



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en  
estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la  
Amazonia, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Paredes Romero, Kerwin (Orcid.org/0000-0002-6577-1135)

**ASESOR:**

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (Orcid.org/0000-0002-1150-1519)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis hijos Kerwin Alvenix y Doria Katrina quienes son mi motor y motivo para ir hacia adelante y seguir superándome profesionalmente por ellos sigo luchando en los momentos difíciles dando prioridad a mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para seguir mis metas y lograr mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Mi gratitud a Dios por darme el coraje y la inteligencia para el logro de mis objetivos profesionales.

Expreso mi sincera gratitud a las personas que contribuyeron y brindaron valiosos aportes, críticas constructivas, apoyo moral y material para la materialización del presente trabajo.

- A las autoridades de turno y a los estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, quienes participaron y me brindaron la información necesaria en este estudio, sin ellos esta investigación no tendría fundamento. Por su apoyo y por la importante labor que realizan en esta universidad.
- A los docentes de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte, por compartir sus conocimientos hoy, mañana y siempre.
- Al Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo quién asesoró y dedicó su valioso tiempo a este esfuerzo con preocupación de maestro.

## Índice de contenidos

|  |           |
|--|-----------|
| Dedicatoria .....  | ii        |
| Agradecimiento .....   | iii       |
| Índice de contenidos .....   | iv        |
| Índice de tablas .....   | v         |
| Índice de gráficos y figuras.....                                  | vii       |
| Resumen.....   | viii      |
| Abstract.....  | ix        |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                                       | <b>1</b>  |
| <b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| <b>III. METODOLOGÍA .....</b>                                      | <b>22</b> |
| <b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>                   | <b>22</b> |
| <b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b> | <b>24</b> |
| <b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>3.5. Procedimientos .....</b>                                   | <b>26</b> |
| <b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>                      | <b>28</b> |
| <b>3.7. Aspectos éticos.....</b>                                   | <b>28</b> |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>                                   | <b>52</b> |
| <b>VII. PROPUESTAS .....</b>                                       | <b>53</b> |
| REFERENCIAS.....   | 57        |
| Anexos   |           |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable Procesos académicos virtuales.<br>.....   | 29 |
| Tabla 2. Dimensiones de la variable Procesos académicos virtuales. ....  | 30 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del servicio a los<br>estudiantes. ....  | 31 |
| Tabla 4. Dimensiones de la variable Satisfacción del servicio a los estudiantes...32   |    |
| Tabla 5. Información de ajuste del modelo que explica la influencia de los<br>procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. .33                 |    |
| Tabla 6. Pseudo R cuadrado determina influencia de los procesos académicos<br>virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                                    | 34 |
| Tabla 7. Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de los<br>procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. .34          |    |
| Tabla 8. Información de ajuste del modelo que explica la relación de los recursos<br>de aprendizajes virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes.....35            |    |
| Tabla 9. Pseudo R cuadrado determina la relación de recursos de aprendizajes<br>virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                                  | 35 |
| Tabla 10. Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de los<br>recursos de aprendizajes virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes.<br>..... | 36 |
| Tabla 11. Información de ajuste del modelo que explica la relación de los<br>acompañamientos virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes.....37                    |    |
| Tabla 12. Pseudo R cuadrado determina la relación de los acompañamientos<br>virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                                      | 37 |
| Tabla 13. Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de los<br>acompañamientos virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes.....38             |    |
| Tabla 14. Información de ajuste del modelo que explica la relación de las<br>colaboraciones virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                      | 39 |
| Tabla 15. Pseudo R cuadrado determina la relación de las colaboraciones<br>virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                                       | 39 |
| Tabla 16. Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación las<br>colaboraciones virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                  | 40 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 17. Información de ajuste del modelo que explica la relación de las competencias virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....        | 41 |
| Tabla 18. Pseudo R cuadrado determina la relación de las competencias virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. ....                         | 41 |
| Tabla 19. Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de las competencias virtuales en la satisfacción del servicio a los estudiantes. .... | 42 |

## Índice de gráficos y figuras

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Diagrama de barras de la variable Procesos académicos virtuales.....                   | 29 |
| Gráfico 2. Dimensiones de la variable Procesos académicos virtuales.....                          | 30 |
| Gráfico 3. Diagrama de barras de la variable Satisfacción del servicio a los<br>estudiantes ..... | 31 |
| Gráfico 4. Dimensiones de la variable Satisfacción del servicio a los estudiantes                 | 32 |

## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo general Determinar la influencia significativa que existe entre los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional/causal. La población estuvo formada por 1 115 estudiantes, la muestra por 286 y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la encuesta y como instrumentos el cuestionario, que fueron validados por juicios de expertos y su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach para la variable independiente es de 0,970 y para la variable dependiente es de 0,874. En el resultado se observa que la variable independiente influyen de forma alta en la variable dependiente, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 12,229 que son mucho mayor de 4 y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0,05$ ; que permite el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se infiere estadísticamente que: los Procesos académicos virtuales tiene una influencia significativa en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.

Palabras clave: Procesos Académicos, satisfacción de servicios.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the significant influence that exists between the virtual academic processes in the satisfaction of the service in students. The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, non-experimental design and correlational/causal descriptive level. The population consisted of 1,115 students, the sample by 286, and the sampling was of the simple random probabilistic type. The technique was the survey and the questionnaire as instruments, which were validated by expert judgments and their reliability through Cronbach's Alpha for the independent variable is 0.970 and for the dependent variable is 0.874. The result shows that the independent variable have a high influence on the dependent variable, since the Wald score of the independent variable is 12.229, which is much higher than 4 and is reinforced by  $p = 0.000 < 0.05$ ; that allows the rejection of the null hypothesis and the alternative hypothesis is accepted, for which it is statistically inferred that: the virtual academic processes have a significant influence on the satisfaction of the service in students of the National Intercultural University of the Amazon, 2022.

Keywords: Academic Processes, satisfaction of services.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022", cuyo autor es PAREDES ROMERO KERWIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO<br><b>DNI:</b> 29308486<br><b>ORCID</b> 0000-0002-1150-1519 | Firmado digitalmente por:<br>ARMELGARBEG el 13-<br>08-2022 03:54:15 |

Código documento Trilce: TRI - 0401074