; en este caso los estudiantes de la UNAMBA. Se diseñó el instrumento en función a los indicadores de cada dimensión y variable.

Los resultados tienen una confiabilidad óptima. Se presentaron con un enfoque cuantitativo; asimismo, se presentan la correlación de las variables y dimensiones según lo planteado en la hipótesis.

4.2. Características generales

A continuación, en la tabla 2 se detalla las características generales de los encuestados (estudiantes universitarios de la UNAMBA), su frecuencia y porcentaje.

Tabla 2

Datos generales de la unidad de estudio

	Datos generales	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	189	54.47
	Femenino	158	45.53
	Total	347	100
Edad	Menos de 19 años	42	12.10
	De 20 a 23 años	239	68.88
	De 24 a 29 años	57	16.43
	Más de 30 años	9	2.59
	Total	347	100
Estado civil	Soltero	338	97.41
	Casado	2	0.58

	Conviviente	7	2.02
	Total	347	100
Semestre académico	Semestre I al II	11	3.17
	Semestre III al IV	71	20.46
	Semestre V al VI	121	34.87
	Semestre VII al VIII	96	27.67
	Semestre IX al X	48	13.83
	Total	347	100
	Sede	Sede central	330
Filial		17	4.90
Total		347	100
Carrera profesional	Administración	97	27.95
	Ingeniería Civil	54	15.56
	Ingeniería de Minas	83	23.92
	Ingeniería de Sistemas	1	0.29
	Ingeniería Agro Industrial	28	8.07
	Medicina Veterinaria	43	12.39
	Ciencia Política y Gobernabilidad	41	11.82
	Total	347	100

Nota. Elaboración propia

De la tabla se infiere que del total de encuestados el 54.47% pertenecen al género masculino y el 45.53% restante son del género femenino. La edad que predomina en el grupo, con un 68.88% es de 20 a 23 años, seguido por estudiantes de 24 a 29 años representados por el 16.43%. En cuanto al estado civil de los estudiantes la mayoría son solteros, representados con el 97.41%. En relación al semestre académico que cursan actualmente, resaltan los estudiantes del V al VI semestre con el 34.87%, seguidos por los estudiantes del VII al VIII semestre con un 27.67%. El 95.10% pertenece a la sede central de la universidad, mientras que solo el 4.90% a la filial. En función a la carrera profesional que estudian, destaca Administración con un 27.95%, Ingeniería de Minas con un 23.92% e Ingeniería Civil con un 15.56%.

4.3. Presentación de resultados

Para comprobar la fiabilidad del instrumento aplicado se realizó la verificación mediante el coeficiente alfa de Cronbach, para lo cual se utilizaron los programas Excel y SPSS, llegando a los siguientes resultados:

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos.

	Descripción	N	%
Casos	Válido	347	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	347	100,0

Nota. Data del instrumento

Como se muestra en la tabla 3, los trescientos cuarenta y siete estudiantes encuestados se someten a la validación de confiabilidad del instrumento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.978	48

Nota. Data del instrumento

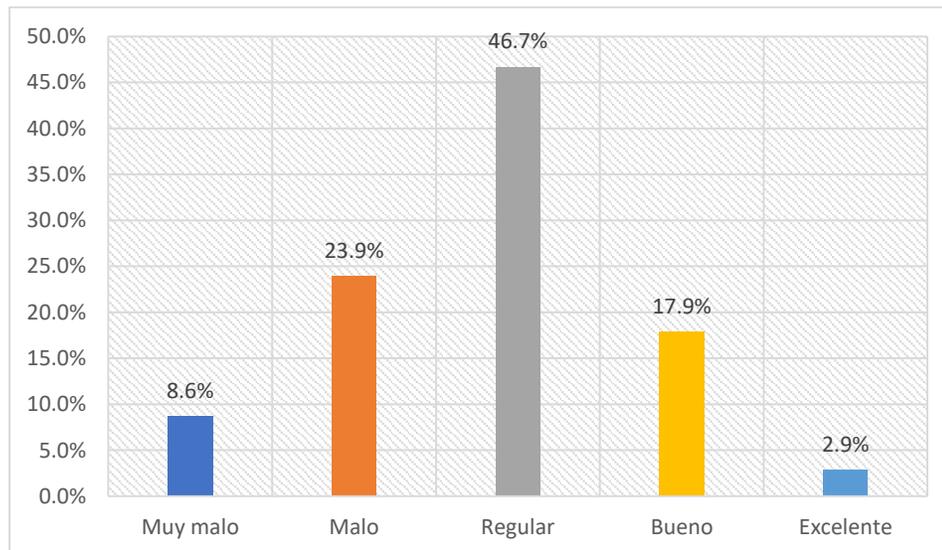
Considerando la tabla 4, se interpretó que el índice de confiabilidad es excelente debido a que se ubica en el intervalo de 0.72 a 0.99, esto de acuerdo a la escala de Pearson.

Habiendo demostrando la confiabilidad del instrumento, se procedió a presentar los resultados de la investigación en función a las variables estudiadas (calidad de servicio y satisfacción del estudiante):

Tabla 5*Calidad de Servicio de la UNAMBA*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	30	8.6%
	Malo	83	23.9%
	Regular	162	46.7%
	Bueno	62	17.9%
	Excelente	10	2.9%
	Total	347	100.0%

Nota. Data de la investigación

Figura 2*Calidad de Servicio de la UNAMBA*

Nota: Data de la investigación

De acuerdo a la investigación realizada, la mayoría de los estudiantes encuestados representados por el 46.7% considera que la calidad de servicio que se brinda en la UNAMBA es regular, un 23.9% lo califica como malo y un 17.9% como bueno. Esto puede deberse a que se encontraron ciertas debilidades en aspectos como son el mantenimiento de los elementos tangibles, fortalecimiento de la fiabilidad, optimización del tiempo en cuanto a la capacidad de respuesta, expresión de mayor empatía y seguridad del servicio que brinda la universidad.

Tabla 6

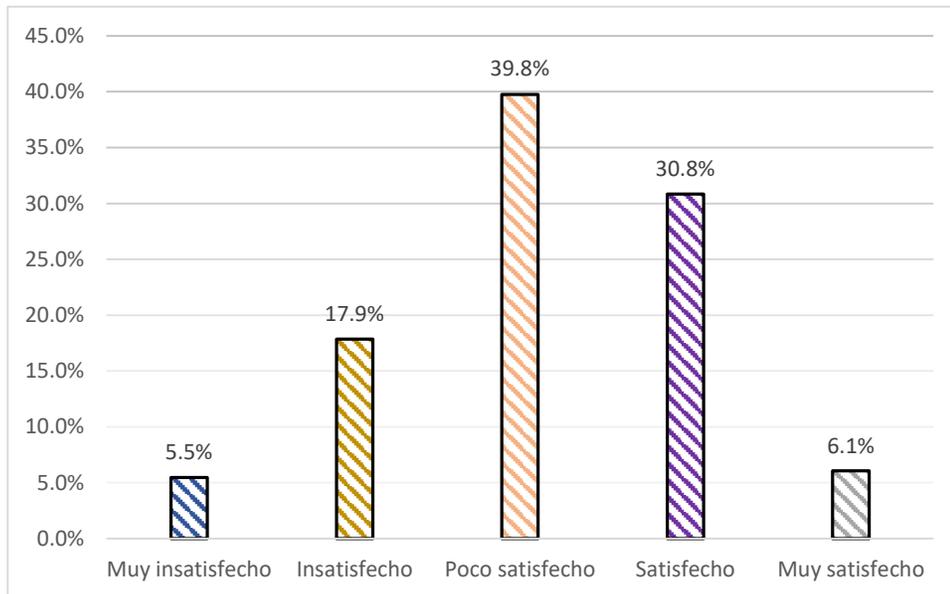
Satisfacción del estudiante

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	19	5.5%
	Insatisfecho	62	17.9%
	Poco satisfecho	138	39.8%
	Satisfecho	107	30.8%
	Muy satisfecho	21	6.1%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 3

Satisfacción del estudiante



Nota: Data de la investigación

De la figura N° 03, se puede resaltar que el porcentaje mayor representado por el 39.8% de los estudiantes encuestados se encuentra poco satisfecho con la calidad de servicio brindada por la UNAMBA, el 30.8% está satisfecho y un 17.9% insatisfecho. En síntesis, hay cierta inclinación más a la satisfacción de los

estudiantes con la enseñanza impartida en la universidad y con los aprendizajes que perciben; pero aún se muestra un buen porcentaje de estudiantes insatisfechos, lo cual se puede dar debido a ciertas deficiencias en cuanto a la administración y organización, así como en los trámites administrativos.

Tabla 7

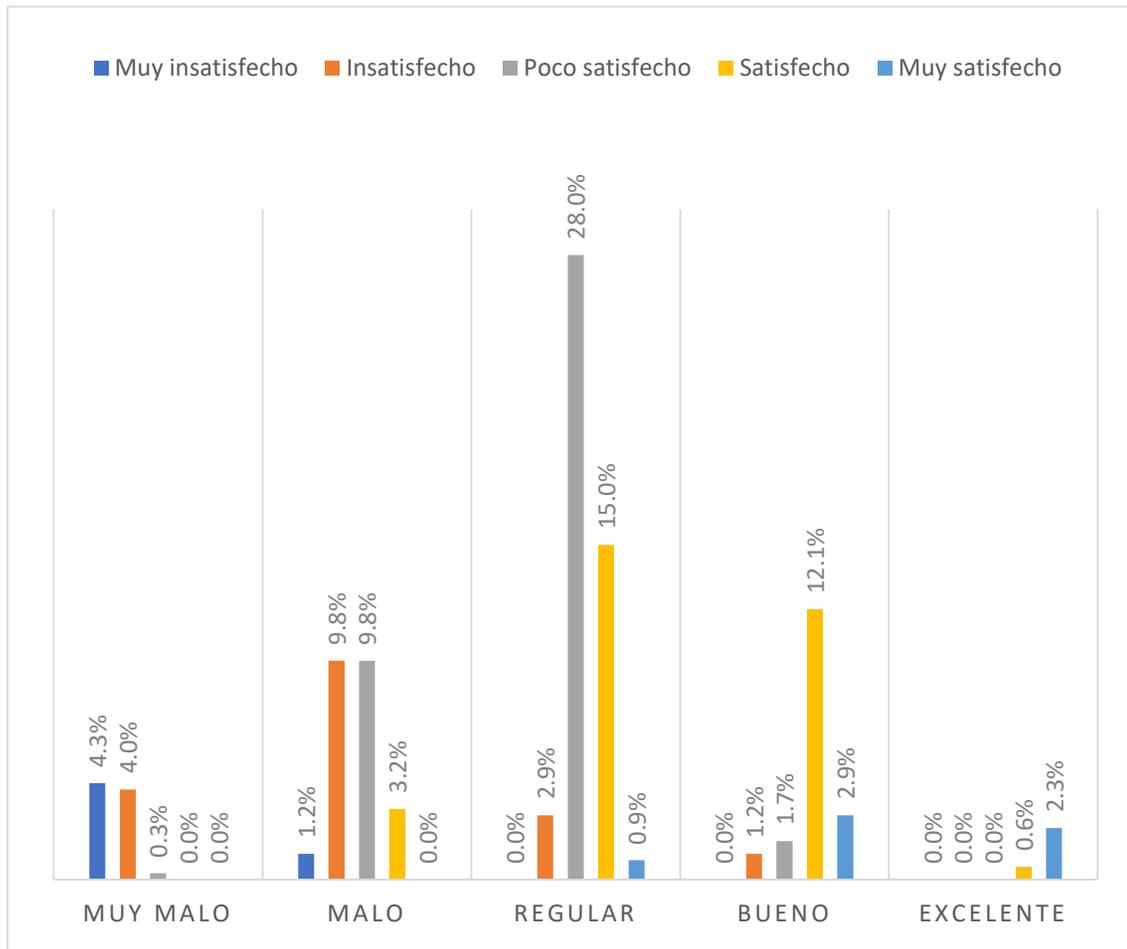
Cruce de las variables

		Satisfacción del estudiante					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Calidad de Servicio	Muy malo	15	14	1	0	0	30
		4.3%	4.0%	0.3%	0.0%	0.0%	8.6%
	Malo	4	34	34	11	0	83
		1.2%	9.8%	9.8%	3.2%	0.0%	23.9%
	Regular	0	10	97	52	3	162
		0.0%	2.9%	28.0%	15.0%	0.9%	46.7%
	Bueno	0	4	6	42	10	62
		0.0%	1.2%	1.7%	12.1%	2.9%	17.9%
	Excelente	0	0	0	2	8	10
		0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	2.3%	2.9%
Total		19	62	138	107	21	347
		5.5%	17.9%	39.8%	30.8%	6.1%	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 4

Cruce de las variables



Nota: Data de la investigación

En la tabla N° 07, se pudo observar a detalle los datos resultantes del cruce de variables, del cual se resaltó que el 28.0% que representan a 97 estudiantes encuestados indican que la calidad de servicio es regular, los mismos que señalan estar poco satisfechos con el servicio recibido. Es decir, la mayoría califica a las dos variables en un nivel medio; sin embargo, hay cierta inclinación a lo negativo, por lo cual se revela que hay ciertas debilidades en relación a la calidad de servicio, que afecta a su vez a la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 8

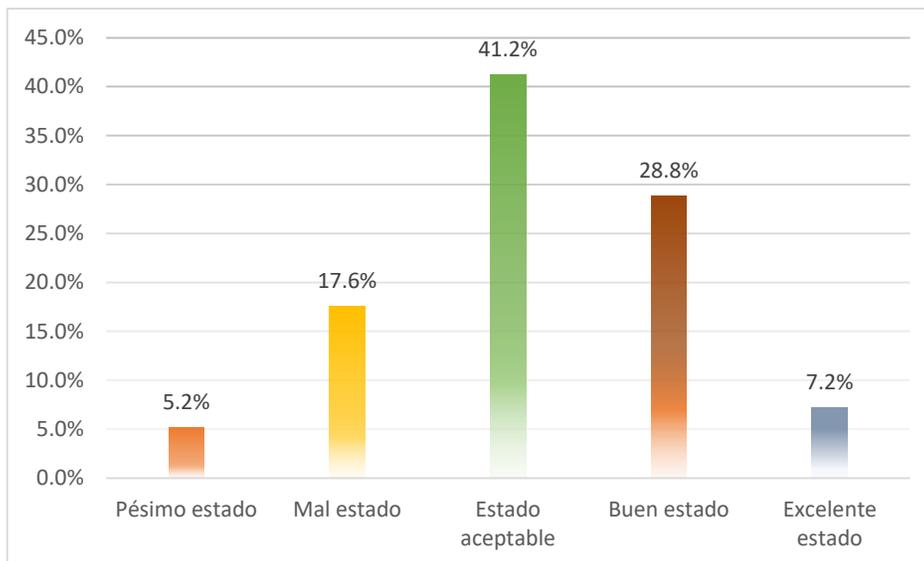
Elementos tangibles

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo estado	18	5.2%
	Mal estado	61	17.6%
	Estado aceptable	143	41.2%
	Buen estado	100	28.8%
	Excelente estado	25	7.2%
	Total		347

Nota: Data de la investigación

Figura 5

Elementos tangibles



Nota: Data de la investigación

De acuerdo a la investigación, se señala que el porcentaje mayor representado por el 41.2% del total de encuestados, considera que los elementos tangibles de la universidad se encuentran en un estado aceptable, un 28.8% considera que está en buen estado, y un 17.6% percibe que los elementos tangibles están en mal

estado. Es decir, las instalaciones son regularmente atractivas; algunos equipos de la universidad como mesas, sillas, proyectores, equipos de laboratorio u otros; no se encuentran en la mejor condición, pero tampoco están en pésimo estado.

Tabla 9

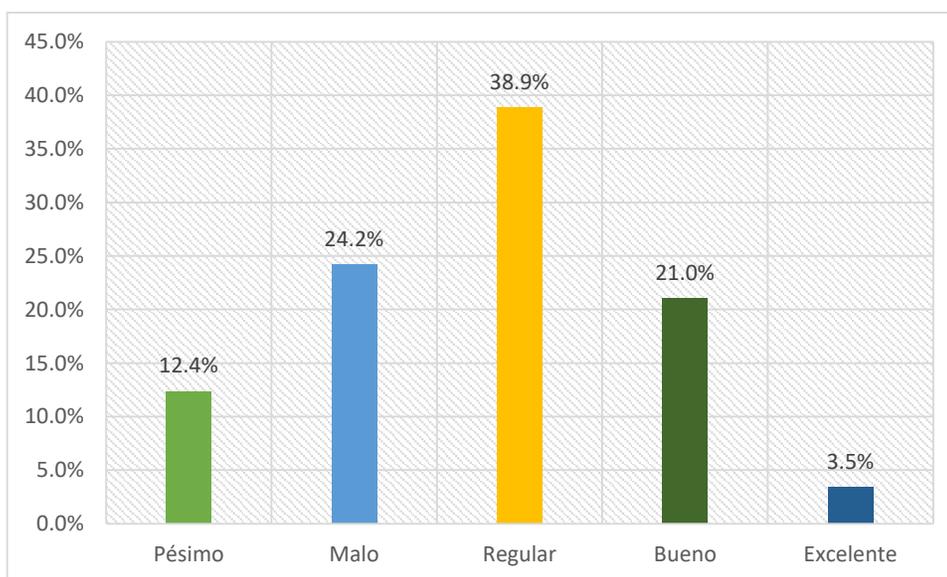
Fiabilidad

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	43	12.4%
	Malo	84	24.2%
	Regular	135	38.9%
	Bueno	73	21.0%
	Excelente	12	3.5%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 6

Fiabilidad



Nota: Data de la investigación

Al respecto, se interpretó que la mayoría de los estudiantes, representados por el 38.9% señalan que la fiabilidad del servicio que brinda la UNAMBA es regular, un 24% considera que tiene una mala fiabilidad y un 21% que la fiabilidad es buena.

Es decir, hay poca confiabilidad en relación al cumplimiento de las políticas, no siempre se cumple lo que prometen, los trabajadores a veces muestran un sincero interés por resolver los problemas que se presentan y otras veces no, asimismo se indica que se cometen errores que posiblemente afecten a los estudiantes.

Tabla 10

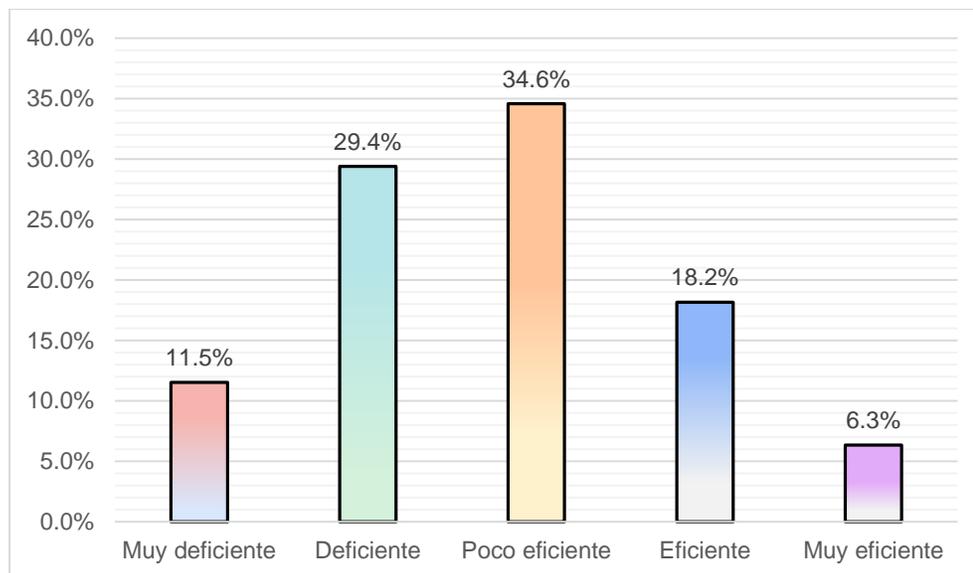
Capacidad de respuesta

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy deficiente	40	11.5%
	Deficiente	102	29.4%
	Poco eficiente	120	34.6%
	Eficiente	63	18.2%
	Muy eficiente	22	6.3%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 7

Capacidad de respuesta



Nota: Data de la investigación

Considerando la figura N° 07, se dedujo que el 34.6% de los encuestados califica como poco eficiente la capacidad de respuesta ofrecida en la universidad, seguido de un 29.4% que lo califica como deficiente y solo un 18.2% lo considera eficiente. Es decir, el servicio de atención es lento cuando los estudiantes requieren alguna respuesta o solución, lo mismo pasa cuando se requiere hacer algún trámite administrativo; se refleja también que la atención no es del todo personalizada.

Tabla 11

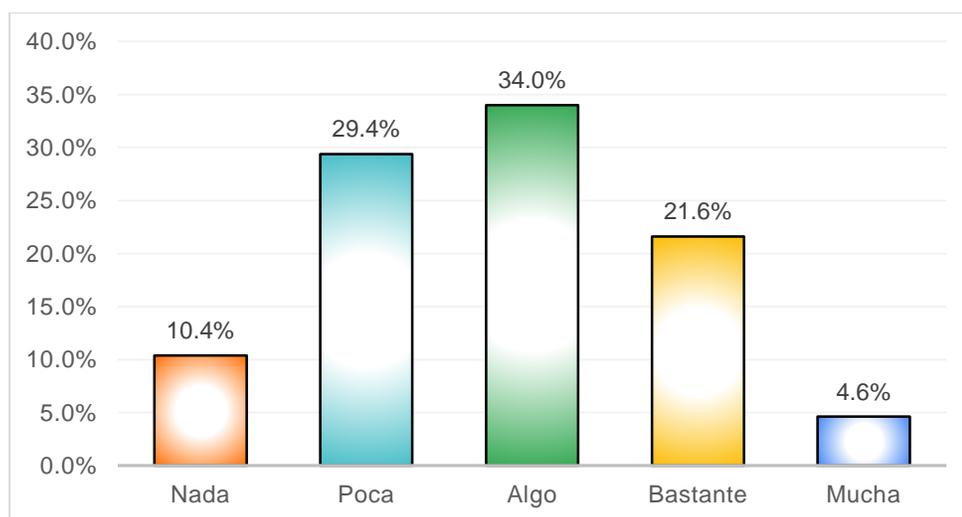
Empatía

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	36	10.4%
	Poca	102	29.4%
	Algo	118	34.0%
	Bastante	75	21.6%
	Mucha	16	4.6%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 8

Empatía



Nota: Data de la investigación

Los datos presentados en la figura N° 08 revelan que el 34% considera que la universidad tiene algo de empatía con los estudiantes, mientras que el 29.4% considera que tiene poca empatía y el 21.6% indica que tiene bastante empatía. Es decir, algunas veces los estudiantes sintieron que la universidad no se preocupa por ellos, no comprenden sus necesidades y que los horarios de atención no son convenientes.

Tabla 12

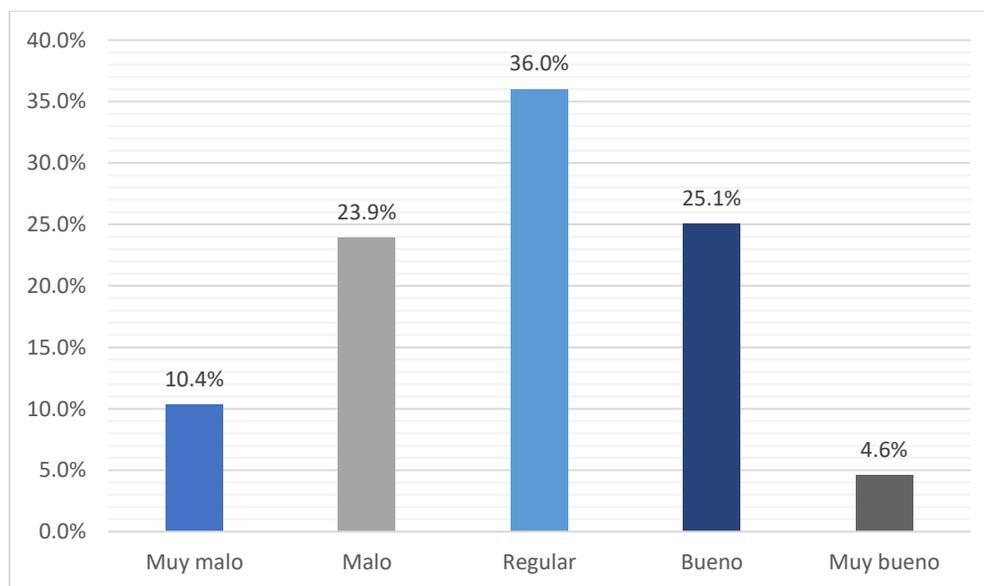
Seguridad

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	36	10.4%
	Malo	83	23.9%
	Regular	125	36.0%
	Bueno	87	25.1%
	Muy bueno	16	4.6%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 9

Seguridad



Nota: Data de la investigación

Tomando en cuenta la figura N°09, podemos señalar que el porcentaje mayor de los estudiantes, representados por el 36%, opina que la seguridad en la universidad es regular, el 25.1% indica que la seguridad es buena y el 23.9% que es mala. Esto quiere decir que los estudiantes no se sienten del todo seguros, puede ser que no se fomente un entorno de confianza, también se puede reflejar que en algunas ocasiones los trabajadores no son amables o que no tienen los conocimientos suficientes para desempeñar su cargo.

Tabla 13

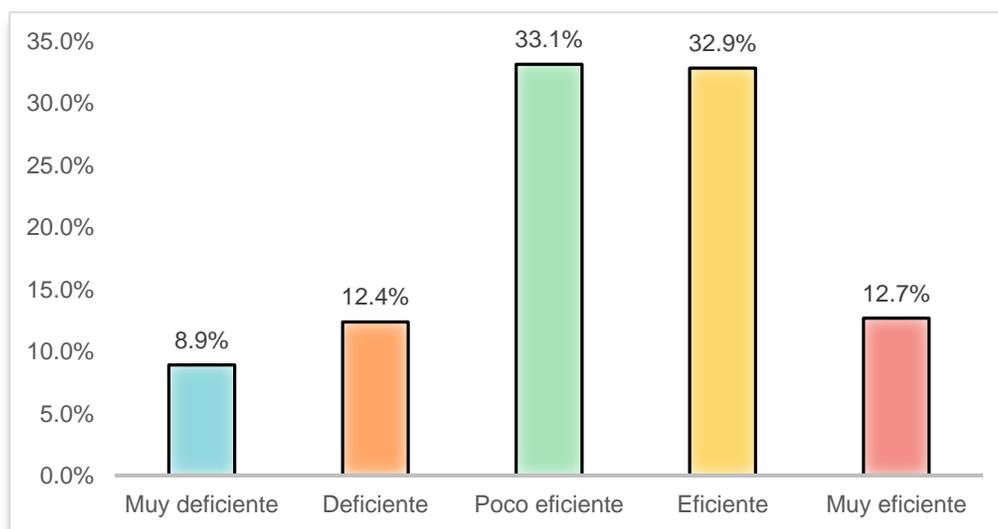
Enseñanza

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy deficiente	31	8.9%
	Deficiente	43	12.4%
	Poco eficiente	115	33.1%
	Eficiente	114	32.9%
	Muy eficiente	44	12.7%
	Total	347	100%

Nota: Data de la investigación

Figura 10

Enseñanza



Nota: Data de la investigación

Teniendo en cuenta el cuadro N°10, se dedujo que el 33.1% de los estudiantes considera poco eficiente la enseñanza que se brinda en la UNAMBA, el 32.9% que no está muy alejado, lo considera como eficiente y el 12.7% como muy eficiente. En concreto, los estudiantes percibieron que la universidad hace uso de las herramientas virtuales como el meet, drive y otras aplicaciones para trabajos colaborativos, se muestra que los docentes desempeñan bien sus roles y hacen uso de materiales didácticos.

Tabla 14

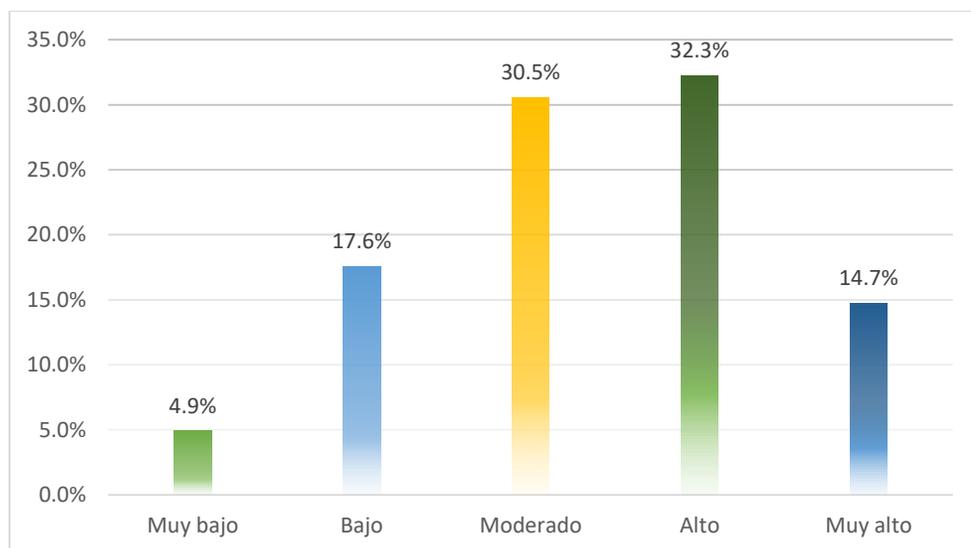
Aprendizaje

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo	17	4.9%
	Bajo	61	17.6%
	Moderado	106	30.5%
	Alto	112	32.3%
	Muy alto	51	14.7%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 11

Aprendizaje



Nota: Data de la investigación

Del total de encuestados, un 32.3%, representado por 112 estudiantes, considera que percibieron un alto aprendizaje, un 30.5% percibió un aprendizaje moderado y un 17.6% un bajo aprendizaje, De esta manera, se deduce que en las sesiones académicas que se brindan en la universidad, se desarrolla un alto nivel de cognición, motivación y conducta. Aun así, sigue habiendo puntos débiles a mejorar en este aspecto.

Tabla 15

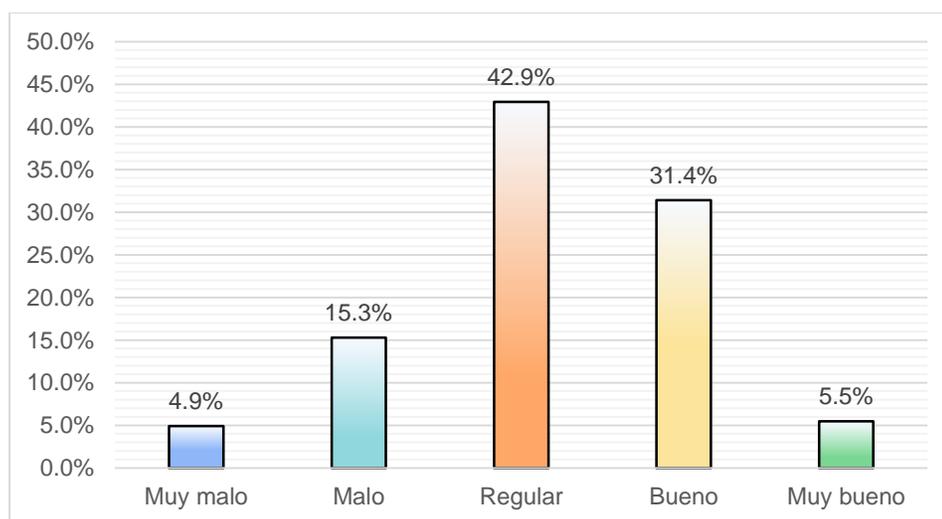
Administración y organización

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	17	4.9%
	Malo	53	15.3%
	Regular	149	42.9%
	Bueno	109	31.4%
	Muy bueno	19	5.5%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 12

Administración y organización



Nota: Data de la investigación

Con respecto a la figura N°12, se muestra que gran porcentaje de los encuestados representados por un 42.9%, considera que la administración y organización que

se maneja en la universidad es regular, mientras un 31.4% considera que es bueno y un 15.3% que es malo. Esto refleja que los estudiantes experimentaron que se administra bien los recursos tecnológicos y se organizan de manera oportuna los horarios de clase y las matrículas; sin embargo, sigue habiendo un porcentaje considerable de estudiantes que no piensan lo mismo por lo que hay aspectos a considerar para mejorar la administración y organización de la universidad.

Tabla 16

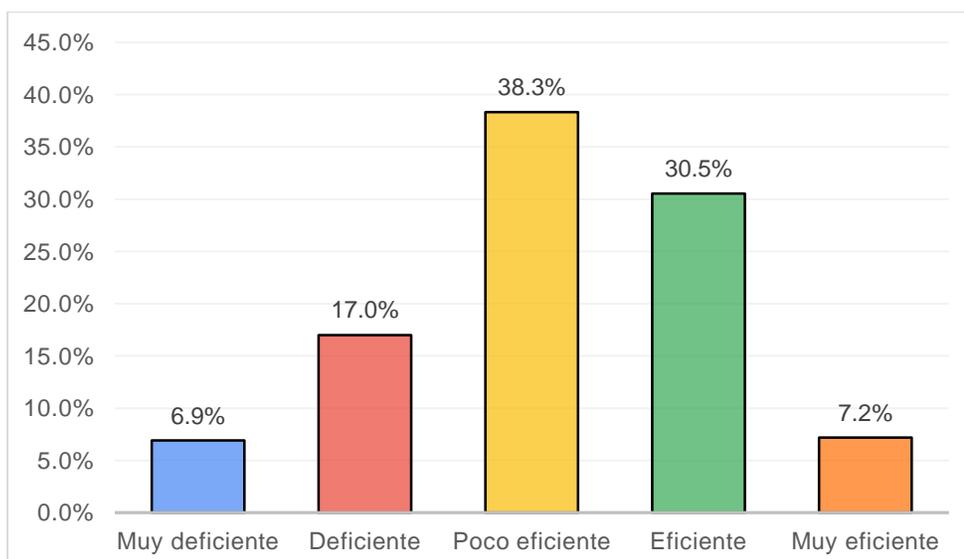
Trámites administrativos

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy deficiente	24	6.9%
	Deficiente	59	17.0%
	Poco eficiente	133	38.3%
	Eficiente	106	30.5%
	Muy eficiente	25	7.2%
	Total	347	100.0%

Nota: Data de la investigación

Figura 13

Trámites administrativos



Nota: Data de la investigación

Del total de encuestados, un 38.3%, respaldado por 133 estudiantes, indican que los trámites administrativos son poco eficientes, un 30.5% considera que es eficiente y un 17% que es deficiente. Es decir, la mayoría de los estudiantes percibió que algunas de sus solicitudes fueron atendidas, asimismo, en relación al historial académico y pago de matrículas. Se debe tomar en cuenta también que un buen porcentaje no está satisfecho con este aspecto.

4.4. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

H0: La relación que existe no es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021.

H1: La relación que existe es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021.

Tabla 17

Correlación entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción del estudiante

		Correlaciones	
		V1	V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,682**
	V1		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	347	347
V2	Coeficiente de correlación	,682**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	347	347

Nota: Elaboración propia

En la tabla N°17, tras el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, teniendo el nivel de significancia de un valor de 0.000, se tiene como resultado una correlación de 0.682. En ese sentido, siendo menor al 0.05 del nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “La relación que existe es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021”.

Hipótesis específico 1:

H0: La relación que existe no es positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA

H1: La relación que existe es positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA

Tabla 18

Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del estudiante

			Correlaciones		
				D1	V2
Rho de Spearman	D1	Coeficiente		1.000	,692**
		de			
		correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		347	347
		V2	Coeficiente		,692**
		de			
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		347	347

Nota: Elaboración propia

En la tabla N°18, tras el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, teniendo el nivel de significancia de un valor de 0.000, se tiene como resultado una correlación de 0.692. En ese sentido, siendo menor al 0.05 del nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “La relación que existe es positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA”.

Hipótesis específico 2:

H0: La relación que existe no es positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

H1: La relación que existe es positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

Tabla 19

Correlación entre fiabilidad y satisfacción del estudiante

			Correlaciones		
			D2	V2	
Rho de Spearman	de	D2	Coeficiente de correlación	1.000	,515**
			Sig. (bilateral)		0.000
			N	347	347
V2	de	V2	Coeficiente de correlación	,515**	1.000
			Sig. (bilateral)	0.000	
			N	347	347

Nota: Elaboración propia

En la tabla N°19, tras el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, teniendo el nivel de significancia de un valor de 0.000, se obtuvo como resultado una correlación de 0.590. En ese sentido, siendo menor al 0.05 del nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “La relación que existe es positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA”.

Hipótesis específico 3:

H0: La relación que existe no es positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

H1: La relación que existe es positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

Tabla 20

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del estudiante

			Correlaciones		
			D3	V2	
Rho de Spearman	de	D3	Coeficiente de correlación	1.000	,590**
			Sig. (bilateral)		0.000
			N	347	347
V2	de	V2	Coeficiente de correlación	,590**	1.000
			Sig. (bilateral)	0.000	
			N	347	347

Nota: Elaboración propia

En la tabla N°20, tras el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, teniendo el nivel de significancia de un valor de 0.000, se obtuvo como resultado una correlación de 0.515. En ese sentido, siendo menor al 0.05 del nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “La relación que existe es positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA”.

Hipótesis específico 4:

H0: La relación que existe no es positiva alta entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

H1: La relación que existe es positiva alta entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.

Tabla 21

Correlación entre empatía y satisfacción del estudiante

			Correlaciones		
			D4	V2	
Rho de Spearman	de	D4	Coeficiente de correlación	1.000	,777**
			Sig. (bilateral)		0.000
			N	347	347
	V2	Coeficiente de correlación	,777**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	347	347	

Nota: Elaboración propia

En la tabla N°21, tras el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, teniendo el nivel de significancia de un valor de 0.000, se obtuvo como resultado una correlación de 0.777. En ese sentido, siendo menor al 0.05 del nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “La relación que existe es positiva alta entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA”.

Hipótesis específico 5:

H0: La relación que existe no es positiva alta entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA

H1: La relación que existe es positiva alta entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA

Tabla 22

Correlación entre seguridad y satisfacción del estudiante

			Correlaciones		
				D5	V2
Rho de Spearman	de	D5	Coeficiente de correlación	1.000	,703**
			Sig. (bilateral)		0.000
			N	347	347
	V2		Coeficiente de correlación	,703**	1.000
Sig. (bilateral)			0.000		
N			347	347	

Nota: Elaboración propia

En la tabla N°22, tras el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, teniendo el nivel de significancia de un valor de 0.000, se obtuvo como resultado una correlación de 0.777. En ese sentido, siendo menor al 0.05 del nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna “La relación que existe es positiva alta entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA”.

V Discusión

De los resultados descritos anteriormente, obtenidos de un análisis meticuloso de los datos encontrados en la investigación, en este capítulo se presentaron las discusiones de dichos hallazgos, que dicho sea de paso siguió el mismo orden que se estableció en el planteamiento de la hipótesis a demostrar.

Partiendo de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa general que establece una relación positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, si bien es cierto, la gran mayoría de los estudiantes manifestó que la calidad de servicio que se ofrece en la universidad es regular, un buen porcentaje, representado por el 23.9%, considera que es mala de lo cual se infiere que hay debilidades y puntos por mejorar en aspectos como el mantenimiento de la infraestructura, implementación de salones de clases, laboratorios, bibliotecas; asimismo, se detecta descuidos en cuanto a la fiabilidad de sus servicios, a la capacidad de respuesta ante algún problema o solicitud; la empatía y seguridad que perciben los estudiantes también tienen algunos puntos negativos que falta reforzar. Estos hallazgos guardan relación de concordancia con lo que se sostiene en la investigación realizada por Ortega (2015), tomando como unidad de análisis a los estudiantes europeos de educación superior, señala que hay una influencia directa y positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Al igual que en la presente investigación, se resalta la importancia de la fiabilidad y la rapidez de respuesta que deben ser generados por la universidad para brindar calidad en su servicio, se menciona también que la infraestructura juega un papel fundamental, incluido la implementación tecnológica, medios electrónicos, y por último los servicios complementarios para el bienestar de los universitarios.

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes, Cuicapusa y Miluska (2017), indican que la mayoría de los estudiantes de la facultad de educación- UNCP, representados por un 72%, manifiestan conformidad con el servicio de formación

recibido, están satisfechos con el servicio ofrecido por la universidad, debido a que la institución cuenta con las instalaciones idóneas y con objetivos diversos en el aspecto académico, bienestar universitario y responsabilidad social, así como con la participación de los estudiantes. En comparación, la presente investigación señala más bien que el mayor porcentaje de los estudiantes, representado por un 39.8%, se encuentra poco satisfecho con la calidad de servicio brindada en la UNAMBA, este dato puede representar algunas deficiencias originadas por una mala administración y organización de la universidad, asimismo, indica debilidades para la gestión de trámites administrativos.

Los elementos tangibles de una universidad y el estado en los que se encuentran, es un aspecto importante que influye en la satisfacción de los estudiantes, lo cual se comprueba con los resultados obtenidos en la presente investigación donde se acepta la hipótesis alternativa específica 1, que establece una relación positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes; dentro de este marco, se señala que un mayor porcentaje de los estudiantes de la UNAMBA, representado por el 41.2% del total de encuestados, considera que los elementos tangibles de la universidad se encuentran en un estado aceptable y un 17.6% percibe que están en mal estado. Estos datos reflejan que las instalaciones de la universidad no son modernas, posiblemente no estén bien y oportunamente implementadas, no tienen constante mantenimiento y probablemente no tiene espacios y ambientes con mobiliarios adecuados para estudiar; lo cual no quiere decir que la universidad está en pésimo estado en relación al aspecto tangible, pero sí que hace falta un enfoque en la mejora de éste. De manera similar, Alonso y Santos (2016), en su investigación realizada en la universidad Jaén, concluye que efectivamente hay una relación positiva entre las variables de estudio calidad y satisfacción del estudiante manifiesta desde una buena perspectiva a las universidades que vienen fortaleciendo su aspecto tangible como sus respectivas instalaciones modernas y limpias, espacios adecuados para estudiar y mobiliario cómodo y finalmente señala cuánto repercute las apreciaciones, identificaciones, personalidades, opiniones de sus estudiantes, más aún si están satisfechos con lo

brindado, la misma que fortalece la institución universitaria. Estos resultados se refuerzan con los hallazgos de Surdez et al., (2018), quien señala que la mayoría de estudiantes experimentan inconvenientes en diferentes aspectos, como la infraestructura, tecnología, enseñanza, ambiente afectuoso, espacios y servicios complementarios brindados por la universidad, o simplemente la calidad de educación, que repercute en la satisfacción de los estudiantes universitarios.

Blanco y Blanco (2007), al realizar un informe comparativo de diferentes universidades en relación a la calidad de servicios y satisfacción se encontró que, para los alumnos, los aspectos con mayor relevancia para determinar su satisfacción lo componen los factores que confortan al estudiante para una mejor percepción, la misma que puede cumplir sus expectativas como un clima propicio, los servicios ofertados por parte de la institución, seguido por una consejería de tutoría hacia los estudiantes. El servicio académico de excelencia, docentes calificados, y servicios generales, en beneficio de los alumnos, estas generan la comodidad, confianza y lealtad hacia la universidad. Todo ello se puede resumir en la confiabilidad que los estudiantes perciben de su centro de formación profesional y que influye en su nivel de satisfacción. De manera semejante, la presente indagación concuerda con estos resultados, puesto que se acepta la hipótesis alternativa específica 2, en la que se establece que hay una relación positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes, en relación a ello se demuestra que la mayoría de los estudiantes unambinos percibe una regular y mala confiabilidad, específicamente un 38.9% y un 24% respectivamente, lo cual refleja la falta de confianza en su centro de estudios, que puede ser debido al incumplimiento de algunas políticas universitarias, promesas, falta de interés por parte de los trabajadores para dar respuestas o soluciones a los problemas presentados por estudiantes o casos similares.

Las metodologías de enseñanza que se imparten en las universidades son un factor importante para definir el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Cóndor y Gálvez (2020), desarrollaron una investigación referente a la satisfacción del estudiante universitario en relación a la enseñanza impartida en la universidad Continental, en la que se muestra que un 58% de encuestados están satisfechos con los diferentes factores como la enseñanza recibida de parte de la universidad. Mientras que el bloque restante muestra su insatisfacción con la forma y modelo de enseñanza de esta casa superior de estudios. Al respecto, el presente estudio presentó una similitud con los resultados mencionados; en vista que, los porcentajes mayores son un 33.1% y un 32.9%, que califican la enseñanza que se brinda en la UNAMBA como poco eficiente y eficiente respectivamente, similar al caso anterior, son dos porcentajes que no se encuentran muy lejanos, pero que sin embargo representan dos lados opuestos. Estos fueron resultados de sus apreciaciones en cuanto al manejo de herramientas virtuales que son necesarias para llevar a cabo de manera eficiente las clases académicas virtuales. También se mide en función al desempeño laboral de los docentes y las metodologías de enseñanza que utilizan, así como los materiales didácticos. Estos datos guardan concordancia también con los resultados de la investigación realizada por Nobario (2018), quien estudió la satisfacción estudiantil con la calidad del servicio educativo en la formación profesional, corrobora que ofrecer calidad en el servicio académico y más en el aspecto de la enseñanza se verá reflejado en el nivel de satisfacción de los estudiante; así pues, demuestra que los estudiantes tienen un nivel positivo de satisfacción cuando se funda ciertos patrones y/o estándares de atributos para una mejora continua; como el ISO 9001. Señala también que, que los estudiantes de las diferentes carreras técnicas muestran su conformidad con los aspectos de enseñanza, infraestructura, tecnología, procesos de simuladores, personal docente.

Tomando en cuenta los resultados del presente estudio se señala que los estudiantes universitarios de la UNAMBA mayormente perciben un alto y moderado aprendizaje, de acuerdo a un 32.3% y un 30.5% respectivamente, lo que refleja que

la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción respecto al aprendizaje, pero no es determinante, ya que se pudo desarrollar un alto nivel de cognición, motivación y conducta. Lo que contribuye de manera positiva al aprendizaje del estudiante; sin embargo, sigue habiendo puntos débiles a mejorar en este aspecto. Al respecto, Aguirre y Rodríguez (2017) en su investigación presentan resultados que guardan relación con lo presentado, mencionan que un porcentaje mayoritario de los estudiantes de la Universidad Privada de la Selva Peruana indican estar satisfechos con la calidad de enseñanza y otros servicios brindados para fortalecer a los estudiantes en las diferentes escuelas profesionales. Asimismo, señala que la institución promueve las capacitaciones tanto para los estudiantes y docentes con el fin de fortalecer las capacidades, las mismas que hacen que los estudiantes estén conformes. Por otro lado, concluye que los alumnos de la universidad son los actores en diferentes eventos que representan a la institución, promoviendo la lealtad con la universidad.

Respecto a la administración y organización de las universidades, también tienen cierta repercusión en el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios, así se demuestra en la investigación realizada por Bullón (2007), quien estudió la satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad PUCP, concluyendo que los estudiantes tienen inconformidad en referente al TUPA, que ciertos cobros hacen que estén insatisfechos, asimismo algunos aspectos como la infraestructura, la tecnología, personal docente, otros aspectos hacen que estén inconformes. Lo cual se puede aludir más debido al manejo administrativo de la universidad. Con respecto a ello, la presente investigación da a conocer que un mayor porcentaje de los encuestados, representados por un 42.9%, considera que la administración y organización que se maneja en la universidad es regular, reflejando que se administra bien los recursos tecnológicos y se organizan de manera oportuna los horarios de clase y las matrículas; sin embargo, sigue habiendo un porcentaje considerable de estudiantes que no piensan lo mismo por lo que hay aspectos a mejorar.

Pero, en lo que no concuerda el estudio del autor con el presente, es que él menciona que los estudiantes de edades menores o idóneos para su formación académica, en su mayoría muestran una satisfacción en relación a la calidad educativa, mientras los estudiantes con edades mayores, con ciertas experiencias en campos laborales están inconformes con lo ofertado por la institución. En este estudio no se encuentran esos resultados.

Para finalizar este capítulo, se resalta que la presente investigación concuerda con la mayoría de los resultados presentadas en otras investigaciones referentes al mismo tema, por lo que se puede concluir que la satisfacción de los estudiantes se va ver influenciada con la calidad de servicio que se brinde en las universidades, desde los aspectos administrativos, implementación de instalaciones, empatía, seguridad, metodologías de enseñanza, entre otros. En relación a la UNAMBA, de acuerdo a los resultados, se señala que hay varios aspectos que aún faltan tomar en cuenta para su mejora e implementación.

VI Conclusiones

1. En esta tesis se determinó la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021, para lo cual se aplicó el instrumento de investigación de acuerdo al objetivo. Tras un análisis de los datos, se concluye que la calidad de servicio ofrecido es regular en un 46.7% y para un 23.9% es mala. De la misma forma, el Rho de Spearman tiene el valor de 0.682, que determina una correlación positiva moderada. De tal modo se tiene como hallazgo que si la universidad mejora la calidad de servicio que ofrece habrá mayor nivel de satisfacción de los estudiantes.
2. En esta investigación se conoció la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. Después de examinar los datos obtenidos del instrumentó, se llegó a la conclusión que el porcentaje mayor representado por el 41.2% del total de encuestados, considera que los elementos tangibles de la universidad se encuentran en un estado aceptable, seguido de un 28.8% que lo considera en buen estado. Se obtiene el coeficiente de correlación Rho Spearman con un valor de 0.692 que da a conocer una correlación positiva moderada.
3. En esta indagación se describió la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. Tras la aplicación del instrumento y el procesamiento de datos correspondiente se obtiene que la mayoría de los estudiantes, representados por el 38.9% opinan que la fiabilidad del servicio que brinda la UNAMBA es regular, mientras que un 24% considera que tiene una mala fiabilidad. Esto refleja la falta de confianza en su centro de estudios. El Rho de Spearman tiene un valor de 0.515 con lo que escribe una correlación positiva moderada.

4. En esta tesis se indicó la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. Para lo cual se generó un instrumento y tras el análisis de sus datos se define que el 34.6% de los encuestados califica como poco eficiente la capacidad de respuesta ofrecida en la universidad, seguido de un 29.4%. Se obtuvo el Rho de Spearman con un valor de 0.590 lo que indica una correlación positiva moderada.
5. Este estudio dio a conocer la relación que existe entre la empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. Tras el procesamiento de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento de investigación se resuelve que el 34% considera que la universidad tiene algo de empatía con los estudiantes, mientras que el 29.4% considera que tiene poca empatía. El Rho de Spearman tiene un valor de 0.777 lo que da a conocer una relación positiva alta.
6. En esta indagación se identificó la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA. Se empleó el instrumento de acuerdo a los indicadores de la dimensión, con lo que se obtuvo los datos para ser procesados. De lo cual se concluye que el porcentaje mayor de los estudiantes, representados por el 36%, opina que la seguridad en la universidad es regular, el 25.1% indica que la seguridad es buena y el 23.9% que es mala. Asimismo, se halló que el Rho de Spearman tiene un valor de 0.703 lo que indica una relación positiva alta.

VII Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades de la UNAMBA considerar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de servicio que reciben, enfocarse en mejorar los puntos débiles que se muestran a detalle en la investigación considerando aspectos como; el mantenimiento de los elementos tangibles, fortalecimiento de la fiabilidad, optimización del tiempo de la capacidad de respuesta, expresión de mayor empatía, fortalecimiento de la seguridad, administración y organización de la universidad; para brindar mejores condiciones a los estudiantes cumpliendo sus expectativas con el fin de formar profesionales competentes.
2. Se recomienda a la universidad implementar, acondicionar, modernizar y mantener las instalaciones de la universidad oportunamente; así como disponer espacios y ambientes con mobiliarios adecuados según se requiera, como laboratorios, bibliotecas, salas de cómputo; etc. De acuerdo a los requerimientos para llevar a cabo las sesiones académicas en relación a cada carrera profesional.
3. Se recomienda a las autoridades universitarias implementar mecanismos para que las políticas universitarias sean cumplidas de manera equitativa por y para todos los estudiantes; asimismo, se recomienda fomentar la confiabilidad generando confianza y capacitando a los trabajadores para dar respuestas y soluciones a los problemas presentados de manera eficaz y eficiente.
4. Se recomienda al área de servicios académicos y demás áreas que ofrecen atención directa a los estudiantes, mejorar su capacidad de respuesta, ofreciendo una atención personalizada y un servicio rápido cuando se requiere alguna solución o en la gestión de los trámites universitarios.

5. Se recomienda al área de recursos humanos de la universidad capacitar a los trabajadores para mostrar una postura más empática con los estudiantes, de tal manera que puedan comprender sus necesidades y mostrar un sincero interés por resolver cualquier deficiencia o problema que impida el desarrollo curricular de las actividades académicas.

6. Se recomienda a la universidad enfocarse en transmitir seguridad a los estudiantes, procurando que los trabajadores sean amables y cuenten con los conocimientos necesarios para desempeñar sus cargos, lo que fomentará la confianza y seguridad de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Abreu, O., Muñoz, J., Monter, I., & Vilches, M. (2015, December). *La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior*. Scielo.
- Acevedo, R., & Olivares, M. (2011). Fiabilidad y validez en la evaluación docente universitaria. *Actualidades Investigativas En Educación*, 10(1), 1–38.
<https://doi.org/10.15517/AIE.V10I1.10089>
- Aguila, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36(12), 1–8. <https://doi.org/10.35362/rie36122886>
- Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017a). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde La percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017. *Universidad Privada de La Selva Peruana*, 1–57.
- Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017b). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. Universidad Privada De La Selva Peruana .
- Alama, F., Licas, Y., & Pozo, R. (2018). *Relacion entre la calidad de servicio y la satisfaccion del cliente en la Universidad Peruana de las Americas*. 1, 1–90.
[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/149/NIC 18 y el reconocimiento de ingresos por la venta de bienes y su incidencia en los estados fina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/149/NIC_18_y_el_reconocimiento_de_ingresos_por_la_venta_de_bienes_y_su_incidencia_en_los_estados_fina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alonso, M., & Santos, D. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- ANUIES. (2011, January). *La Seguridad en Instituciones de Educación Superior*. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Arango, O., Clavijo, S., Puerta, I., & Sánchez, J. (2014). Formación académica, valores, empatía y comportamientos socialmente responsables en estudiantes universitarios. *Revista de La Educación Superior*, 1, 1–19.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020, May). *La educación superior en tiempos de COVID-19*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-superior-en-tiempos-de-COVID-19-Aportes-de-la-Segunda-Reunion-del->

- Diálogo-Virtual-con-Rectores-de-Universidades-Lideres-de-America-Latina.pdf
- Barón, L., & Salamanca, J. (2015). *Necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales, de la caja de compensación familiar de Boyacá Comfaboy* (Vol. 151).
- Becerra, D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al contexto Latinoamericano. *Flumen* , 1–6.
- Bernabe, G. (2019). Gestión de atención a los padres y su relación al grado de satisfacción en la institución educativa particular ebenezer, Lima 2018. *Universida San Martin de Porres*.
- Blanco, R., & Blanco, R. (2007). Calidad De Servicios. *Cuaderno De Investigación*, 22(1540–0786), 121–136.
- Bodero, H. (2015). El impacto de la calidad académica. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(1), 41–51.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Castillo, M. (2020). *Escuela de posgrado programa académico de maestría en administración de la educación*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cejas, A. (2015). Gestión Educativa. *Integra Educativa*, II, 1–17.
- Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. In *Seminars in Arthritis and Rheumatism*.
[https://doi.org/10.1016/0049-0172\(91\)90045-2](https://doi.org/10.1016/0049-0172(91)90045-2)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. In *Mc Graw Hill Interamericana*.
- Coello, A. (1991). La gestión de la calidad de conceptos básicos. . *Facultad de Ciencias de La Documentación* , 1–47.
- Cóndor, M., & Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental-Huancayo 2016*. Universidad Continental .
- Cuicapusa, F., & Miluska, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP*.
- Díaz, A. (2015). *La gestión de la seguridad integral en los centros educativos: Facilitadores y obstaculizadores*. 22–574.

- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción : el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95.
- Edison, D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (*Prueba*) *Innovar (Prueba)*, 15(25), 64–80.
- Educación, M. (2014). Ley Universitaria N° 30220. *Ley*, 54, 68.
- Flores, A., & Hidalgo, M. (2014). Modelos de calidad en el marco normativo de la acreditación de las universidades del Perú. *Quipukamayoc*, 20(37), 123.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v20i37.4014>
- González, M. L., & Codagnone, T. (2005). La organización universitaria. *Efrón, Marcelo Héctor y Vega, Roberto Ismael, (Eds.), Aportes Al Debate Sobre La Gestión Universitaria II (Pp. 107-116). Buenos Aires: De Los Cuatro Vientos. ISBN 987-564-399-8*, 107–116.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. 34, 349–368.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaranga, Z. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el programa de Cred en la red de salud de Terma*.
- Iso tools excellence. (2020, February). *Modelos de calidad: ISO 9000 vs EFQM 2020. Diferencias y alineación*. Isotools Excelence.
- Leal, A., & Carmona, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 4(1), 53–80.
- López, M. (2017). La Gestión pedagógica. Apuntes para un estudio necesario. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3(1), 1–15.
<https://doi.org/10.23857/dc.v3i1.384>
- Lujambio, A., González, J., Martínez, J., & Hernández, D. . (2010). Programa escuelas de calidad modelo de Gestión educativa estratégica. In *Programa Escuelas de Calidad*.
- Luna, N., & Sánchez, D. (2019). *de la universidad agraria de la molina. academico en el centro Evaluacion de la getión instiotucional y su relacion con la calidad de servicio*

- academico en el centro pre-universitario. Igobernanza.*
- Maldonado, S. (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. *Xihmai*, 2(4), 6–8. <https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>
- Manes, J. (2008). *Marketing educativo, gestión estratégica y calidad total : un círculo virtuoso.*
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153.
- Martinez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña , Ica.*
- Mejía, M. (2012). Conducta empática en los estudiantes de ciencias de la salud, universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. *Universidad Autónoma de Madrid, //(Facultad de medicina)*, 125.
- Minedu. (2018). Norma técnica de criterios generales de diseño para infraestructura educativa . *MINEDU*, 1–46.
- Munch, L. (2010). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Pearson).
- Murray, P. (2002). Gestión, información, conocimiento. *Biblios*, 4(14), 1–12.
- Navarrete, Z. (2013, July). La universidad como espacio de formación profesional y constructora de entidades . *Universidades* , 1–13.
- Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Perspectivas* , 1–30.
- Nobarino, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. In *Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia.*
- Nobarino, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* [Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarinoMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. [Universidad de Salamanca].
https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadesatisfacci%F3nestudiantes.pdf;jsessionid=746B05477626A6F7DAB02047971EB686?sequence=1
- Pareja, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. *investigación valdizana*, 14, 1–9.
- PCM. (2021). *Gestión de la Calidad de Servicios*.
- Pecina, R. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario . *Ctes*, 6,Núm. 11(2448–6493), 1–15.
- Popper, K. (1980). La lógica en la investigación científica. In *Archivos de Cardiología de México* (Vol. 86, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.acmx.2016.01.006>
- Raffino, M. E. (2021, July). *Gestión educativa* . Conceptos.D.
- Raiteri, M. (2006). El comportamiento del consumidor actual. In *Tongji Daxue Xuebao/Journal of Tongji University* (Issue 8).
- Revilla, D. (2017). Expectativas y tensiones en la asesoría de tesis en la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 277–303. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6057>
- Rodriguez, A. (2016). *Influencia De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción Del Usuario De La Municipalidad Distrital De El Porvenir*.
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. 1–85.
- Scoreapps. (2021). *Satisfacción Del Cliente: [GUÍA] para retener a tus Usuarios*.
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Norma tecnica para la gestion de la calidad de servicios en el sector publico. In *Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano* (pp. 1–54).
- Secretaría general. (2019). Consejo universitario, Resolución n° 454.2019-CU_UNAMBA. *Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac* , 1–14.
- Soriano, C., & Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. *Universidad Privada Del Norte*, 1–65.

- SUNEDU. (2020). *Mattiz de condiciones básicas de calidad, componentes, indicadores y medios de verificación por tipo de universidad*. 1–26.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83455923001>
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Petroleum Refinery Engineering*, 34(1), 1–6.
- Troncos, I., Maldonado, O., & Orteaga, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del Cliente de la Empresa Transporte Cruz del sur cargo S.A.C. Santa Anita 2018*.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014a). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(2), 1–23.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014b). Iberoamericana sobre Calidad. *Eficacia y Cambio En Educación*, 12(2), 63–84. www.rinace.net/reice/
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*.
- UNAMBA. (2020). *Numero de Estudiantes por Escuela y Facultades 2020-I y 2020-II.pdf*.
- Vargas, D. (2020). Expresiones de la empatía en estudiantes de la carrera de psicología en una universidad de Lima metropolitana . *Universidad San Ignacio de Loyola* , 1–36.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47–53.
- Velasco, L. (2014). *La satisfacción del estudiante del COLLHI con la calidad educativa del programa en el MUM [Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]*.
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/5744/820414t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio : un recorrido histórico conceptual , sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Universidad Nacional de Colombia*, 54–73. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>
- Westreicher, G. (2021a). *Expectativa*.

Westreicher, G. (2021b). *Resultado* .

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MÉTODO
General	General	General	Tipo de investigación
¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021?	Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021.	La relación que existe es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021.	Aplicada, con enfoque cuantitativo.
Específico	Específico	Específico	Diseño de investigación
a) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?	a) Conocer relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.	a) La relación que existe es positiva moderada entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.	Nivel Correlacional, diseño de investigación no experimental – transversal.
b) ¿Cómo es la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?	b) Describir la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.	b) La relación que existe es positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.	Variables
c) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?	c) Indicar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.	c) La relación que existe es positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.	Calidad de Servicio y Satisfacción
			Muestra
			347 estudiantes de la UNAMBA.
			Instrumentos

<p>d) ¿Qué relación existe en la empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?</p>	<p>d) Conocer la relación que existe entre la empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.</p>	<p>d) La relación que existe es positiva alta entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.</p>	<p>Cuestionario, guía de entrevista y ficha de observación.</p>
<p>e) ¿Cómo es la relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA?</p>	<p>e) Identificar la relación que existe entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.</p>	<p>e) La relación que existe es positiva alta entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA.</p>	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Calidad de servicio	D1: Elementos tangibles	Instalaciones atractivas Equipos nuevos Empleado con apariencia limpia y aseado	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Totalmente en desacuerdo	Malo Regular Bueno
	D2: Fiabilidad	Cumplen con lo prometido Sincero interés por resolver problemas No cometen errores	7,8,9,10,11	Desacuerdo	Malo Regular Bueno
	D3: Capacidad de respuesta	Ofrecen un servicio rápido Tiempo de respuesta en tramite Atención personalizada	12,13,14,15,16	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Malo Regular Bueno
	D4: Empatía	Se preocupan por los estudiantes Comprenden las necesidades del estudiante Horarios de atención convenientes	17,18,19,20	De acuerdo	Malo Regular Bueno
	D5: Seguridad	Estudiantes se sienten seguros Los trabajadores son amables Personal con conocimientos suficientes	21,22,23,24	Totalmente de acuerdo	Malo Regular Bueno
V2: Satisfacción del estudiante	D1: Enseñanza	Herramientas online Rol del docente Materiales didácticos	25,26,27,28,29,30		Malo Regular Bueno
	D2: Aprendizaje	Cognición Motivación Conducta	31,32,33,34,35,36		Malo Regular Bueno
	D3: Administración y organización	Recursos tecnológicos Horarios de clase Matriculas	37,38,39,40,41,42		Malo Regular Bueno
	D4: Trámites administrativos	Solicitudes Historial académico Pago de matriculas	43,44,45,46,47,48		Malo Regular Bueno

ANEXO 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO								
D1: Elementos tangibles								
1	Son atractivas las instalaciones Universitarias.	X		X		X		
2	Cuenta con todas las condiciones, comodidades las instalaciones de la Universidad	X		X		X		
3	La Universidad cuenta con equipos nuevos para la formación de profesionales	X		X		X		
4	La Universidad cuenta con tecnología de última generación para brindar el servicio educativo	X		X				
5	El personal administrativo siempre tiene la apariencia limpia y de buen aseo	X		X		X		
6	El personal docente tiene una presentación impecable en limpieza y aseo	X		X		X		
D2: Fiabilidad								
7	Las autoridades cumplen con lo prometido para los alumnos	X		X		X		
8	La universidad proporciona sus servicios en el momento que prometió hacerlo	X		X		X		
9	La universidad muestra un sincero interés por resolver los problemas que aquejan a los estudiantes	X		X		X		
10	Cuando el estudiante tiene dificultades la universidad ayuda en resolver el problema	X		X		X		
11	La universidad al momento de ofrecer sus servicios no comete errores	X		X		X		
D3: Capacidad de respuesta								
12	La universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas	X		X		X		
13	Los trabajadores procuran amablemente realizar una atención rápida	X		X		X		
14	El tiempo de espera de un trámite en la universidad es corto	X		X		X		
15	El personal de la universidad brinda una atención personalizada al estudiante	X		X		X		
16	La universidad brinda atención individualizada y adecuada en estos tiempos covid	X		X		X		
D4: Empatía								
17	La universidad se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.	X		X		X		
18	La universidad comprende las necesidades de sus estudiantes.	X		X		X		
19	El personal docente, administrativo se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.	X		X		X		
20	La universidad cuenta con horarios convenientes para la atención de sus estudiantes.	X		X		X		
D5: Seguridad								
21	Se siente seguro al momento de realizar sus tramites	X		X		X		
22	El personal administrativo inspira confianza dentro y fuera de la universidad	X		X		X		
23	El personal administrativo cuenta con conocimientos para responder sus consultas	X		X		X		
24	El personal administrativo está capacitado para poder responder las solicitudes	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE							
D1: Enseñanza							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	Las herramientas online empleadas por la institución contribuyen con la enseñanza	x		x		x	
26	La enseñanza ha mejorado gracias que la Universidad utiliza diversas herramientas online	x		x		x	
27	Considera clave el rol del docente en el proceso de enseñanza	x		x		x	
28	El docente cumple con su rol de proporcionarle información que contribuya con su formación profesional	x		x		x	
29	Los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas	x		x		x	
30	Considera importante los materiales didácticos para el desarrollo de sesiones de clase más atractivas	x		x		x	
D2: Aprendizaje							
		Si	No	Si	No	Si	No
31	El docente se preocupa porque usted realmente adquiera conocimientos que le sumen como estudiante	x		x		x	
32	Los métodos de enseñanza utilizados por el docente le facilitan procesar la información impartida	x		x		x	
33	Recibe estímulos para aprender por parte del docente	x		x		x	
34	Considera que la motivación docente es una pieza fundamental en las reglas de enseñanza	x		x		x	
35	Se siente satisfecho/a con la conducta de los docentes para con los estudiantes	x		x		x	
36	La conducta del docente lo impulsa a continuar aprendiendo	x		x		x	
D3: Administración y organización							
		Si	No	Si	No	Si	No
37	Los recursos tecnológicos con los que dispone la institución atienden las necesidades de los estudiantes	x		x		x	
38	Hace uso provechoso de los recursos tecnológicos pertenecientes a la Universidad	x		x		x	
39	Los horarios de clase se ajustan a sus necesidades y son convenientes para usted	x		x		x	
40	El establecimiento de los horarios de clase le posibilitan la realización de otras actividades extracadémicas	x		x		x	
41	Las matrículas son en fechas factibles para los estudiantes	x		x		x	
42	La modalidad de matrícula que brinda la Universidad le permite ahorrar recursos como tiempo y dinero	x		x		x	
D4: Trámites administrativos							
		Si	No	Si	No	Si	No
43	Las solicitudes presentadas por estudiantes son respondidas en su oportunidad	x		x		x	
44	Las peticiones que realizó en alguna oportunidad han tenido respuestas favorables para usted	x		x		x	
45	El historial académico es atendido de manera inmediata	x		x		x	
46	La manera en cómo se puede acceder al historial académico es ante su criterio un proceso sencillo	x		x		x	
47	El tiempo establecido para el pago de matrículas es el más prudente	x		x		x	
48	El pago de matrículas es sencillo que ahorra tiempo y dinero	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rober ~~Anibal~~ Luciano Alipio DNI: 19692169

Especialidad del validador: Metodólogo, gestión pública

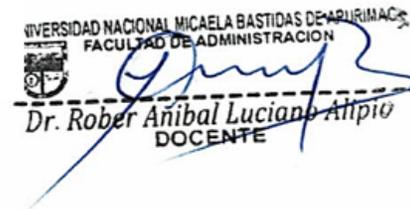
12, de octubre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
DOCENTE

ANEXO 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO								
D1: Elementos tangibles								
1	Son atractivas las instalaciones Universitarias.	X		X		X		
2	Cuenta con todas las condiciones, comodidades las instalaciones de la Universidad	X		X		X		
3	La Universidad cuenta con equipos nuevos para la formación de profesionales	X		X		X		
4	La Universidad cuenta con tecnología de última generación para brindar el servicio educativo	X		X				
5	El personal administrativo siempre tiene la apariencia limpia y de buen aseo	X		X		X		
6	El personal docente tiene una presentación impecable en limpieza y aseo	X		X		X		
D2: Fiabilidad								
7	Las autoridades cumplen con lo prometido para los alumnos	X		X		X		
8	La universidad proporciona sus servicios en el momento que prometió hacerlo	X		X		X		
9	La universidad muestra un sincero interés por resolver los problemas que aquejan a los estudiantes	X		X		X		
10	Cuando el estudiante tiene dificultades la universidad ayuda en resolver el problema	X		X		X		
11	La universidad al momento de ofrecer sus servicios no comete errores	X		X		X		
D3: Capacidad de respuesta								
12	La universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas	X		X		X		
13	Los trabajadores procuran amablemente realizar una atención rápida	X		X		X		
14	El tiempo de espera de un trámite en la universidad es corto	X		X		X		
15	El personal de la universidad brinda una atención personalizada al estudiante	X		X		X		
16	La universidad brinda atención individualizada y adecuada en estos tiempos covid	X		X		X		
D4: Empatía								
17	La universidad se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.	X		X		X		
18	La universidad comprende las necesidades de sus estudiantes.	X		X		X		
19	El personal docente, administrativo se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.	X		X		X		
20	La universidad cuenta con horarios convenientes para la atención de sus estudiantes.	X		X		X		
D5: Seguridad								
21	Se siente seguro al momento de realizar sus tramites	X		X		X		
22	El personal administrativo inspira confianza dentro y fuera de la universidad	X		X		X		
23	El personal administrativo cuenta con conocimientos para responder sus consultas	X		X		X		
24	El personal administrativo está capacitado para poder responder las solicitudes	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE							
D1: Enseñanza		Si	No	Si	No	Si	No
25	Las herramientas online empleadas por la institución contribuyen con la enseñanza	X		X		X	
26	La enseñanza ha mejorado gracias que la Universidad utiliza diversas herramientas online	X		X		X	
27	Considera clave el rol del docente en el proceso de enseñanza	X		X		X	
28	El docente cumple con su rol de proporcionarle información que contribuya con su formación profesional	X		X		X	
29	Los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas	X		X		X	
30	Considera importante los materiales didácticos para el desarrollo de sesiones de clase más atractivas	X		X		X	
D2: Aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No
31	El docente se preocupa porque usted realmente adquiera conocimientos que le sumen como estudiante	X		X		X	
32	Los métodos de enseñanza utilizados por el docente le facilitan procesar la información impartida	X		X		X	
33	Recibe estímulos para aprender por parte del docente	X		X		X	
34	Considera que la motivación docente es una pieza fundamental en las reglas de enseñanza	X		X		X	
35	Se siente satisfecho/a con la conducta de los docentes para con los estudiantes	X		X		X	
36	La conducta del docente lo impulsa a continuar aprendiendo	X		X		X	
D3: Administración y organización		Si	No	Si	No	Si	No
37	Los recursos tecnológicos con los que dispone la institución atienden las necesidades de los estudiantes	X		X		X	
38	Hace uso provechoso de los recursos tecnológicos pertenecientes a la Universidad	X		X		X	
39	Los horarios de clase se ajustan a sus necesidades y son convenientes para usted	X		X		X	
40	El establecimiento de los horarios de clase le posibilitan la realización de otras actividades extraacadémicas	X		X		X	
41	Las matrículas son en fechas factibles para los estudiantes	X		X		X	
42	La modalidad de matrícula que brinda la Universidad le permite ahorrar recursos como tiempo y dinero	X		X		X	
D4: Trámites administrativos		Si	No	Si	No	Si	No
43	Las solicitudes presentadas por estudiantes son respondidas en su oportunidad	X		X		X	
44	Las peticiones que realizó en alguna oportunidad han tenido respuestas favorables para usted	X		X		X	
45	El historial académico es atendido de manera inmediata	X		X		X	
46	La manera en cómo se puede acceder al historial académico es ante su criterio un proceso sencillo	X		X		X	
47	El tiempo establecido para el pago de matrículas es el más prudente	X		X		X	
48	El pago de matrículas es sencillo que ahorra tiempo y dinero	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla DNI: 31551681

Especialidad del validador: Metodólogo, gestión pública

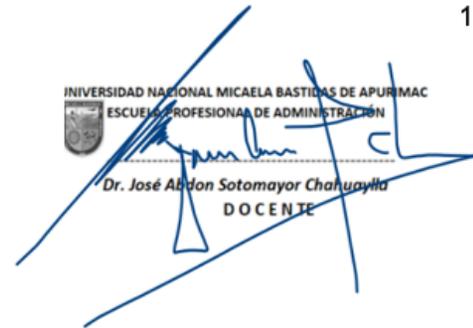
14, de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



INIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE

ANEXO 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO								
D1: Elementos tangibles								
1	Son atractivas las instalaciones Universitarias.	X		X		X		
2	Cuenta con todas las condiciones, comodidades las instalaciones de la Universidad	X		X		X		
3	La Universidad cuenta con equipos nuevos para la formación de profesionales	X		X		X		
4	La Universidad cuenta con tecnología de última generación para brindar el servicio educativo	X		X				
5	El personal administrativo siempre tiene la apariencia limpia y de buen aseo	X		X		X		
6	El personal docente tiene una presentación impecable en limpieza y aseo	X		X		X		
D2: Fiabilidad								
7	Las autoridades cumplen con lo prometido para los alumnos	X		X		X		
8	La universidad proporciona sus servicios en el momento que prometió hacerlo	X		X		X		
9	La universidad muestra un sincero interés por resolver los problemas que aquejan a los estudiantes	X		X		X		
10	Cuando el estudiante tiene dificultades la universidad ayuda en resolver el problema	X		X		X		
11	La universidad al momento de ofrecer sus servicios no comete errores	X		X		X		
D3: Capacidad de respuesta								
12	La universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas	X		X		X		
13	Los trabajadores procuran amablemente realizar una atención rápida	X		X		X		
14	El tiempo de espera de un trámite en la universidad es corto	X		X		X		
15	El personal de la universidad brinda una atención personalizada al estudiante	X		X		X		
16	La universidad brinda atención individualizada y adecuada en estos tiempos covid	X		X		X		
D4: Empatía								
17	La universidad se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.	X		X		X		
18	La universidad comprende las necesidades de sus estudiantes.	X		X		X		
19	El personal docente, administrativo se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.	X		X		X		
20	La universidad cuenta con horarios convenientes para la atención de sus estudiantes.	X		X		X		
D5: Seguridad								
21	Se siente seguro al momento de realizar sus tramites	X		X		X		
22	El personal administrativo inspira confianza dentro y fuera de la universidad	X		X		X		
23	El personal administrativo cuenta con conocimientos para responder sus consultas	X		X		X		
24	El personal administrativo está capacitado para poder responder las solicitudes	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE							
D1: Enseñanza		Si	No	Si	No	Si	No
25	Las herramientas online empleadas por la institución contribuyen con la enseñanza	X		X		X	
26	La enseñanza ha mejorado gracias que la Universidad utiliza diversas herramientas online	X		X		X	
27	Considera clave el rol del docente en el proceso de enseñanza	X		X		X	
28	El docente cumple con su rol de proporcionarle información que contribuya con su formación profesional	X		X		X	
29	Los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas	X		X		X	
30	Considera importante los materiales didácticos para el desarrollo de sesiones de clase más atractivas	X		X		X	
D2: Aprendizaje		Si	No	Si	No	Si	No
31	El docente se preocupa porque usted realmente adquiera conocimientos que le sumen como estudiante	X		X		X	
32	Los métodos de enseñanza utilizados por el docente le facilitan procesar la información impartida	X		X		X	
33	Recibe estímulos para aprender por parte del docente	X		X		X	
34	Considera que la motivación docente es una pieza fundamental en las reglas de enseñanza	X		X		X	
35	Se siente satisfecho/a con la conducta de los docentes para con los estudiantes	X		X		X	
36	La conducta del docente lo impulsa a continuar aprendiendo	X		X		X	
D3: Administración y organización		Si	No	Si	No	Si	No
37	Los recursos tecnológicos con los que dispone la institución atienden las necesidades de los estudiantes	X		X		X	
38	Hace uso provechoso de los recursos tecnológicos pertenecientes a la Universidad	X		X		X	
39	Los horarios de clase se ajustan a sus necesidades y son convenientes para usted	X		X		X	
40	El establecimiento de los horarios de clase le posibilitan la realización de otras actividades extraacadémicas	X		X		X	
41	Las matrículas son en fechas factibles para los estudiantes	X		X		X	
42	La modalidad de matrícula que brinda la Universidad le permite ahorrar recursos como tiempo y dinero	X		X		X	
D4: Trámites administrativos		Si	No	Si	No	Si	No
43	Las solicitudes presentadas por estudiantes son respondidas en su oportunidad	X		X		X	
44	Las peticiones que realizó en alguna oportunidad han tenido respuestas favorables para usted	X		X		X	
45	El historial académico es atendido de manera inmediata	X		X		X	
46	La manera en cómo se puede acceder al historial académico es ante su criterio un proceso sencillo	X		X		X	
47	El tiempo establecido para el pago de matrículas es el más prudente	X		X		X	
48	El pago de matrículas es sencillo que ahorra tiempo y dinero	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Josué Huamani Cayllahua DNI: 42855615

Especialidad del validador: Metodólogo, gestión pública - UNSAAC

13, de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD NACIONAL "MICAELA BASTIDAS" DE APURÍMAC
E.A.P. ADMINISTRACIÓN
Mgtr. Adm. Josué Huamani Cayllahua
DOCENTE AUXILIAR

ANEXO 04: FORMATO DE INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES– CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN

Buenos días/tardes. El presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación: **Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021**. Le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Por su puesto, los datos serán **ANONIMOS** y la información se tratará a nivel confidencial y de forma global, sin que se utilicen para otros fines diferentes anteriormente ya indicado.

I. AFIRMACIONES:

MARQUE CON UNA “X” LAS AFIRMACIONES EN EL CUADRO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORACIÓN:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	Evaluación				
		1	2	3	4	5
	Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO					
	Elementos tangibles					
1	Son atractivas las instalaciones Universitarias.					
2	Cuenta con todas las condiciones, comodidades las instalaciones de la Universidad					
3	La Universidad cuenta con equipos nuevos para la formación de profesionales					
4	La Universidad cuenta con tecnología de última generación para brindar el servicio educativo en su carrera profesional					
5	El personal administrativo siempre tiene la apariencia limpia y de buen aseo					
6	El personal docente tiene una presentación impecable en limpieza y aseo					
	fiabilidad					
7	Las autoridades cumplen con lo prometido para los alumnos					
8	La universidad proporciona sus servicios en el momento que prometió hacerlo					

9	La universidad muestra un sincero interés por resolver los problemas que aquejan a los estudiantes					
10	Cuando el estudiante tiene dificultades la universidad ayuda en resolver el problema					
11	La universidad al momento de ofrecer sus servicios no comete errores					
	Capacidad de respuesta					
12	La universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas					
13	Los trabajadores procuran amablemente realizar una atención rápida					
14	El tiempo de espera de un trámite en la universidad es corto					
15	El personal de la universidad brinda una atención personalizada al estudiante					
16	La universidad brinda atención individualizada y adecuada en estos tiempos covid					
	Empatía					
17	La universidad se preocupa por el bienestar de sus estudiantes.					
18	La universidad comprende las necesidades de sus estudiantes.					
19	El personal docente, administrativo se preocupa por el bienestar de los estudiantes.					
20	La universidad cuenta con horarios convenientes para la atención de sus estudiantes.					
	seguridad					
21	Se siente seguro al momento de realizar sus tramites					
22	El personal administrativo inspira confianza dentro y fuera de la universidad					
23	El personal administrativo cuenta con conocimientos para responder sus consultas					
24	El personal administrativo está capacitado para poder responder las solicitudes					



Gracias por su colaboración

ANEXO 04: FORMATO DE INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES– SATISFACCIÓN EN TIEMPOS DE COVID

Buenos días/tardes. El presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación: **Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021**. Le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Por su puesto, los datos serán **ANONIMOS** y la información se tratará a nivel confidencial y de forma global, sin que se utilicen para otros fines diferentes anteriormente ya indicado.

I. AFIRMACIONES:

MARQUE CON UNA “X” LAS AFIRMACIONES EN EL CUADRO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORACIÓN:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 2. SATISFACCION DEL ESTUDIANTE						
Dimensión 1. Enseñanza						
25	Las herramientas online empleadas por la institución contribuyen con la enseñanza					
26	La enseñanza ha mejorado gracias que la Universidad utiliza diversas herramientas online					
27	Considera clave el rol del docente en el proceso de enseñanza					
28	El docente cumple con su rol de proporcionarle información que contribuya con su formación profesional					
29	Los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas					
30	Considera importante los materiales didácticos para el desarrollo de sesiones de clase más atractivas					
Dimensión 2. Aprendizaje						
31	El docente se preocupa para que usted realmente adquiera conocimientos que le sumen como estudiante					

32	Los métodos de enseñanza utilizados por el docente le facilitan procesar la información impartida					
33	Recibe estímulos para aprender por parte del docente					
34	Considera que la motivación docente es una pieza fundamental en las reglas de enseñanza					
35	Se siente satisfecho/a con la conducta de los docentes para con los estudiantes					
36	La conducta del docente lo impulsa a continuar aprendiendo					
	Dimensión 3. Administración y organización.					
37	Los recursos tecnológicos con los que dispone la institución atienden las necesidades de los estudiantes					
38	Hace uso provechoso de los recursos tecnológicos pertenecientes a la Universidad					
39	Los horarios de clase se ajustan a sus necesidades y son convenientes para usted					
40	El establecimiento de los horarios de clase le posibilitan la realización de otras actividades extra académicas					
41	Las matrículas son en fechas factibles para los estudiantes					
42	La modalidad de matrícula que brinda la Universidad le permite ahorrar recursos como tiempo y dinero					
	Dimensión 4. Trámites administrativos.					
43	Las solicitudes presentadas por estudiantes son respondidas en su oportunidad					
44	Las peticiones que realizó en alguna oportunidad han tenido respuestas favorables para usted					
45	El historial académico es atendido de manera inmediata					
46	La manera en cómo se puede acceder al historial académico es ante su criterio un proceso sencillo					
47	El tiempo establecido para el pago de matrículas es el más prudente					
48	El pago de matrículas es sencillo que ahorra tiempo y dinero					

Gracias por su tiempo

ANEXO 05:

Solicitud: Facilidad para realizar encuesta a los estudiantes de la UNAMBA

Señor:

Dr. Manuel Ibarra Cabrera

Vicerrector académico de la UNAMBA

Yo, **Marleny Ccoñislla Cáceres** identificado con DNI: **31035611**, estudiante de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, con domicilio en la ciudad Abancay, me dirijo a su autoridad con el debido respeto, me presento y expongo.

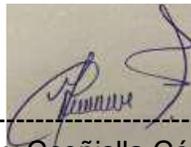
Que, realizando un trabajo de investigación en lo que concierne la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, en tiempos de covid, solicito la facilidad para realizar la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la UNAMBA, en todas las carreras profesionales. Los estudiantes pueden ingresar al cuestionario mediante el siguiente enlace:

<https://forms.gle/34yDKAXoms1Wxt5x5>

POR LO EXPUESTO:

Ruego a su Autoridad. Atender a mi solicitud por ser de justicia.

Abancay, 11 de octubre del 2021



Marleny Ccoñislla Cáceres
DNI N°: 31035611
Celular: 983622067
Correo: mar_cc5@hotmail.com

ANEXO 6: INFORME DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para el presente trabajo de indagación se utilizó el software Statitical Package for Social Sciences para el prosesamiento de datos, la misma que fue recolectada mediante el drive en formato excel.

En ese sentido, contando con los datos necesarios según la muestra se aplica el nivel de confiabilidad de los instrumentos que conforman de 48 afirmaciones en escala de Likert, la misma que se somete realizar la prueba que se presenta a continuación:

Tabla 23

Estadísticas de fiabilidad

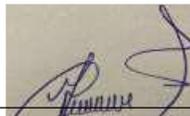
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.978	48

Nota. Data del instrumento

De lo cual se deduce que el nivel de confiabilidad del instrumento es de 0.978, lo que indica que la fiabilidad es excelente en el instrumento de investigación.

Por lo tanto, elevo el presente informe para conocimiento y demas fines.

Atentamente,



Marleny Ccoñislla Cáceres
DNI N°: 31035611
Celular: 983622067
Correo: mar_cc5@hotmail.com

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ, 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"

Solicita: Facilidad para realizar encuesta a los estudiantes de la UNAMBA.

Señor:
Dr. Manuel Ibarra Cabrera
VICERECTORADO ACADÉMICO DE LA UNAMBA

Universidad Nacional Micaela Bustos de Apurímac
SECRETARÍA GENERAL
TRAMITE DOCUMENTARIO
12 OCT 2021
RTD N°: 3020 Folios: 01
Hora: 12:00 p.m.
La recepción de este documento no implica la conformidad del trámite

Yo, **Marleny Ccoñislla Cáceres** identificado con DNI: **31035611**, estudiante de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, con domicilio en la ciudad Abancay, me dirijo a su autoridad con el debido respeto, me presento y expongo.

Que, ~~realizando un~~ trabajo de investigación en lo que concierne la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA, en tiempos de covid, solicito la facilidad para realizar la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la UNAMBA, en todas las carreras profesionales. Los estudiantes pueden ingresar al cuestionario mediante el siguiente enlace:
<https://forms.gle/34yDKAXoms1Wxt5x5>

POR LO EXPUESTO:
Ruego a su Autoridad. Atender a mi solicitud por ser de justicia.

Abancay, 11 de octubre del 2021



Marleny Ccoñislla Cáceres
DNI N°: 31035611
Celular: 983622067
Correo: mar_cc5@hotmail.com

Data de la investigación

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	3	4	4	2	3	2	4	4	2	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1
6	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1
7	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
13	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
15	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
17	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	4
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
22	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
23	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
24	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
25	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	4	3	2	2	1	3	2	2	1
28	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3

29	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	4	3	2	2	1	3	2	2	1
30	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3
31	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	2
32	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	2
33	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
35	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
37	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2
38	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4
41	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4
42	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4
45	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
46	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
48	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
49	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
50	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3
51	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
53	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
54	4	2	3	1	4	4	1	2	1	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
55	4	2	4	3	3	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2
56	3	3	4	3	5	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	2	4	3	3	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2
58	3	3	4	3	5	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

60	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3
61	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4
62	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
64	2	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3
65	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
66	2	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3
67	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
68	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
69	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
70	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5
71	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5
72	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	1
73	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	5	5	5	2	4	3	4	4
74	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
75	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
76	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4
77	3	3	2	2	5	5	2	2	1	1	2	2	4	2	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
79	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	1	2	3	1	1	1
80	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
82	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2
83	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2
84	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
85	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
86	4	3	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
87	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
89	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
90	3	3	3	2	4	4	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2

122	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
123	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
126	4	4	2	3	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
127	4	3	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	3	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
128	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4
130	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3
131	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4
132	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4
133	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	4	4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
135	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
139	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
142	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3
143	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	1	3	4	3	2	4
144	5	3	3	2	2	5	4	3	4	2	5	4	2	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	3
145	4	4	2	2	5	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	5	4	2	4	3	3
146	3	5	2	2	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
147	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
148	4	4	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3
149	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
150	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4
151	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
152	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3

153	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3
154	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
155	4	4	3	3	4	4	1	2	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
157	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
159	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
160	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	1	3	3
162	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	3
163	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
165	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
166	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
168	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
169	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
170	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
171	4	2	2	2	4	4	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	1
172	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
174	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4
175	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
177	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
178	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4
179	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	2	2	4	5	3	3
180	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4
181	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	2	2	4	5	3	3
182	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
183	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5

244	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
245	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
246	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
247	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
248	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
249	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4
250	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4
251	4	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
252	4	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
253	4	3	4	2	4	5	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	4	1	3	2	4	3
254	4	3	4	2	4	5	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	4	1	3	2	4	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4
257	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
258	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3
259	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4
260	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
261	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3
262	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2
263	3	4	3	2	4	4	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	4	3	4
264	4	4	2	4	2	1	4	1	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4
265	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2
268	3	4	3	2	4	4	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	4	3	4
269	4	4	2	4	2	1	4	1	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4
270	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
271	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3

272	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3
273	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
274	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
275	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
276	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4
277	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
278	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
280	5	3	3	2	2	5	4	3	4	2	5	4	2	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
283	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
284	2	2	1	1	4	4	1	1	1	2	4	2	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	2	2
285	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
287	1	2	3	4	4	5	5	4	4	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4
288	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
289	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
290	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
291	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
292	2	2	1	1	4	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
293	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
294	4	4	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3
295	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
296	1	3	5	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
297	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	2	2	1	1	4	4	1	1	1	2	4	2	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	2	2

300	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
302	1	2	3	4	4	5	5	4	4	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4
303	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
304	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
305	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
306	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
307	2	2	1	1	4	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
308	1	3	5	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
309	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
313	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3
314	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
315	4	4	3	3	4	4	1	2	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3
316	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
317	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
319	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
320	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
322	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
324	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
325	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
326	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
327	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4

328	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
329	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
330	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
331	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
332	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
333	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
334	1	2	2	2	3	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3
335	4	2	2	1	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
336	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
337	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
338	4	2	1	1	3	4	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3
339	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	2	4	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	2	5	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
341	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
342	1	2	2	2	3	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3
343	4	2	2	1	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
344	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
345	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
346	4	2	1	1	3	4	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3
347	2	4	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	2	5	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2

N°	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3
5	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1
6	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	1	1	5	3	4	5	5	5	3	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	1	1	5	3	4	5	5	5	3	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
13	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
14	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
15	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
16	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	1	4	2	4	4	4	1	4	4	4	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
21	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3
23	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	2	2	1	1	1	4	4	4
27	1	1	5	3	2	5	2	3	2	1	2	2	1	2	2	5	4	3	2	1	2	4	3	2
28	4	4	2	1	3	1	3	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5

60	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3
63	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	2	4	2	1	1	2	4	4	2
64	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
69	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
70	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4
71	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4
72	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	4	1	1	1	2	3	1
73	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	2	2	5	4	4	3	5	5	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5
77	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4
78	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	3	2
79	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2
80	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	2	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5
82	4	3	2	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1	4	2
83	4	3	2	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1	4	2
84	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
85	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5
86	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4

122	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3
123	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5
126	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
127	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3
128	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
129	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5
130	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3
131	3	3	4	1	1	3	1	2	1	4	3	1	3	4	2	1	3	2	3	3	5	5	3	3
132	3	3	4	1	1	3	1	2	1	4	3	1	3	4	2	1	3	2	3	3	5	5	3	3
133	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
134	2	2	4	2	3	5	1	2	3	4	1	1	2	1	3	3	1	4	1	1	3	5	1	1
135	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
136	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3
138	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
139	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	4	5	4	3	4	5	2	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
142	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
143	2	4	2	4	2	1	2	3	3	2	3	4	2	1	3	3	1	2	2	1	4	2	3	3
144	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	1	1	3	4	1	1
145	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	4	1	4	3	3	3	4	5	5
146	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2
147	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
148	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	4	3
149	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2
151	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4
152	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4

153	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4
154	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3
155	2	1	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1
156	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
159	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	5	1	2	2	2	2	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
161	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	1	2	2	2	3	5
162	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
163	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
164	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
165	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3
166	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
169	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4
170	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	1	2	3	2	1	3
171	4	5	5	4	4	4	4	5	1	2	1	2	2	4	4	5	5	5	5	1	2	2	2	2
172	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
177	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
178	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4
179	3	4	1	3	2	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	1	3	1
180	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4
181	3	4	1	3	2	2	3	3	3	1	4	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	1	3	1
182	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
183	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

215	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
216	3	3	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4
217	3	3	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4
218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
220	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	2	3	2	3	3	4
221	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	1	1	3	5	5
222	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
223	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	2	3	2	3	3	4
224	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4	5	4	4	4	1	1	3	5	5	5
225	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4
226	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3
227	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3
228	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
229	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	4	3	1	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4
230	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
231	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	4	3	1	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4
232	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1
233	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1
234	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	5
235	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	5
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2
240	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	1	1
241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2

244	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	1	1
245	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
246	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
247	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2
248	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2
249	3	4	5	3	4	5	4	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
250	3	4	5	3	4	5	4	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
251	4	4	5	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3
252	4	4	5	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3
253	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	2	2	2	2	5	2	2	5	4	2	2
254	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	2	2	2	2	5	2	2	5	4	2	2
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3
256	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	5	2	4	4	4	3	3
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
258	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
259	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	5	2	4	4	4	3	3
260	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
261	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
262	2	3	4	5	4	3	3	1	3	2	3	5	4	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2
263	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
264	2	4	2	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	1	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4
265	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	4	5	4	3	4	5	2	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	2	3	4	5	4	3	3	1	3	2	3	5	4	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2
268	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
269	2	4	2	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	1	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4
270	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
271	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

272	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
273	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
274	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
275	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4
276	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
277	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4
278	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
279	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4
280	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	1	1	3	4	1	1
281	4	3	3	3	2	2	3	3	2	5	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3
282	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4
283	4	3	3	3	2	2	3	3	2	5	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3
284	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
286	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
287	4	2	1	1	2	2	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2	3	5	3	2	3	5	4	5
288	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
289	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3
290	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2
291	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1
292	1	1	5	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3
293	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
294	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	4	3
295	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
296	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
297	4	4	5	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20527056579
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos FREDDY VEGA LOAYZA	DNI: 21446272

Consentimiento

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal f) del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNAMBA EN TIEMPOS DE COVID-19, PERIODO 2021.	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.	
Autor: Nombres y Apellidos MARLENY OCOÑISLLA CÁCERES	DNI: 31035611

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a la autora del estudio.

Lugar y Fecha: Abancay 07 de febrero 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Firma:

Dr. Freddy Vega Loayza

(Titular o Representante legal de la Institución)

(1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal f) "Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.