

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



TESIS

Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021

AUTORES:

Guzman Mariño, Ruth Charo

Chahuaya Cayhuaylla, Ronal John

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Investigación y Docencia Universitaria

ASESOR:

Mg. Zárate Bocanegra, Jhony Alex

ORCID ID 0000-0001-6440-0108

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por inculcar en mí la importancia de estudiar.

Ruth Guzman

A mis padres por su apoyo y motivación.

Ronal Chahuaya

Agradecimiento

Agradezco a mi tutor quien con sus conocimientos me guío en todas las etapas de este proyecto para lograr los resultados que buscaba.

También por llevar a cabo el proceso de investigación queremos agradecer a la Universidad Privada Los Andes por proporcionar todos los recursos y herramientas necesarios.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstrac	xi

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Definición del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Hipótesis de la investigación	7
1.4.1. Hipótesis general	7
1.4.2. Hipótesis específicas	7
1.5. Variables y dimensiones	8
1.5.1. Operacionalización de las Variables	8
1.6. Justificación de la investigación	9

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.1.1. Antecedentes nacionales	11
2.1.2. Antecedentes internacionales	14
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1. Calidad de servicio educativo	16
2.2.2. Satisfacción estudiantil	20
2.3. Definición de términos básicos	22

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	25
La investigación cumple las características de tipo básica.	25
3.2. Diseño de investigación	25
3.3. Población y muestra de la investigación	26
3.3.1. Población	26
3.3.2. Muestreo	26
3.4. Técnicas para la recolección de datos	27
3.4.1. Descripción de los instrumentos	27
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	27
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	28

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	29
4.1.1. Resultados descriptivos por Variables y dimensiones	29
4.1.2. Pruebas de normalidad	40
4.1.3. Tablas cruzadas por variable y dimensiones	41
4.1.4. Contrastación de hipótesis de la investigación	46

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos	54
5.2. Conclusiones	59
5.3. Recomendaciones	61
Referencias bibliográficas	62

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

Anexo 3. Base de datos

Anexo 4. Evidencia digital de similitud

Anexo 5. Autorización de publicación

Anexo 6. Juicio de expertos

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo</i>	8
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil</i>	9
Tabla 3 <i>Validez</i>	28
Tabla 4 <i>Resultados descriptivos de la Variable calidad de servicio educativo.</i>	29
Tabla 5 <i>Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.</i>	30
Tabla 6 <i>Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.</i>	31
Tabla 7 <i>Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.</i>	32
Tabla 8 <i>Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.</i>	33
Tabla 9 <i>Resultados descriptivos de la dimensión empatía.</i>	34
Tabla 10 <i>Resultados descriptivos de la variable satisfacción estudiantil.</i>	35
Tabla 11 <i>Resultados descriptivos de la dimensión enseñanza aprendizaje.</i>	36
Tabla 12 <i>Resultados descriptivos de la dimensión trato respetuoso.</i>	37
Tabla 13 <i>Resultados descriptivos de la dimensión infraestructura.</i>	38
Tabla 14 <i>Resultados descriptivos de la dimensión evaluación.</i>	39
Tabla 15 <i>Tabla cruzada calidad de servicios educativos y satisfacción estudiantil</i>	41
Tabla 16 <i>Tabla cruzada calidad de servicios educativos y enseñanza - aprendizaje</i>	42
Tabla 17 <i>Tabla cruzada calidad de servicios educativos y trato respetuoso</i>	43
Tabla 18 <i>Tabla cruzada calidad de servicios educativos y infraestructura</i>	44
Tabla 19 <i>Tabla cruzada calidad de servicios educativos y auto realización</i>	45
Tabla 20 <i>Correlación para la hipótesis general</i>	46
Tabla 21 <i>Nivel de relación</i>	47
Tabla 22 <i>Correlación para la hipótesis específica 1</i>	48
Tabla 23 <i>Correlación para la hipótesis específica 2</i>	49

Tabla 24 *Correlación para la hipótesis específica 3*

51

Tabla 25 *Correlación para la hipótesis específica 4*

52

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados descriptivos de la Variable calidad de servicio educativo.	30
<i>Figura 2.</i> Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.	31
<i>Figura 3.</i> Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.	32
<i>Figura 4.</i> Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.	33
<i>Figura 5.</i> Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.	34
<i>Figura 6.</i> Resultados descriptivos de la dimensión empatía.	35
<i>Figura 7.</i> Resultados descriptivos de la variable satisfacción estudiantil.	36
<i>Figura 8.</i> Resultados descriptivos de la dimensión enseñanza aprendizaje.	37
<i>Figura 9.</i> Resultados descriptivos de la dimensión trato respetuoso.	38
<i>Figura 10.</i> Resultados descriptivos de la dimensión infraestructura.	39
<i>Figura 11.</i> Resultados descriptivos de la dimensión evaluación.	40
<i>Figura 12.</i> Tabla cruzada calidad de servicios educativos y satisfacción estudiantil	41
<i>Figura 13.</i> Tabla cruzada calidad de servicios educativos y enseñanza - aprendizaje	42
<i>Figura 14.</i> Tabla cruzada calidad de servicios educativos y trato respetuoso	43
<i>Figura 15.</i> Tabla cruzada calidad de servicios educativos y infraestructura	44
<i>Figura 16.</i> Tabla cruzada calidad de servicios educativos y auto realización	45

Resumen

La presente tesis se enfocó en encontrar la relación que existe entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes, el concepto de “calidad de la educación” es importante porque inevitablemente nos lleva a dos temas críticos para la gestión de cualquier sistema educativo: definir los méritos del tema y abordar y fortalecer el proceso de enseñanza en las escuelas y aulas. El tema de la marginación en el discurso y las acciones gubernamentales significa en muchos sentidos la exclusión de la educación de la política educativa.

El estudio se realizó con 169 estudiantes que conformaron la muestra de investigación, se trata de un estudio cuantitativo con diseño correlacional. Los resultados de la prueba estadística son consistentes con los resultados propuestos en la hipótesis alternativa, y se encuentra que existe una relación mayor que 0 (0.898) y un error $\leq 5\%$ (0.000), por lo que la correlación es significativa al 0.01 nivel (bilateral), lo que significa una relación muy alta, podemos estar seguros con un 99% de certeza que si la universidades mejoran la calidad de los servicios educativos al mismo nivel y el error es casi cero, entonces la satisfacción de los estudiantes aumentarán.

Palabras clave: Calidad de servicio educativo, Satisfacción estudiantil.

Abstrac

The concept of “quality of education” is important because it inevitably leads us to two critical issues for the management of any educational system: defining the merits of the issue and addressing and strengthening the teaching process in schools and classrooms. The issue of marginalization in government discourse and actions means in many ways the exclusion of education from educational policy. Therefore, this thesis focused on finding the relationship between the quality of educational services and student satisfaction.

The study was carried out with 169 students who made up the research sample, it is a quantitative study with a correlational design. The results of the statistical test are consistent with the results proposed in the alternative hypothesis, and it is found that there is a relationship greater than 0 (0.898) and an error $\leq 5\%$ (0.000), so the correlation is significant at the 0.01 level. (bilateral), which means a very high ratio, we can be sure with 99% certainty that if universities improve the quality of educational services at the same level and the error is almost zero, then student satisfaction will increase.

Key words: Quality of educational service, Student satisfaction.

Introducción

Cuando hablamos de calidad, rara vez nos encontramos lejos de la puerta del debate, y cuando hablamos de la calidad de la educación, el debate seguramente se fortalecerá. Es razonable que esto suceda porque esta pregunta es muy subjetiva, de lo contrario, consideremos la definición de estándares de calidad para los destinatarios de la educación.

La satisfacción de los estudiantes también es vital para el crecimiento en reputación de marca y en cantidad de estudiantes en las universidades privadas por lo cual el estudio es importante por lo cual se propone el siguiente esquema para la presente investigación.

El método utilizado fue el cuantitativo y el objetivo general propuesto fue: Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Los contenidos de este estudio son los siguientes:

El primer capítulo describe el problema de investigación, presenta el problema, presenta el objetivo de la investigación y realiza la investigación.

El segundo capítulo presenta el marco teórico para hacer preguntas

El tercer capítulo presenta el diseño y los métodos de la investigación.

El cuarto capítulo analiza los resultados de la encuesta, expresa e interpreta los datos obtenidos en forma de tablas, cuadros y gráficos, y describe el grado de correlación de las variables de investigación.

El Capítulo 5 presenta los resultados de la investigación, discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Culminando con la bibliografía y los anexos.

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En 2021 es un año desafiante para Perú, especialmente en términos de salud, economía y educación. Por ello, es bien sabido que en el año 2020 el Decreto Supremo 008-2020-SA emitió un comunicado de emergencia sanitaria; estableció medidas para prevenir y controlar la propagación del COVID 19; y finalmente promulgó el Decreto No. 1495 para asegurar la continuidad y calidad de los servicios educativos. El documento estipula que las instituciones educativas pueden desarrollar sus programas de tratamiento de forma híbrida o remota mediante el uso de entornos virtuales de aprendizaje hasta que se restablezcan los servicios de educación presencial. Por lo tanto, el modelo de educación a distancia no puede eximir los estándares de calidad del departamento.

Son los estudiantes en la comunidad universitaria uno de los principales actores en el marco de la calidad. Por ello, la percepción de la calidad universitaria

a través de la satisfacción es una de las dinámicas consideradas por muchas instituciones universitarias nacionales e internacionales. Los resultados de satisfacción se utilizan para la toma de decisiones, como la elaboración de planes de mejora.

Como se establece en el modelo de gestión de la calidad total, una de las principales funciones de las instituciones educativas, especialmente las universidades, es atender las necesidades de los estudiantes. Por lo tanto, es útil determinar cuáles pueden necesitar atención para evaluar y tomar las acciones adecuadas para lograr la mejora de la calidad.

Los indicadores generados pueden ayudar a la escuela a recibir retroalimentación durante la evaluación para ayudarla a optimizar los servicios que brinda.

De Castro (2012) señala que los estudiantes deben ser considerados clientes a los que deben atender y las instituciones deben demostrar sus cualidades. “Por lo tanto, existen muchos modelos de certificación; al igual que la norma ISO 9001: 2008, esta norma estipula que las organizaciones deben asegurar sus requisitos a través de la percepción de los estudiantes”.

Ahmand y Almas (2013) informaron que:

Ha habido un aumento en la investigación sobre las opiniones de los estudiantes como parte del diagnóstico de toma de decisiones de educación superior en las últimas décadas. Uno de los aspectos más destacados es la satisfacción del alumno con el profesor. Estas valoraciones han sido consideradas para la toma de decisiones

administrativas, como promoción, permanente y formación para superarse.

Se determina que estos problemas son importantes para la sociedad y en las universidades, especialmente en los futuros profesionales, por lo que se sugiere resolver los siguientes problemas.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?
2. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?
3. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

4. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
2. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
3. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

4. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

1. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
2. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.
3. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los

estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

4. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

1.5. Variables y dimensiones

Variable 1: Calidad de servicio educativo

Variable 2: Satisfacción estudiantil

1.5.1. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Valores	Niveles/ Rangos
Fiabilidad	1. Cumplimiento 2. Resolver problemas 3. Servicio bien realizado 4. Tiempo 5. Minimizar errores	1-5	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja (20-46) Regular (47-73) Alta (74-100)
Seguridad	6. Comportamiento 7. Seguridad 8. Amabilidad 9. Conocimientos	6-9		
Elementos tangibles	10. Equipos 11. Instalaciones 12. Apariencia 13. Materiales	10-13		
Capacidad de respuesta	14. Comunicación 15. Rapidez 16. Ayuda	14-16		
Empatía	17. Atención 18. Horario 19. Preocupación 20. Necesidades	17-20		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Valores	Niveles/ Rangos
Enseñanza - aprendizaje	1. Contenido de asignaturas 2. Dominio de contenidos 3. Exigencia 4. Evaluación 5. Orientación 6. Comunicación	1-6	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baja (19-44)
Trato respetuoso	7. Respeto de docentes 8. Respeto de autoridades 9. Respeto de personal de servicio	7-9		Regular (45-70)
Infraestructura	10. Limpieza 11. Ventilación 12. Ruido 13. Instalaciones 14. Espacios	10-14		Alta (71-95)
Auto realización	15. Desarrollo 16. Capacidades 17. Libertad 18. Creatividad 19. Futuro	15-19		

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación de la investigación

Las instituciones de educación superior están bajo presión para incrementar el valor de sus actividades, porque el incremento en el valor de la educación requiere una gran cantidad de dinero para sostener los esfuerzos por mejorar los servicios y prestar atención a los intereses de los actores institucionales. Estos valores se utilizan principalmente para evaluar la calidad de los servicios educativos con la satisfacción de los estudiantes para satisfacer las necesidades estratégicas más importantes de los estudiantes. Se puede decir que la calidad de los servicios educativos depende del grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes.

El aumento de la competencia entre las instituciones de educación superior para atraer estudiantes ayuda a darse cuenta de la importancia de estas, especialmente después

del aumento en el número de estudiantes que abandonan la universidad antes de completar los cursos académicos requeridos.

Porque retener a los estudiantes tiene un impacto positivo en el desempeño financiero de la universidad. Este tema es cada vez más importante para las instituciones de educación superior. En vista de que la mayoría de nuestras instituciones educativas aún no han alcanzado el nivel de calidad requerido por los operadores de las instituciones antes mencionadas, esta investigación se justifica porque permitirá estimular la atención de la universidad a los temas de calidad y contribuir al desarrollo de sus estándares e indicadores de desarrollo universitario.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Pérez (2020). *“La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes, 2019”*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Perú.

El objetivo fue es establecer el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la UPLA en 2019. Para lograr el objetivo propuesto se adopta un método de descripción relacionado. Es parte del paradigma del positivismo y parte de la investigación cuantitativa. La muestra está compuesta por 54 estudiantes. Utilizaron como herramienta el cuestionario. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios universitarios y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Derecho de la Universidad del Perú en 2019. Cuando se encuentra una correlación no paramétrica, el R de Pearson= 0.814; $p = .000$ ha una dirección positiva y de fuerte magnitud, esto nos lleva a concluir que cuanto mayor es la calidad de los servicios universitarios, mayor es la satisfacción de los estudiantes.

Nobario (2018). “*Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*”. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.

El propósito fue determinar la satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos de los estudiantes técnicos vocacionales de baja y alta demanda de la Escuela Técnica Superior de Lima. El tipo de investigación es básica, con diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y métodos cuantitativos. El cuestionario está estructurado. La escala Likert de 5 niveles se utiliza para determinar la satisfacción. Se encuentra que el nivel de satisfacción de los estudiantes en las carreras de baja y alta demanda se acerca al nivel 4, el cual se expresa como "satisfecho". De acuerdo con la investigación realizada, se encuentra que la satisfacción de los estudiantes con todos los aspectos de la calidad de los servicios educativos tiene la misma tendencia, incluso al considerar a los estudiantes por sexo o grupo de edad.

Avila (2017). “*Calidad del servicio y satisfacción, estudiantes Posgrado - Ciencias Económicas y Administrativas Universidad San Pedro Chimbote - 2015*”. (Tesis de Maestría). Universidad San Pedro. Perú.

El objetivo general de este estudio es determinar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Graduados en Economía y Administración de la Universidad de San Pedro en 2015. Utilizando diseños no experimentales y encuestas como técnicas de recopilación de información y pautas de observación, la población para este estudio fue de 95 estudiantes. Con respecto a las conclusiones generales sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio del mencionado centro de

aprendizaje, se puede inferir que el porcentaje medio de estudiantes está satisfecho o muy satisfecho, y los porcentajes medio y bajo de estudiantes se sienten insatisfechos o muy insatisfecho.

Salcedo (2012). “*Grado de satisfacción de los estudiantes relacionado con las características de la oferta de la formación de enfermería, UNSCH - Ayacucho, 2008*”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Perú.

En este país, como en la mayoría de países latinoamericanos, los sistemas de educación superior y salud han experimentado cambios importantes en los últimos años. Se han creado nuevas universidades, principalmente filiales privadas que son cuantitativamente importantes. El avance del conocimiento y el desarrollo de la tecnología han hecho que los campos de la educación y la salud de hoy en día tengan un nivel de requisitos de calidad más alto que en el pasado. En los últimos años, la investigación sobre la satisfacción social se ha convertido en una herramienta para incrementar el valor de la mejora del producto. Las percepciones de la calidad del servicio a menudo se ven eclipsadas por factores relacionados con la falta de recursos materiales para satisfacer las necesidades de la tecnología de la información. Por tanto, es necesario comprender la satisfacción de los estudiantes relacionada con las características de la oferta formativa de enfermería, UNSCH-Ayacucho, 2008.

La investigación descriptiva relacionada se lleva a cabo mediante un diseño transversal no experimental. El tamaño de la muestra es de 168 estudiantes. La técnica de recopilación de información es la investigación. Se utilizó la prueba de Kruskal-Wallis y el coeficiente de correlación "Rho" de Spearman. La

investigación ha determinado que entre el 100% (168) estudiantes, el 49,4% de los estudiantes tiene una satisfacción moderada, el 34,5% de los estudiantes tiene una satisfacción baja y el 16,1% de los estudiantes tiene una satisfacción alta. En cuanto a la opinión de la cotización, el 76,2% de nosotros cree que es positiva y el 23,8% piensa que es negativa. Comparando las hipótesis, se concluye que, según el coeficiente de correlación "Rho" de Spearman, la satisfacción de los estudiantes está directamente relacionada con la percepción de la formación profesional de la profesión de enfermería en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga ($r = 0,816$; $p < 0,001$).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018). “*Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*”. (Artículo Científico). Revista Educación y Educadores. México.

Centrarse en la satisfacción de los estudiantes ayuda a tomar las decisiones correctas en la gestión orientada a la calidad de la universidad. El propósito de este trabajo es conocer la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Economía, Administración, Ciencias e Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con los elementos de la calidad educativa, como es el proceso de enseñanza y personas con las que el estudiante debe relacionarse durante los estudios Percepción de la atención, infraestructura y autorrealización del estudiante. Los métodos de investigación son no experimentales, transversales, descriptivos y pertinentes, utilizando métodos cuantitativos y una muestra probabilística de 7676 estudiantes.

Utilizando un cuestionario tipo Likert, tiene un valor de fiabilidad de 0,8

0 con el coeficiente alfa de Cronbach, y la validez se comprueba mediante análisis factorial mediante el programa spss-amos. La investigación permite conocer las posibilidades de aumentar la satisfacción de los estudiantes, la infraestructura y la retroalimentación positiva sobre el respeto que reciben los estudiantes por parte de los mentores y las instituciones educativas que ofrecen oportunidades de desarrollo personal. También se identifican diferencias estadísticamente significativas en satisfacción entre grupos de edad, campus de estudiantes, planes de estudio y estado civil.

Sefair (2017). *“Factores que explican la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de la Universidad de Valparaíso, Chile”*. (Artículo Científico). Revista de la Universidad de Almería. España.

El estudio se realizó en el paradigma de la crítica social, se utilizaron medios cualitativos no experimentales para determinar un conjunto de elementos relacionados con la satisfacción esperada y la calidad del servicio de los estudiantes de diversas facultades. Y medios cuantitativos utilizando un cuestionario aplicado a una muestra representativa de 331 estudiantes para medir la importancia y satisfacción de las variables encontradas.

Como principal resultado se puede afirmar que existen 25 variables que inciden en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de ingeniería, las cuales se dividen en dimensiones: actividades docentes, aspectos administrativos, instalaciones y actividades extraescolares. Teniendo en cuenta que el valor de satisfacción total fue de 60,6%, luego de analizar el diagrama importancia-satisfacción, se realizaron sugerencias de intervención (sugerencias de mejora) utilizando las variables importancia baja y satisfacción.

Sanchez (2018) *“La satisfacción del estudiante del Collhi con la calidad educativa del programa en el MUM”*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Puebla. México.

El aporte científico de esta investigación se llevó a cabo entre estudiantes universitarios de las áreas de ciencias sociales y humanidades, especialmente entre los estudiantes de la Facultad de Lingüística y Literatura Española, constatando algunas relaciones entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante.

Evidencia del estudio "Collhi Student Satisfaction and Quality of Education in the University of Minerva Model" (MUM), que muestreó a 34 estudiantes de pregrado en 2009 y 2010 del Instituto Español de Lingüística y Letras Investigando la filosofía y literatura de BUAP, su objetivo general es determinar la satisfacción de los estudiantes de Collhi con la calidad del plan de estudios en el modelo de la Universidad de Minerva, y si la calidad de la educación es un predictor de satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio educativo

El concepto de calidad de servicio percibida surge al considerar la calidad desde un enfoque centrado en los aspectos técnicos (calidad objetiva centrada en la perspectiva del prestador de servicios); evoluciona hacia un enfoque más subjetivo basado en las percepciones del cliente (dimensión externa o de provisión).

Es un enfoque más apropiado en el contexto de los servicios. Sus representantes son la North American School, proponen que la calidad percibida del servicio debe definirse desde la perspectiva de

la percepción del cliente, enfocándose en la fase de entrega del servicio de calidad. (Stauss, Lemmink y Kunst, 1999).

Por otro lado, este concepto es muy complejo y vago debido a las características intrínsecas de los servicios (intangibilidad, separabilidad, caducidad, etc.): (1) “es difícil evaluar la calidad del servicio, ya que es necesario evaluar aspectos intangibles que son difíciles de identificar y cuantificar” (Wirtz y Lovelock, 2018) y “los aspectos son susceptibles de diferentes evaluaciones por parte de sus clientes”. (Goodman, 2009).

Según Wirtz et al. (2018), “la diferencia entre la evaluación de la calidad de un servicio y la de un bien por parte de un consumidor no está en el proceso, sino en la naturaleza de las características sobre las que se realiza la evaluación”.

En el contexto de la educación superior, se vuelve aún más complejo, según Annamdevula y Bellamkonda (2016), debido a algunas características singulares, como (1) la participación cognitiva de los estudiantes en el proceso de servicio, (2) los estudiantes 'necesidades que son satisfechas por diferentes partes, (3) servicios continuos y (4) servicios a largo plazo.

Al igual que en el caso del sector servicios, en el contexto educativo, Hoffman y Batenson (2011) afirman que es un concepto multitarea y carece de una definición correcta. Por lo tanto, también existe una falta de consenso en este sector sobre cómo definir y medir la calidad del servicio. Sin embargo, existe consenso en que los estudiantes son los clientes prioritarios de las actividades educativas (João y Amaral, 2014). (Annamdevula y Bellamkonda, 2016) para el sector de la educación universitaria, “la diferencia entre lo que un estudiante espera recibir y sus percepciones del parto real”. Para proponerlo, estos autores revisaron la literatura actual y apoyan las ideas propuestas por João et al. (2014), quienes lo definen como

la valoración general del consumidor de la superioridad del servicio, que resulta de la comparación de los clientes entre sus expectativas del servicio recibido y la eficiencia de las organizaciones que prestan el servicio.

Por tanto, se puede decir que un servicio es de calidad cuando cumple o supera las expectativas del cliente Wirtz et al. (2018).

Como se ha revelado, para evaluar la calidad percibida de un servicio por parte de un cliente, es necesario identificar qué dimensiones son consideradas para su evaluación. Actualmente, existe consenso sobre la naturaleza multidimensional del concepto, pero no en el número o contenido de las dimensiones que conforman la calidad percibida.

Específicamente, “los servicios se consideran intangibles porque son imperceptibles y no se pueden dominar mentalmente”. (Begum, Rajendran, Sai y Ganesh, 2021). Por lo tanto, evaluar los servicios y medir la calidad del servicio no es solo un desafío intelectual para los investigadores académicos, sino también un retorno económico para muchos proveedores que desean beneficiarse de la resolución e implementación de los resultados de la investigación. En las últimas décadas, la calidad del servicio se ha convertido en un área importante de preocupación para los profesionales, gerentes e investigadores porque tiene un fuerte impacto en el desempeño comercial, la reducción de costos, la satisfacción del cliente, la lealtad del cliente y la rentabilidad.

(Luthra, Garg, Agarwal y Mangla, 2021) cree que “la calidad del servicio es una estructura elusiva y vaga, que se puede identificar por las cuatro características principales de los servicios, a saber, intangibilidad, indivisibilidad de la producción y el consumo, heterogeneidad y perecederos”.

Gronroos (1982) fue uno de los primeros investigadores que reconoció la necesidad de desarrollar métricas de calidad de servicio efectivas y únicas. La percepción de la calidad del servicio proviene de la comparación entre las expectativas del consumidor y el desempeño real del servicio. La calidad percibida de un servicio es una actitud relacionada con los juicios de los consumidores sobre el servicio general que reciben. (João et al. 2014)

(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998) conciben como herramienta el SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio. “La herramienta SERVQUAL evalúa la calidad del servicio identificando la brecha entre las expectativas del cliente y las percepciones del desempeño del servicio”. Algunos estudios también usan escalas de importancia del desempeño para probar la calidad del servicio, y algunos estudios han diseñado sus propias herramientas. (Goodman, 2009) sugiere “que medir la percepción por sí sola (medición de desempeño ponderada por importancia de SERVQUAL puede proporcionar mejores operaciones de calidad de servicio, en lugar de medir la diferencia entre expectativas y percepciones”. (Parasuraman et al. 1998) “creen que la percepción de la calidad del servicio es el determinante de la satisfacción, observaron que la satisfacción precede a la calidad percibida”.

Si bien la educación es esencialmente un sector de servicios, también tiene su propia complejidad y es diferente de otros servicios. En un sentido cognitivo, la educación en sí misma es el proceso de transformación de recursos tangibles en intangibles. Los productos educativos pueden expresarse de diversas formas, como el desarrollo de habilidades, el crecimiento del conocimiento y el

desarrollo de la personalidad. La naturaleza de la educación presenta diferentes desafíos para su inclusión en cualquier marco de evaluación. El producto de la educación es a menudo intangible y difícil de medir porque se refleja en cambios en el conocimiento, las características y el comportamiento personales (João et al. 2014).

Los escasos estudios realizados en el área de los servicios educativos universitarios también mostraron que la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción del cliente (João et al. 2014) definieron “la calidad del servicio en la educación superior como la diferencia entre lo que un estudiante espera recibir y sus percepciones de la entrega real”. (Begum et al. 2021) expresaron que:

Cuando se trata de la percepción de la calidad del servicio, como la docencia, la calidad percibida puede ser el resultado de la satisfacción del estudiante con los cursos recibidos. Como sugirieron muchos autores, el presente trabajo también sigue el método de recopilar datos perceptivos de la administración y las partes interesadas para comprender el nivel de prácticas de calidad.

2.2.2. Satisfacción estudiantil

La definición de satisfacción del estudiante varía mucho según el enfoque y el enfoque de la investigación. En este estudio, se examinó la satisfacción de los estudiantes desde la perspectiva de la educación. (Goodman, 2009) definieron la satisfacción de los estudiantes como “actitudes a corto plazo que resultan de la evaluación de la experiencia educativa de los estudiantes”, y señalaron que cuando su experiencia o desempeño real cumple o excede sus expectativas iniciales, la satisfacción de los estudiantes es (Hoffman et al. 2011) “dividen la evaluación de la

satisfacción del estudiante en dos categorías, la primera categoría se enfoca en la evaluación de la enseñanza y el aprendizaje en el aula, y la segunda categoría se enfoca en la experiencia completa del estudiante”.

Afectan el campo de la educación y la eficacia de los docentes desde diferentes perspectivas, la organización y desarrollo de la enseñanza, la estructura espacio-temporal de la escuela, los conflictos entre los escolares y su vida personal, y los proyectos de futuro, las interrupciones. Cuestiones sexuales. mostrar nuevas posibilidades para reorganizar el proceso educativo para garantizar una educación de alta calidad en los diferentes sistemas educativos.

Un tema que fue destacado entre los participantes en la capacitación. Avanzar en esta dirección requiere analizar los centros de muchos espacios formativos, desde las universidades y colegios hasta las escuelas, para generar oportunidades -tiempos, espacios de diálogo- para construir otros procesos educativos apoyados en nuevas prácticas habilitadoras. ir más allá de los límites actuales. (João et al. 2014)

En este caso, la cuestión de la enseñanza y el aprendizaje sigue siendo un desafío para investigadores, docentes e instructores. Si la docencia es una actividad que requiere habilidades especiales, reforzada por la formación docente dirigida precisamente a este fin y la continua modernización de los métodos de enseñanza y el contenido de los métodos de enseñanza (Almeida, 2012), profundizar la investigación y reflexión sobre los siguientes aspectos. para el trabajo de importantes maestros y profesores. Después de todo, la capacitación del personal es una actividad muy compleja y aún necesitamos aprender más sobre el proceso psicológico de aprendizaje y desarrollo.

García (1995) considera que el proceso educativo se basa en actividades encaminadas a adquirir conocimientos (saber y poder hacer). Es un proceso de desarrollo personal, un intento de crearse uno mismo en estrecha conexión con el mundo social.

Desde una perspectiva adicional, Ahmadi et al. (2013) consideran la formación como una relación con el tiempo porque significa “introducir a alguien en el pasado cultural, despertar a alguien de los problemas que le provoca la historia pasada. Ahora y estimular la transición de institución a institución.

La relación entre los docentes y la profesión docente, comprensible aquí en los campos de la pedagogía (ciencia de la educación) y la pedagogía (teoría de la enseñanza).

Importancia de la satisfacción estudiantil

Relación cambiante entre la educación superior y el estado Rodríguez (2011) “describen el patrón cambiante de la relación entre la educación superior y el estado como un cambio del modelo de control estatal al modelo de supervisión estatal”.

El Estado debe evitar escudriñar la vida cotidiana de las instituciones y dirigir el sistema de educación superior desde la distancia. Esto plantea una cuestión fundamental, es decir. ¿Cómo les va a las instituciones más independientes en una competencia feroz? ¿La organización sigue las políticas gubernamentales actuales y emergentes? En este caso, el gobierno trata de establecer mecanismos para que las instituciones funcionen de acuerdo a sus deseos. De ahí la evaluación de la calidad. (Almeida, 2012)

2.3. Definición de términos básicos

Calidad de servicio educativo (VX): “La calidad de la educación es un continuo, y sus puntos representan una combinación altamente correlacionada de funcionalidad, efectividad y eficiencia, y su máximo grado y excelencia representan el mejor nivel de consistencia entre todos los componentes básicos del sistema”. (João et al. 2014)

Fiabilidad (X1): Se refiere a la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y diligente. En otras palabras, la empresa cumplió sus promesas de entrega, servicio, resolución de problemas y fijación de precios. (Bramulya y Simarmata, 2020)

Seguridad (X2): Es el conocimiento y cuidado de nuestros empleados, y nuestra capacidad de generar confianza y confianza. (Bramulya et al. 2020)

Elemento tangible (X3): es la apariencia física, instalación (Bramulya et al. 2020)

Capacidad de respuesta (X4): Ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y razonable. Se refiere a la atención y puntualidad en la atención de solicitudes, respuesta a consultas y reclamos de los clientes y resolución de problemas (Bramulya et al. 2020)

Empatía (X5): Se refiere al nivel de atención personalizada que una empresa brinda a sus clientes. Debe proporcionarse a través de un servicio personalizado o personalizado según las preferencias del cliente. (Bramulya et al. 2020)

Satisfacción estudiantil (VY): A medida que los estudiantes se vuelven cada vez más importantes, las nuevas investigaciones intentan comprender cómo se comportan los estudiantes, cuáles son sus necesidades y cómo las universidades pueden satisfacer a los estudiantes. Al analizar los factores que influyen en la

satisfacción de los estudiantes, podemos obtener información sobre las actitudes de los estudiantes y las áreas más importantes para la satisfacción de los estudiantes. (Sánchez, 2018).

Enseñanza – aprendizaje (Y1): Satisfacción que perciben los estudiantes de los factores que intervienen en la adquisición de su conocimiento. (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018)

Trato respetuoso (Y2): Satisfacción con el trato respetuoso que reciben los estudiantes de las personas con las que interactúan en el campus. (Surdez et al. 2018)

Infraestructura (Y3): Satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza. (Surdez et al. 2018)

Evaluación (Y4): Satisfacción de los estudiantes con las oportunidades de independencia y libertad en la universidad y el crecimiento personal relacionado con el trabajo futuro. (Surdez et al. 2018)

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La investigación cumple las características de tipo básica.

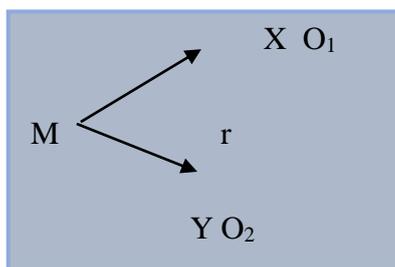
La investigación básica es un método de investigación destinado a comprender mejor un tema, fenómeno o leyes fundamentales de la naturaleza. Este tipo de investigación se enfoca principalmente en mejorar el conocimiento más que en resolver problemas específicos. (Tamayo, 2014).

3.2. Diseño de investigación

Este enfoque es cuantitativo, esencialmente un estudio centrado en aspectos observables y cuantificables de los fenómenos humanos. Utilizamos metodología

de análisis empírico y utilizamos pruebas estadísticas para el análisis de datos. (del Río 2013).

El diseño será correlacional, el diseño intenta determinar qué tan correlacionadas están las variaciones en uno o más factores con las variaciones en otro u otros factores. La presencia y la fuerza de esta covariación generalmente se determina estadísticamente utilizando coeficientes de correlación.



Dónde:

M = Muestra

X = Variable 1

Y = Variable 2

R = Correlación

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

La población que fue objeto de estudio fue fueron los alumnos de la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes.

Población: 303

3.3.2. Muestreo

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50(1 - 0.50) 303}{0.05^2 \times (303 - 1) + 1.96^2 \times 0.50(1 - 0.50)} = 169$$

muestra = 169

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Un estudio de investigación se define como la recopilación de información de una muestra de personas respondiendo preguntas. Este tipo de estudio puede utilizar múltiples métodos para el reclutamiento de participantes, la recopilación de datos y el uso de diferentes instrumentos.

3.4.1. Descripción de los instrumentos

La investigación se realizó por medio de un cuestionario en la cual las variable calidad de servicio educativo tubo 20 ítems, en donde se compone por la dimensión fiabilidad 5 ítems, dimensión seguridad 4 ítems, dimensión elementos tangibles 4 ítems, dimensión capacidad de respuesta 3 ítems y empatía 4 ítems.

La variable satisfacción estudiantil este compuesto por 19 ítems, la dimensión enseñanza – aprendizaje 3 ítems, infraestructura 5 ítems, dimensión auto realización 5 ítems.

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

Se realizo por medio de juicio de expertos a continuación se presenta la tabla con los expertos consultados para la presente investigación

Tabla 3
Validez

Experto	Claridad	Congruencia
Dr. Asturi Quispe, Mario	si	si
Mg. Barrantes Bedriñana, Luis Enrique	si	si
Mg. Torres Suarez, Gilberto	si	si

Confiabilidad

Se realizo por medio del estadístico Alpha de Cronbach a continuación se presenta la tabla con los expertos consultados para la presente investigación

Calidad de servicio educativo: 0.785

Satisfacción estudiantil: 0.767

Las dos variables del estudio han superado la estadística de fiabilidad de 0,72 o más, y es cierto que el cuestionario utilizado es muy fiable.

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

espués de codificar, verificar y analizar la consistencia de las herramientas de recopilación de datos, se determinan los indicadores necesarios para el análisis.

Para herramientas de recopilación de datos: Medidas de validez: según la validez de las estructuras, realice investigaciones estadísticas para determinar si la estructura de cada pregunta puede medir de manera inequívoca y objetiva las dimensiones de cada pregunta. Todas las variables están incluidas y son imparciales como un proceso estadístico.

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por Variables y dimensiones

Variable calidad de servicio educativo

Tabla 4

Resultados descriptivos de la Variable calidad de servicio educativo.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	20	11.83	11.83
Regular	127	75.15	86.98
Alta	22	13.02	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

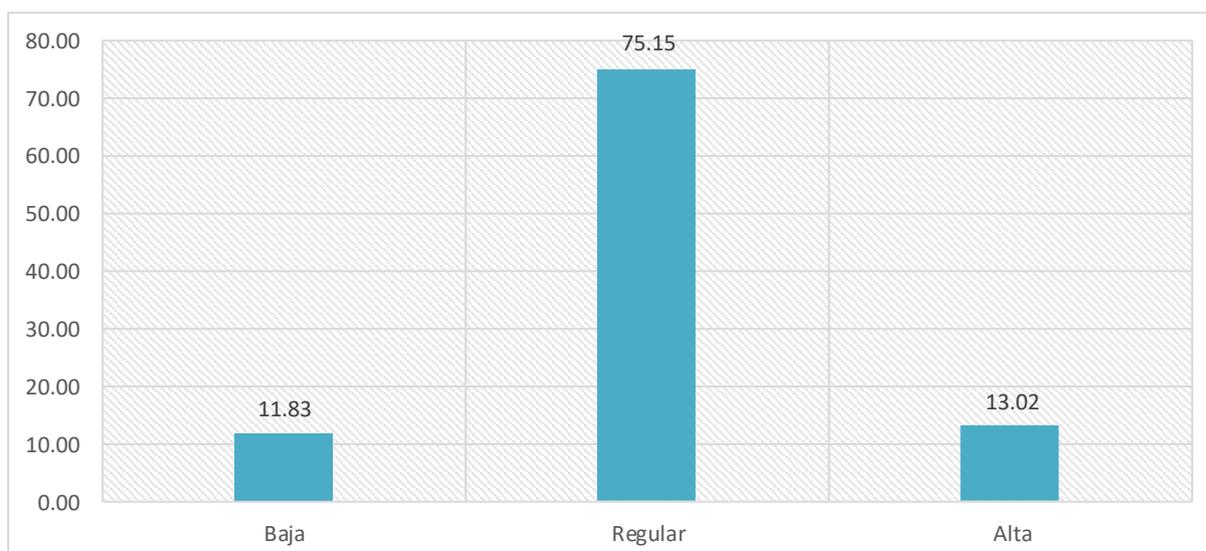


Figura 1. Resultados descriptivos de la Variable calidad de servicio educativo.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 75.15%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 13.02%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 11.83%, concluyendo que los estudiantes consideran que la calidad del servicio educativo tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión fiabilidad

Tabla 5

Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	29	17.16	17.16
Regular	120	71.01	88.17
Alta	20	11.83	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

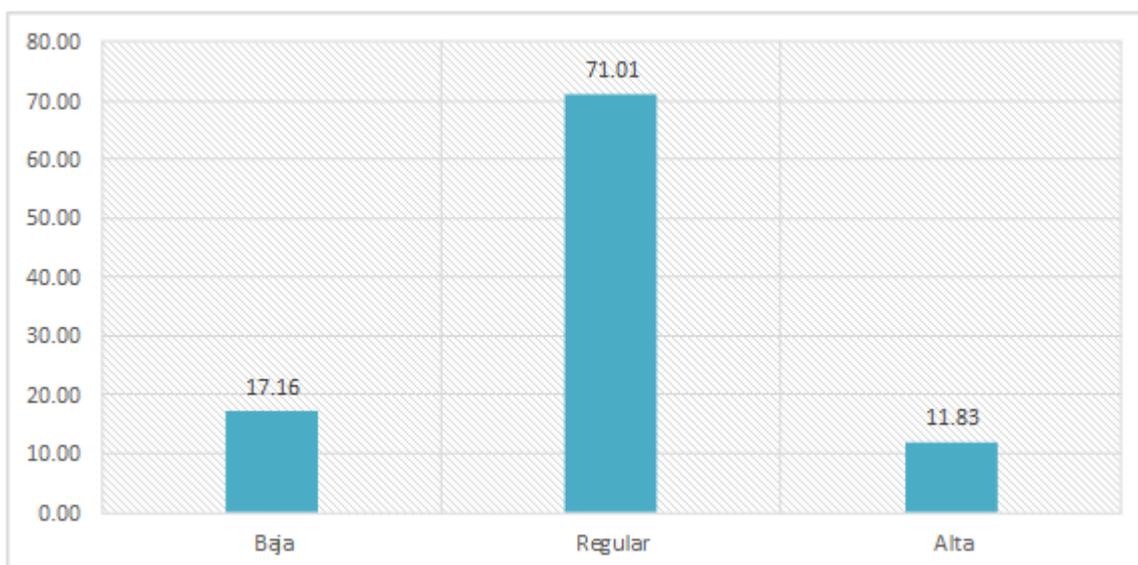


Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 71.01%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 17.16%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 11.83%, concluyendo que los estudiantes consideran que la fiabilidad tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión seguridad

Tabla 6

Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	36	21.30	21.30
Regular	117	69.23	90.53
Alta	16	9.47	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

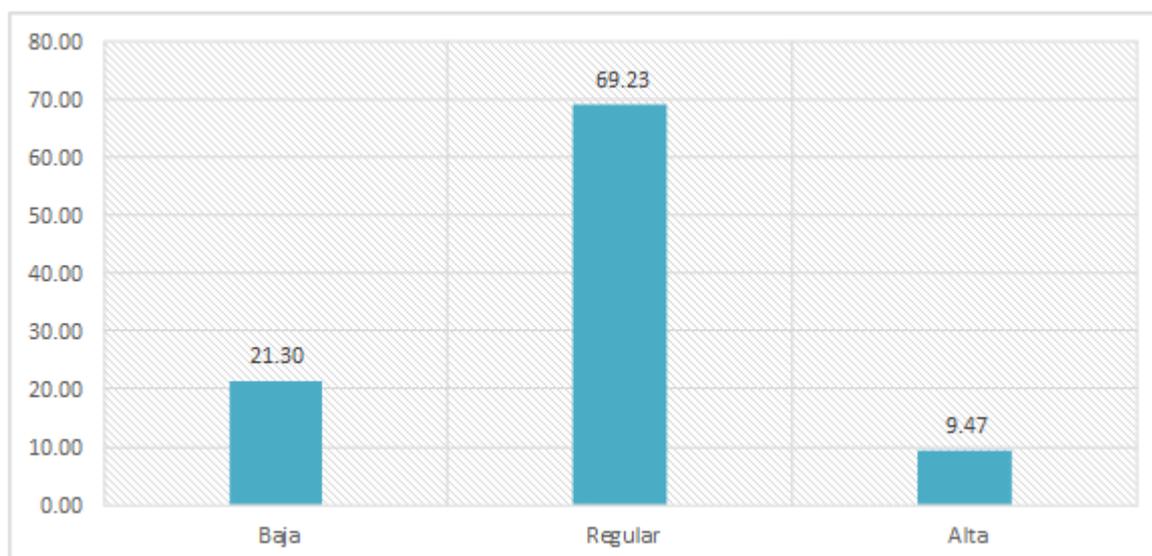


Figura 3. Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 69.23%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 21.30%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 9.47%, concluyendo que los estudiantes consideran que la seguridad tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión elementos tangibles

Tabla 7

Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	37	21.89	21.89
Regular	111	65.68	87.57
Alta	21	12.43	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

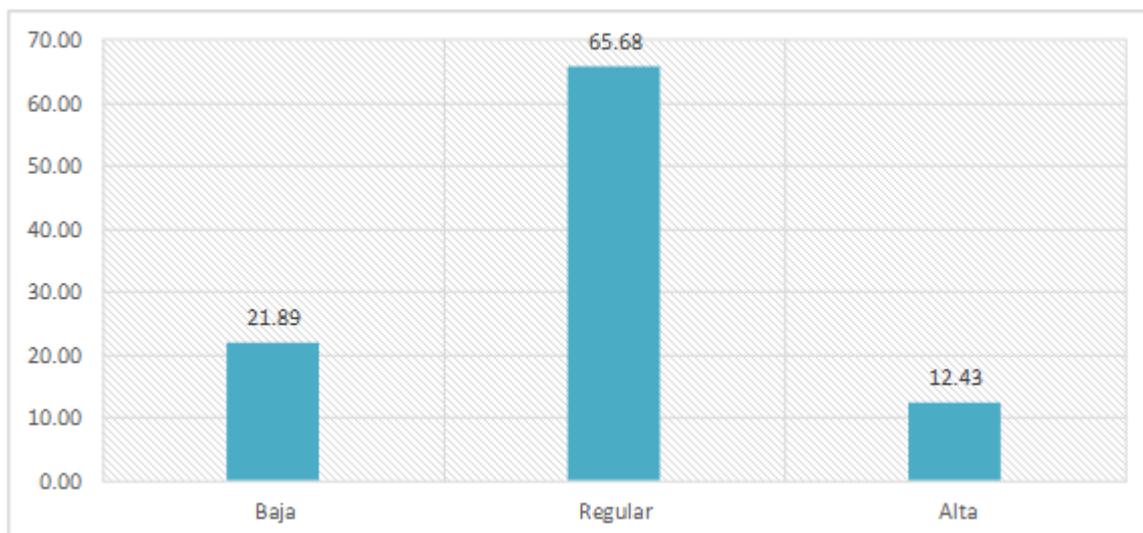


Figura 4. Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 65.68%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 21.89%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 12.49%, concluyendo que los estudiantes consideran que los elementos tangibles tienen que mejorar en la universidad.

Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 8

Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	43	25.44	25.44
Regular	106	62.72	88.17
Alta	20	11.83	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

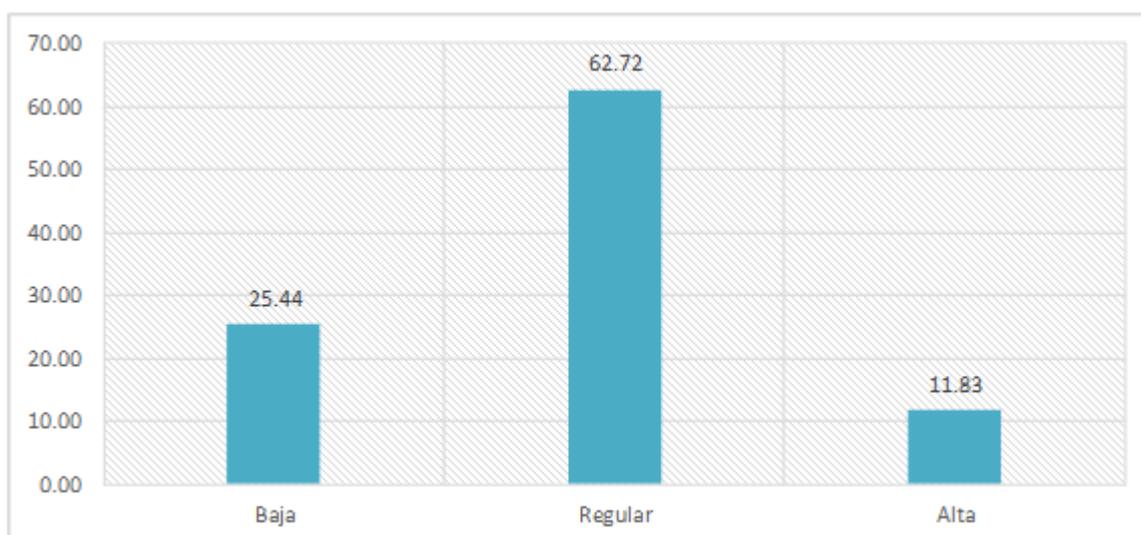


Figura 5. Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 62.72%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 25.44%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 11.83%, concluyendo que los estudiantes consideran que la capacidad de respuesta tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión empatía

Tabla 9

Resultados descriptivos de la dimensión empatía.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	39	23.08	23.08
Regular	108	63.91	86.98
Alta	22	13.02	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

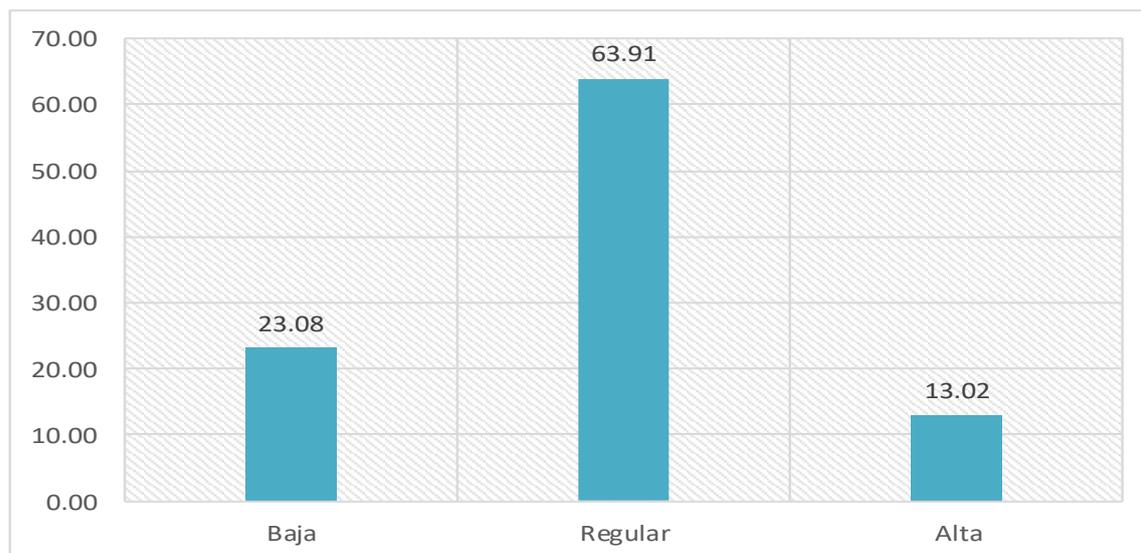


Figura 6. Resultados descriptivos de la dimensión empatía.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 63.91%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 23.08%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 13.02%, concluyendo que los estudiantes consideran que la empatía tiene que mejorar en la universidad.

Variable satisfacción estudiantil

Tabla 10

Resultados descriptivos de la variable satisfacción estudiantil.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	23	13.61	13.61
Regular	128	75.74	89.35
Alta	18	10.65	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

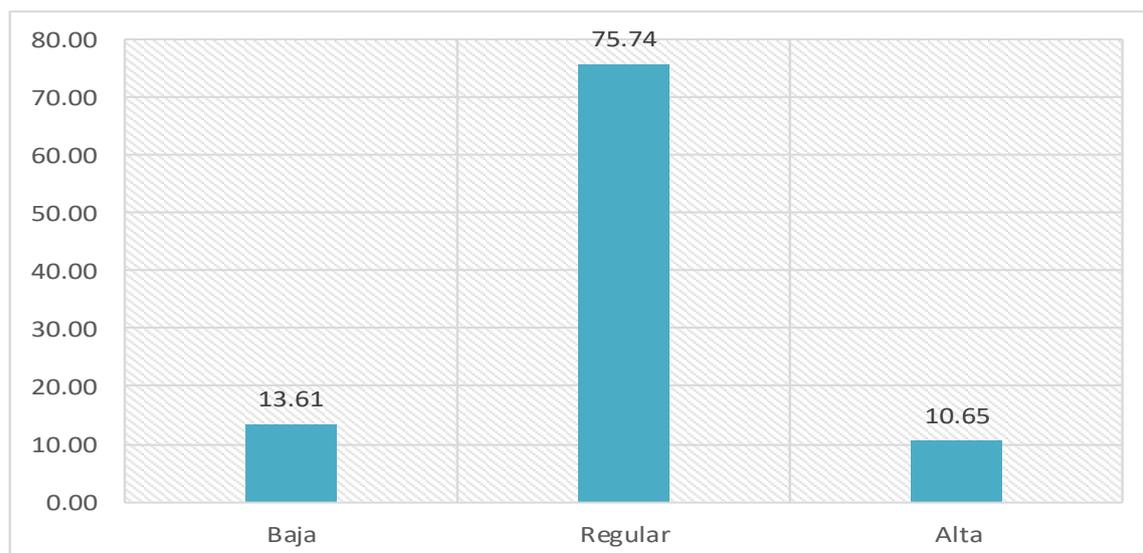


Figura 7. Resultados descriptivos de la variable satisfacción estudiantil.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 75.74%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 13.61%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al alto con un 10.65%, concluyendo que los estudiantes consideran que la satisfacción estudiantil tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión enseñanza aprendizaje

Tabla 11

Resultados descriptivos de la dimensión enseñanza aprendizaje.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	35	20.71	20.71
Regular	116	68.64	89.35
Alta	18	10.65	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

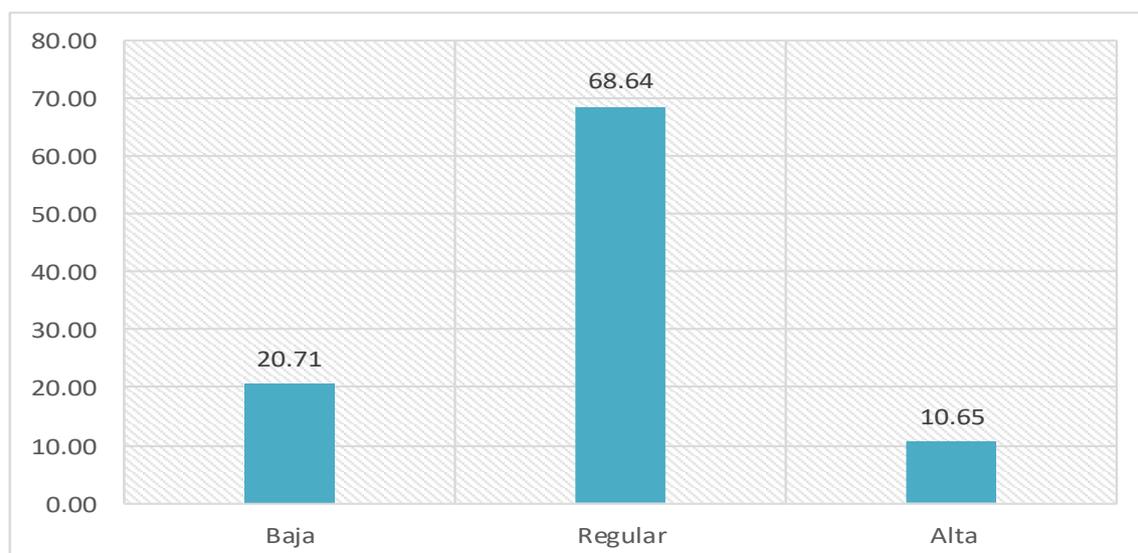


Figura 8. Resultados descriptivos de la dimensión enseñanza aprendizaje.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 68.64%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 20.71%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 10.65%, concluyendo que los estudiantes consideran que la enseñanza aprendizaje tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión elementos trato respetuoso

Tabla 12

Resultados descriptivos de la dimensión trato respetuoso.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	45	26.63	26.63
Regular	106	62.72	89.35
Alta	18	10.65	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

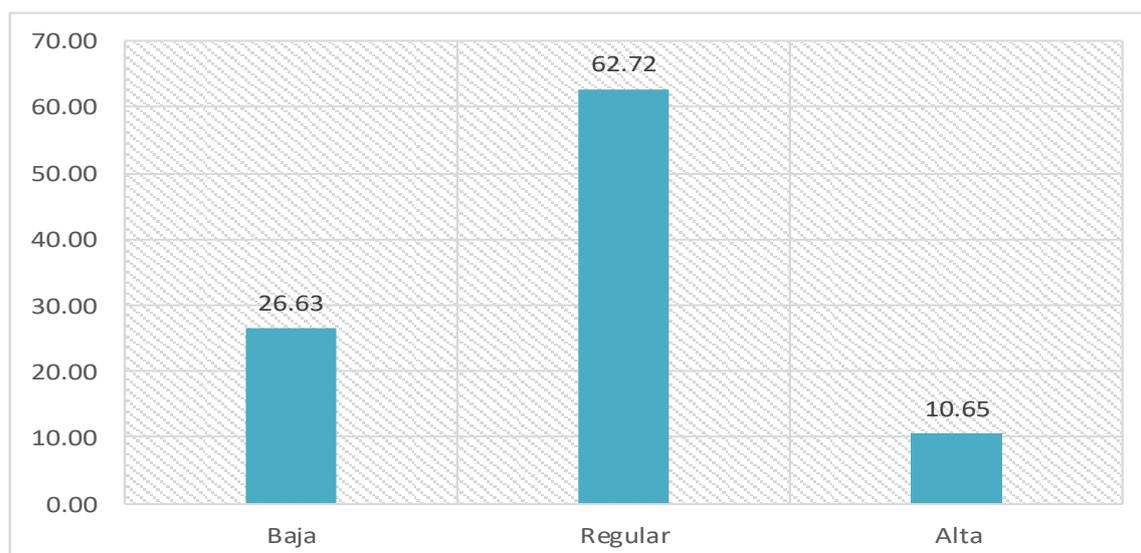


Figura 9. Resultados descriptivos de la dimensión trato respetuoso.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 62.72%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 26.73%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 10.65%, concluyendo que los estudiantes consideran que el trato respetuoso tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión infraestructura

Tabla 13

Resultados descriptivos de la dimensión infraestructura.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	33	19.53	19.53
Regular	107	63.31	82.84
Alta	29	17.16	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

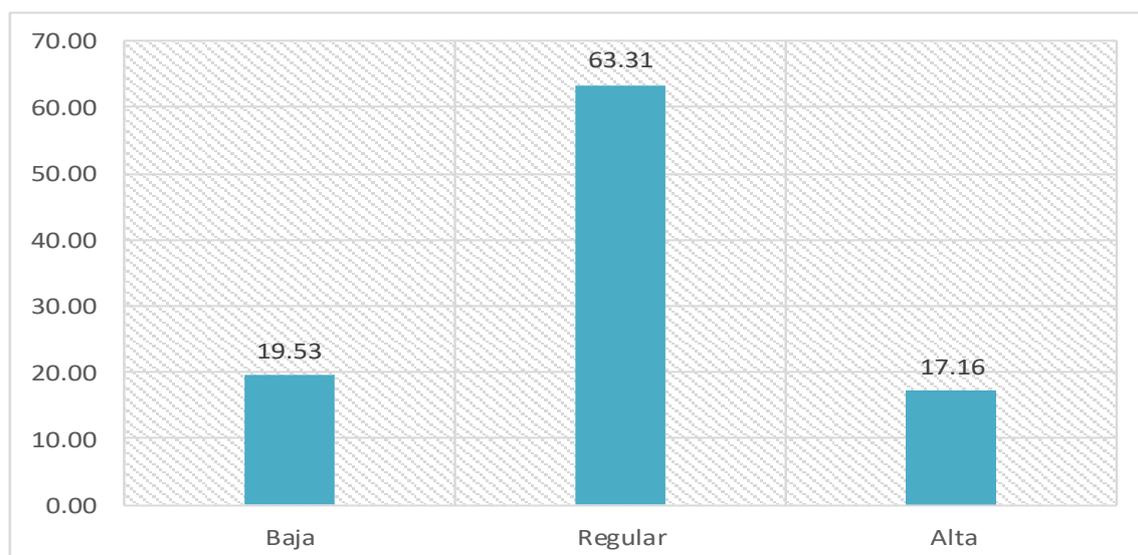


Figura 10. Resultados descriptivos de la dimensión infraestructura.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 63.31%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 19.53%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 17.16%, concluyendo que los estudiantes consideran que la infraestructura tiene que mejorar en la universidad.

Dimensión evaluación

Tabla 14

Resultados descriptivos de la dimensión evaluación.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	24	14.20	14.20
Regular	108	63.91	78.11
Alta	37	21.89	100.00
Total	169	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

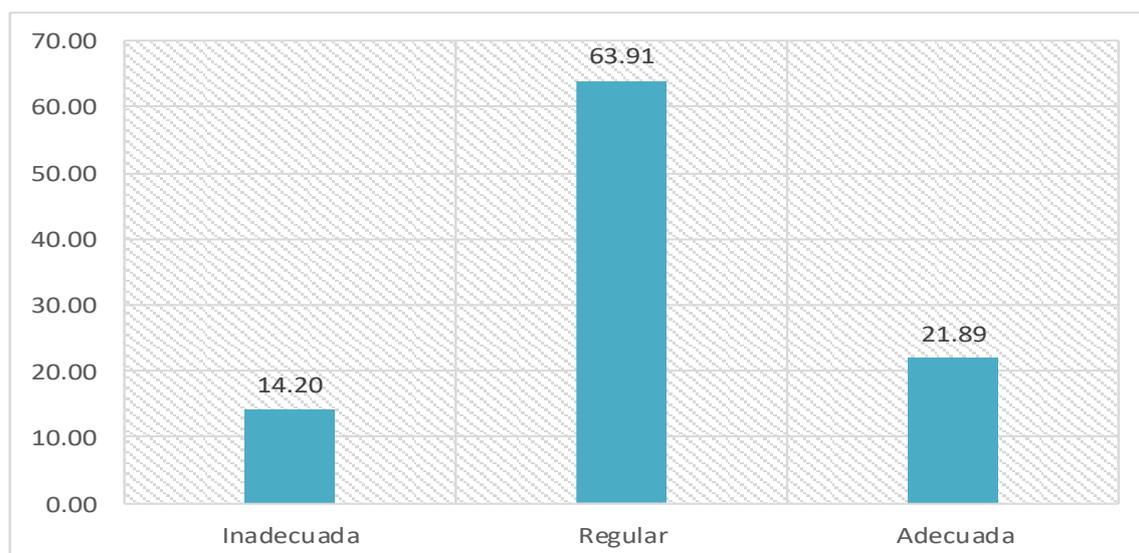


Figura 11. Resultados descriptivos de la dimensión evaluación.

Procesando los datos recolectados después de aplicar el instrumento de investigación a los integrantes de la muestra, que fueron un total de 169 estudiantes, el porcentaje que tiene el mayor valor en la investigación corresponde al nivel regular con un 63.91%, el porcentaje que tiene el segundo lugar en la investigación corresponde al nivel alto con un 21.89%, el porcentaje que tiene el último lugar en la investigación corresponde al nivel bajo con un 14.20%, concluyendo que los estudiantes consideran que la evaluación tiene que mejorar en la universidad.

4.1.2. Pruebas de normalidad

Prueba de Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio educativo	,057	169	,200*
Enseñanza - aprendizaje	,076	169	,019
Trato respetuoso	,090	169	,002
Infraestructura	,085	169	,005
Autorrealización	,083	169	,007
Satisfacción estudiantil	,052	169	,200*

Interpretación de la prueba:

H0: La Variable de la cual se extrajo la muestra sigue una distribución Normal.

Ha: La Variable de la cual se extrajo la muestra no sigue una distribución Normal.

Puesto que el valor-p calculado es mayor que el nivel de significación alfa 0.05, no se puede rechazar la hipótesis nula H0.

4.1.3. Tablas cruzadas por variable y dimensiones

Tabla 15

Tabla cruzada calidad de servicios educativos y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil			TOTAL	
		Adecuado	Deficiente	Regular		
Calidad de servicios educativos	Adecuado	Recuento	19	1	2	22
		% del Total	86.36%	4.55%	9.09%	100.00%
	Regular	Recuento	1	26	5	32
		% del Total	3.13%	81.25%	15.63%	100.00%
	Deficiente	Recuento	7	13	95	115
		% del Total	6.09%	11.30%	82.61%	100.00%
TOTAL	Recuento	27	40	102	169	
	% del Total	95.58%	97.10%	107.32%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

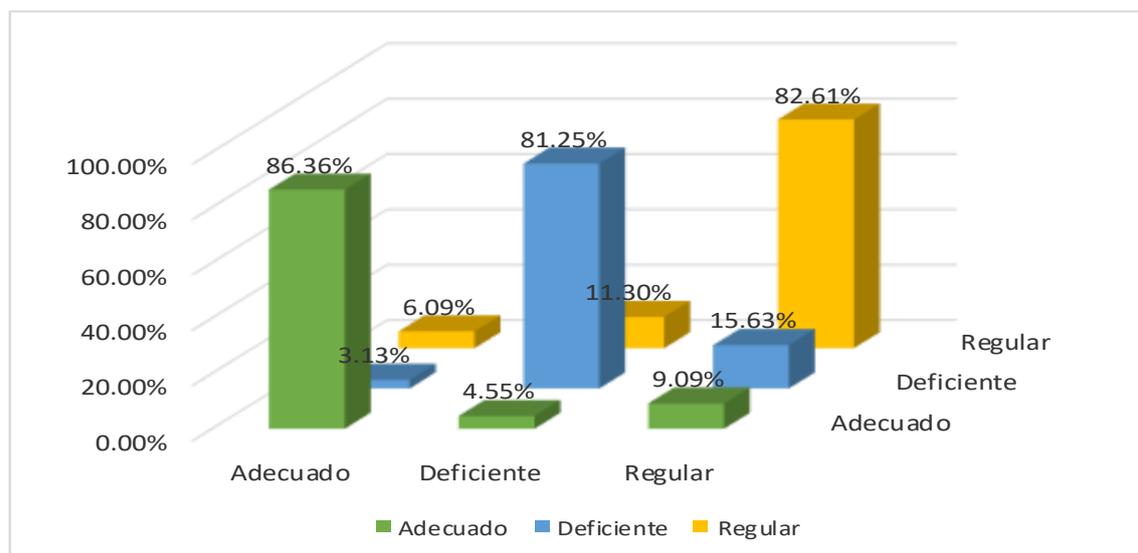


Figura 12. Tabla cruzada calidad de servicios educativos y satisfacción estudiantil

De la tabla cruzada se puede observar la prevalencia de una relación entre las variables de estudio con prevalencia en el regular con un 82.61% el deficiente con 81.25%

y el adecuado con 86.36% un por lo que se puede interpretar que existe una relación entre las variables que se conocerá en la prueba de hipótesis que se presentaran en el siguiente punto de la investigación.

Tabla 16

Tabla cruzada calidad de servicios educativos y enseñanza - aprendizaje

		Enseñanza - Aprendizaje			TOTAL	
		Adecuado	Deficiente	Regular		
Calidad de servicios educativos	Adecuado	Recuento	13	1	8	22
		% del Total	59.09%	4.55%	36.36%	100.00%
	Regular	Recuento	1	24	7	32
		% del Total	3.13%	75.00%	21.88%	100.00%
	Deficiente	Recuento	11	9	95	115
		% del Total	9.57%	7.83%	82.61%	100.00%
TOTAL	Recuento	25	34	110	169	
	% del Total	71.78%	87.37%	140.85%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

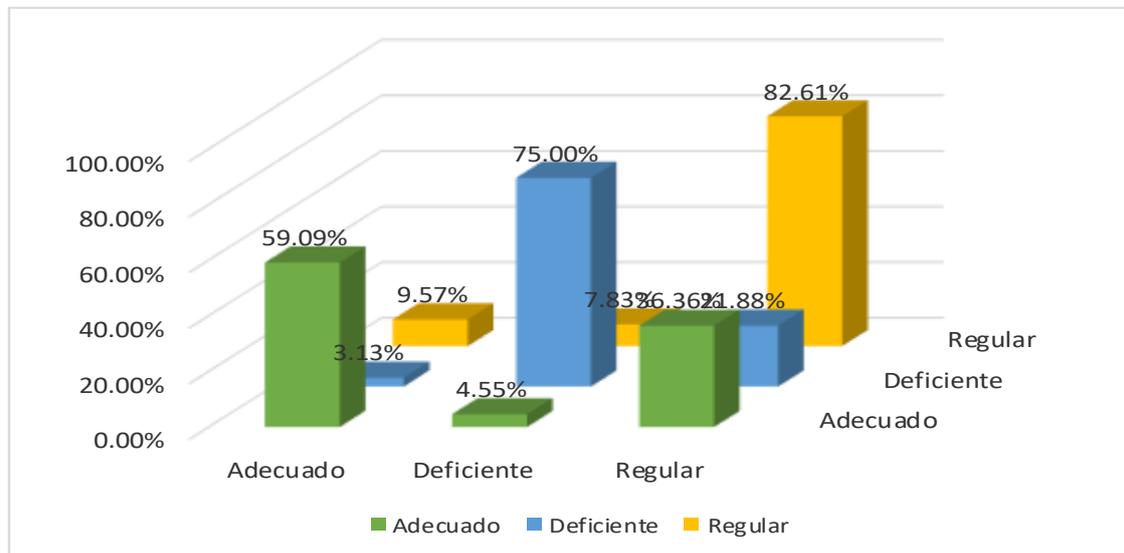


Figura 13. Tabla cruzada calidad de servicios educativos y enseñanza - aprendizaje

De la tabla cruzada se puede observar la prevalencia de una relación entre las variables de estudio con prevalencia en el regular con un 82.61% el deficiente con 75.00% y el adecuado con 59.09% un por lo que se puede interpretar que existe una relación entre

las variables que se conocerá en la prueba de hipótesis que se presentaran en el siguiente punto de la investigación.

Tabla 17

Tabla cruzada calidad de servicios educativos y trato respetuoso

		Trato respetuoso			TOTAL	
		Adecuado	Deficiente	Regular		
Calidad de servicios educativos	Adecuado	Recuento	8	2	12	22
		% del Total	36.36%	9.09%	54.55%	100.00%
	Regular	Recuento	1	21	10	32
		% del Total	3.13%	65.63%	31.25%	100.00%
	Deficiente	Recuento	2	39	74	115
		% del Total	1.74%	33.91%	64.35%	100.00%
TOTAL	Recuento	11	62	96	169	
	% del Total	41.23%	108.63%	150.14%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

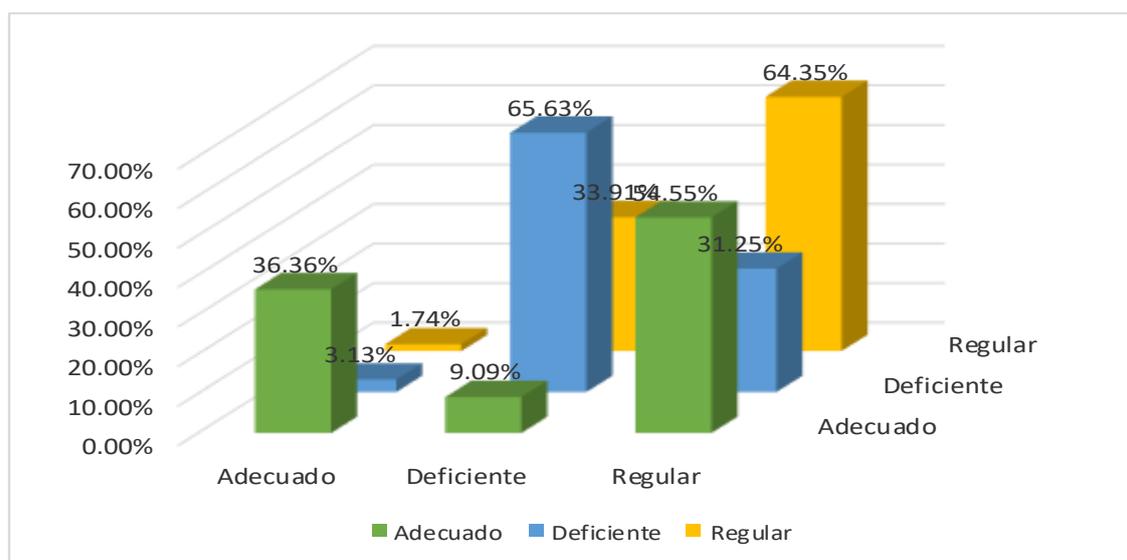


Figura 14. Tabla cruzada calidad de servicios educativos y trato respetuoso

De la tabla cruzada se puede observar la prevalencia de una relación entre las variables de estudio con prevalencia en el regular con un 64.35% el deficiente con 65.63% y el adecuado con 36.36% un por lo que se puede interpretar que existe una relación entre las variables que se conocerá en la prueba de hipótesis que se presentaran en el siguiente punto de la investigación.

Tabla 18

Tabla cruzada calidad de servicios educativos y infraestructura

		Infraestructura			TOTAL	
		Adecuado	Deficiente	Regular		
Calidad de servicios educativos	Adecuado	Recuento	17	1	4	22
		% del Total	77.27%	4.55%	18.18%	100.00%
	Regular	Recuento	1	22	9	32
		% del Total	3.13%	68.75%	28.13%	100.00%
	Deficiente	Recuento	7	24	84	115
		% del Total	6.09%	20.87%	73.04%	100.00%
TOTAL	Recuento	25	47	97	169	
	% del Total	86.48%	94.17%	119.35%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

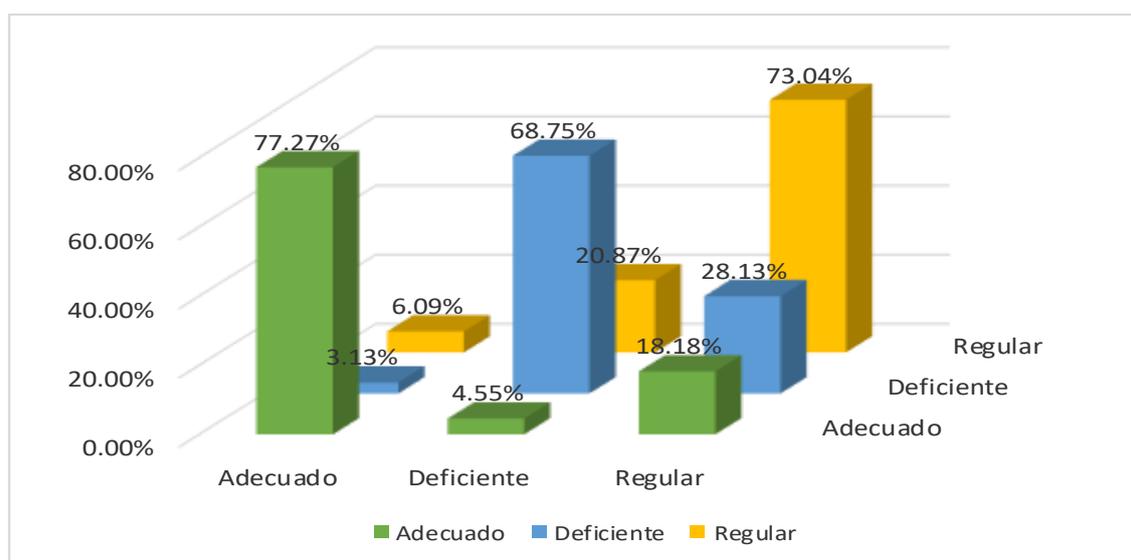


Figura 15. Tabla cruzada calidad de servicios educativos y infraestructura

De la tabla cruzada se puede observar la prevalencia de una relación entre las variables de estudio con prevalencia en el regular con un 73.04% el deficiente con 68.75% y el adecuado con 77.27% un por lo que se puede interpretar que existe una relación entre las variables que se conocerá en la prueba de hipótesis que se presentaran en el siguiente punto de la investigación.

Tabla 19

Tabla cruzada calidad de servicios educativos y auto realización

		Auto realización			TOTAL	
		Adecuado	Deficiente	Regular		
Calidad de servicios educativos	Adecuado	Recuento	17	1	4	22
		% del Total	77.27%	4.55%	18.18%	100.00%
	Regular	Recuento	1	26	5	32
		% del Total	3.13%	81.25%	15.63%	100.00%
	Deficiente	Recuento	17	19	79	115
		% del Total	14.78%	16.52%	68.70%	100.00%
TOTAL	Recuento	35	46	88	169	
	% del Total	95.18%	102.32%	102.50%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

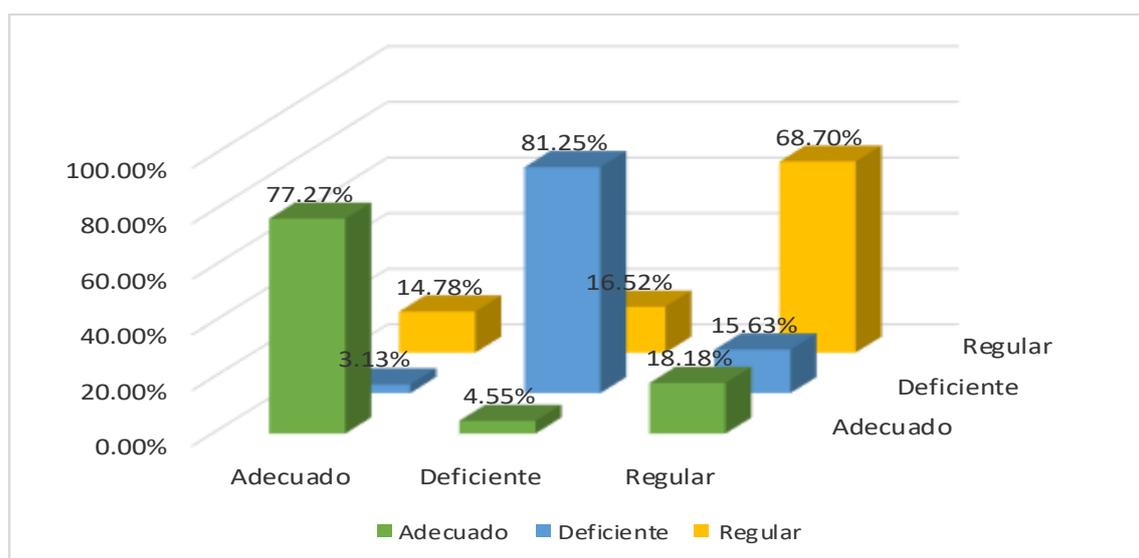


Figura 16. Tabla cruzada calidad de servicios educativos y auto realización

De la tabla cruzada se puede observar la prevalencia de una relación entre las variables de estudio con prevalencia en el regular con un 68.70% el deficiente con 81.25% y el adecuado con 77.27% un por lo que se puede interpretar que existe una relación entre las variables que se conocerá en la prueba de hipótesis que se presentaran en el siguiente punto de la investigación.

4.1.4. Contratación de hipótesis de la investigación

Hipótesis general

H0: No se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hi: Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipotesis estadística

Hipotesis nula: $R=0$ (no existe relación) $p\text{-valor} > 0.05$ (supera el nivel de error permitido)

Hipotesis alterna: $R>0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido)

Tabla 20

Correlación para la hipótesis general

		Calidad de servicio educativo	Satisfacción estudiantil
Calidad de servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,898**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
Satisfacción estudiantil	Correlación de Pearson	,898**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

Interpretación:

Teniendo en cuenta la tabla presentada de correlación de a hipótesis general se puede apreciar que cumple los requisitos de la hipótesis alterna $R > 0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido), comparada con la siguiente tabla:

Tabla 21

Nivel de relación

Valores		Relación
de ± 0.80	a ± 0.99	Muy alta
de ± 0.60	a ± 0.79	Alta
de ± 0.40	a ± 0.59	Moderada
de ± 0.20	a ± 0.39	Baja
de ± 0.01	a ± 0.19	Muy baja

Se puede apreciar que la relación es muy alta lo que nos permite afirmar con un 99% de certeza que si la universidad se mejora la calidad del servicio educativo en la misma medida y con un error casi en cero mejorara la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la facultad de Farmacia y Bioquímica en la Universidad Peruana los Andes.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H_0 : No se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H_1 : Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipotesis estadística

Hipotesis nula: $R=0$ (no existe relación) $p\text{-valor} > 0.05$ (supera el nivel de error permitido)

Hipotesis alterna: $R>0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido)

Tabla 22

Correlación para la hipótesis específica 1

		Calidad de servicio educativo	Enseñanza - aprendizaje
Calidad de servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
Enseñanza - aprendizaje	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

Interpretación:

Teniendo en cuenta la tabla presentada de correlación de a hipótesis general se puede apreciar que cumple los requisitos de la hipótesis alterna $R>0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido), comparada con la tabla 21.

Se puede apreciar que la relación es moderada lo que nos permite afirmar con un 99% de certeza que si la universidad se mejora la calidad del servicio educativo en la misma medida y con un error casi en cero mejorara la enseñanza aprendizaje de la facultad de Farmacia y Bioquímica en la Universidad Peruana los Andes.

Hipótesis específica 2:

H_0 : No se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H_1 : Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipotesis estadística

Hipotesis nula: $R=0$ (no existe relación) $p\text{-valor} > 0.05$ (supera el nivel de error permitido)

Hipotesis alterna: $R>0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido)

Tabla 23

Correlación para la hipótesis específica 2

		Calidad de servicio educativo	Trato respetuoso
Calidad de servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,710**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
Trato respetuoso	Correlación de Pearson	,710**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

Interpretación:

Teniendo en cuenta la tabla presentada de correlación de a hipótesis general se puede apreciar que cumple los requisitos de la hipótesis alterna $R > 0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido), comparada con la tabla 21.

Se puede apreciar que la relación es alta lo que nos permite afirmar con un 99% de certeza que si la universidad se mejora la calidad del servicio educativo en la misma medida y con un error casi en cero mejorara el trato respetuoso de la facultad de Farmacia y Bioquímica en la Universidad Peruana los Andes.

Hipótesis específica 3:

H_0 : No se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H_1 : Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipotesis estadística

Hipotesis nula: $R=0$ (no existe relación) $p\text{-valor} > 0.05$ (supera el nivel de error permitido)

Hipotesis alterna: $R > 0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido)

Tabla 24

Correlación para la hipótesis específica 3

		Calidad de servicio educativo	Infraestructura
Calidad de servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,676**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
Infraestructura	Correlación de Pearson	,676**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

Interpretación:

Teniendo en cuenta la tabla presentada de correlación de a hipótesis general se puede apreciar que cumple los requisitos de la hipótesis alterna $R > 0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido), comparada con la tabla 21.

Se puede apreciar que la relación es alta lo que nos permite afirmar con un 99% de certeza que si la universidad se mejora la calidad del servicio educativo en la misma medida y con un error casi en cero mejorara la infraestructura de la facultad de Farmacia y Bioquímica en la Universidad Peruana los Andes.

Hipótesis específica 4:

H_0 : No se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

H_1 : Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la

Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

Hipotesis estadística

Hipotesis nula: $R=0$ (no existe relación) $p\text{-valor} > 0.05$ (supera el nivel de error permitido)

Hipotesis alterna: $R>0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido)

Tabla 25

Correlación para la hipótesis específica 4

		Calidad de servicio educativo	Autorrealización
Calidad de servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,810**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
Evaluación	Correlación de Pearson	,810**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

Interpretación:

Teniendo en cuenta la tabla presentada de correlación de a hipótesis general se puede apreciar que cumple los requisitos de la hipótesis alterna $R>0$ (existe relación) $p\text{-valor} \leq 0.05$ (no supera el nivel de error permitido), comparada con la tabla 21.

Se puede apreciar que la relación es muy alta lo que nos permite afirmar con un 99% de certeza que si la universidad se mejora la calidad del servicio educativo en la misma medida y con un error casi en cero mejorara el trato respetuoso de la facultad de Farmacia y Bioquímica en la Universidad Peruana los Andes.

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos

En general los hallazgos del estudio denotan que los estudiantes la percepción de la calidad del servicio universitario estaban un nivel moderado, dando a entender que la calidad en los estudiantes es percibida que tiene aspectos que mejorar. Los estudiantes evaluaron su satisfacción en la universidad como capaces de cumplir con sus requisitos, sin embargo, su esperanza de recibir las instrucciones de los cuales son superiores en calidad todavía no se ha logrado.

Teniendo en cuenta la hipótesis general: Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021. Encontrando una relación de 0.898, resultados que se corroboran cuando se cita a Pérez (2020), en el marco de antecedentes en el trabajo cuando concluye que se

encuentra una correlación no paramétrica, el R de Pearson= 0.814; $p = .000$ ha una dirección positiva y de fuerte magnitud, esto nos lleva a concluir que cuanto mayor es la calidad de los servicios universitarios, mayor es la satisfacción de los estudiantes. Resultados similares al encontrados por la presente investigación con una relación de 0.898, con el cual se corroboran los resultados encontrados.

Comparando con el marco teórico podemos afirmar que la calidad del servicio dado por la universidad a los estudiantes debe ser mejorada, ya no era una muy alta desequilibrio entre la calidad de servicio esperada por los estudiantes y la calidad de servicio, que fue realmente recibido por ellos. (João et al. 2014) en su investigación encontraron fuera que los factores, que influyen en los estudiantes ' actitud son los maestros, planes de estudio, los propósitos, de instrucción períodos, instalaciones y herramientas. Todo de los componentes de la enseñanza y el aprendizaje son parte de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, lo que les potente en influir en las estudiantes positivas ' las actitudes y la satisfacción.

El propósito de la evaluación de la calidad era a proporcionar las universidades con los puntos de vista sobre la medida a la que la calidad de la educación de servicio puede ser dado por lo que las sugerencias pueden ser contabilizadas como las directrices en la mejora de la enseñanza y procesos de satisfacción de los estudiantes. Esto es paralelo con (Avila, 2017) quien afirma que:

La evaluación de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje son beneficiosos en ayudar a mejorar su enseñanza de calidad tan bien como el funcionamiento como la directa medida de los estudiantes satisfacción a lo largo de su más alta educación periodo.

De acuerdo a De Castro (2012), no es un positivo de correlación entre el total de Calidad de Gestión en la enseñanza y el aprendizaje procesos y los estudiantes la percepción de la eficacia de las instrucciones entregadas por los instructores. Los hallazgos de Sánchez (2018) en los estudiantes indica que:

La satisfacción con la calidad de la educación de servicio indicó que los estudiantes generalmente expresan mejor satisfacción, en vez que fueron más insatisfechos con el alto costo de la más alta educación y la no- óptima utilización de los instructivos medios de comunicación.

En la misma línea, De Castro (2012) afirmaron que se estaba claro que a partir de los estudiantes el punto de vista de la calidad de la educación proporciona un mejor aprendizaje de oportunidades y el nivel de satisfacción y la insatisfacción en gran medida influye en los estudiantes el éxito o el fracaso. Surdez et al. (2018) que se han llevado a cabo investigaciones proyectos en las universidades los estudiantes encontraron que:

La imagen de la universidad influenciado la satisfacción de los estudiantes con la universidad. La imagen de una universidad se determina por la calidad del servicio y la administración realizado por la universidad como, así como su capacidad de producir competentes graduados. La universidad con una mejor imagen pagado la atención a los estudiantes necesidades y organiza los educativos programas, que son apropiados con los estudiantes requisitos de la futura carrera mundial.

La calidad de la enseñanza y el compromiso emocional de los estudiantes con la institución son cruciales para mantener la lealtad de los estudiantes. Los hallazgos de este estudio indican que no fue una positiva relación entre los estudiantes la percepción de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. Esto implica que el más alto de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje es, los más altos de los estudiantes ' la satisfacción con la universidad va a ser. Por el contrario, si la calidad de la enseñanza y el aprendizaje es pobre, los estudiantes ' satisfacción será también se reduce.

Ali Kara (2004) en su investigación en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Pensilvania descubrió que la relación entre el conocimiento de los estudiantes universitarios y su satisfacción era positiva y significativa. Es una significativa relación entre la autoeficacia y estudiantes evaluación, ya que la autoeficacia se relaciona estrechamente a la buena instrucción y la capacidad de los profesores en la organización de la enseñanza mediante claras instrucciones.

En general, se puede concluir que la calidad de la enseñanza y el aprendizaje aportan una contribución positiva y significativa a la mejora de la satisfacción de los estudiantes. Uno de los principales factores de la mejora de la universidad es la mejora de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Con base en los hallazgos del estudio, en general, la evaluación de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje fue en el moderado nivel. Esto implica que la calidad de la enseñanza recibida por los estudiantes fue no al satisfactorio nivel, ya que los estudiantes evalúan la enseñanza y el aprendizaje procesos en la universidad como sigue siendo incapaz de cumplir con su esperanza y expectativa. Este hallazgo

proporciona la información para los profesores a mejorar su enseñanza de calidad, especialmente en los aspectos de los cursos y su relación con los estudiantes.

Varias estrategias pueden ser aplicadas por los profesores en el esfuerzo de producir buena calidad de la instrucción. En adición, los hallazgos del estudio en general demuestran que los estudiantes la satisfacción con la universidad fue en el moderado nivel. Esto indica que los estudiantes universitarios no han obtenido la alta satisfacción que es suficiente para cumplir con sus requisitos. La evaluación de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje está relacionada con el nivel de los estudiantes satisfacción con las instituciones de alta educación. Mejor calidad de la enseñanza y el aprendizaje produce un alto nivel de satisfacción, mientras más pobre calidad de la enseñanza y el aprendizaje será como resultado del menor nivel de la satisfacción de los estudiantes.

La implicación forma de esta investigación es que un alto nivel de satisfacción es en la esperanza de cada cliente de la de servicios y la administración proporcionada por la universidad. Estudiantes satisfacción los resultados de la de servicios y la administración ejecutados por la universidad. Si la institución lleva a cabo un mejor servicio y la administración, los estudiantes van a obtener un alto nivel de satisfacción tan bien como mantener sus sentimientos de orgullo y lealtad a la universidad. La satisfacción de los estudiantes también se asocia con su éxito en la educación. Un alto nivel de satisfacción de los estudiantes va a contribuir a su éxito; Por el contrario, el bajo nivel de satisfacción va a ser uno de los factores que conducen a su fracaso.

5.2. Conclusiones

Primera: Se concluye que existe relación significativa estadística entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes (R de Pearson= 0.898; error = 0.000). Es cierto que, si la universidad mejora la calidad de los servicios educativos, lo que conducirá a un aumento de la satisfacción de los estudiantes.

Segunda: Se concluye que existe relación significativa estadística entre la calidad de los servicios educativos y la enseñanza aprendizaje de la universidad (R de Pearson= 0.585; error = 0.000). Es cierto que, si la universidad mejora la calidad de los servicios educativos, lo que conducirá a un aumento en la enseñanza aprendizaje en la universidad.

Tercera: Se concluye que existe relación significativa estadística entre la calidad de los servicios educativos y trato respetuoso hacia los estudiantes (R de Pearson= 0.710; error = 0.000). Es cierto que, si la universidad mejora la calidad de los servicios educativos, lo que conducirá a una mejora en el trato respetuoso hacia los estudiantes.

Cuarta: Se concluye que existe relación significativa estadística entre la calidad de los servicios educativos y la infraestructura de la universidad (R de Pearson= 0.676; error = 0.000). Es cierto que, si la universidad mejora la calidad de los servicios educativos, implicaría también la mejora de la infraestructura en la universidad.

Quinta: Se concluye que existe relación significativa estadística entre la calidad de los servicios educativos y la autorrealización de los estudiantes (R de Pearson= 0.810; error = 0.000). Es cierto que, si la universidad mejora la calidad de los

servicios educativos, lo que conducirá a un aumento de la autorrealización de los estudiantes.

5.3. Recomendaciones

Primera: Para mejorar la satisfacción de los profesores con los estudiantes, es necesario reformular la calidad de los servicios educativos de acuerdo con los últimos estándares de enseñanza actualmente disponibles en todo el mundo.

Segunda: Se recomienda revisar el proceso de enseñanza aprendizaje ya que tiene deficiencias haciendo que los alumnos no se sientan satisfechos con los servicios que les brinda la facultad.

Tercera: Capacitar a todo el personal que trabaja en la universidad para mejorar el trato que les dan a los alumnos porque ellos sienten que existen deficiencias en este punto afectando su satisfacción hacia la universidad.

Cuarta: Los alumnos sienten que la infraestructura de la facultad tiene que mejorar en el caso de pandemia los servicios virtuales que brindan no son los adecuados y los docentes no están capacitados para brindar un servicio adecuado por falta de una buena infraestructura informática en la universidad.

Quinta: Mejorar ampliamente la calidad del servicio universitario ya que esto afectara directamente a la autorrealización que sienten los alumnos.

Referencias bibliográficas

- Ahmand, K. y Almas, A. (2013). study of student's satisfaction in the University of the agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, 6(1), 21-34.
- Annamdevula, S. y Bellamkonda, R. (2016). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 46-462.
- Avila, Y. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción, estudiantes Posgrado - Ciencias Económicas y Administrativas Universidad San Pedro Chimbote - 2015*. Tesis, Universidad San Pedro, Perú.
- Begum, S., Rajendran, C., Sai, P. y Ganesh, K. (2021). *Total Quality Management in Higher Education*. USA: Routledge.
- Bramulya, R. y Simarmata, J. (2020). SST-Servqual and customer outcomes in service industry: Mediating the rule of corporate reputation. *Management Science Letters*, 11, 561-576.
- De Castro, V. (2012). Dimensiones y determinantes de la satisfacción de alumnos en una institución de enseñanza superior. *Revista Brasileira de Marketing*, 1(3), 193-220.
- Goodman, J. (2009). *Strategic Customer Service*. USA: American Management Association.
- Hoffman, K. y Batenson, J. (2011). *Services Marketing. Concepts, Strategies y Cases* (4 ed.). USA: Cengage Learning.
- João, A. y Amaral, A. (2014). *Quality Assurance in Higher Education*. USA: Macmillan.

- Luthra, S., Garg, D., Agarwal, A. y Mangla, S. (2021). *Total Quality Management*. USA: CRC Press.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Perez, J. (2020). *La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes, 2019*. Tesis, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Perú.
- Rodriguez, E. (2011). *Teorias Del Aprendizaje*. Colombia: Magisterio Editorial.
- Salcedo, J. (2012). *Grado de satisfacción de los estudiantes relacionado con las características de la oferta de la formación de enfermería, UNSCH - Ayacucho, 2008*. Tesis, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Sanchez, S. (2018). *Arquitectura para la integración de tecnologías para el diseño de la enseñanza y aprendizaje semi-escolarizado*. Tesis, Universidad Nacional de Queretaro, México.
- Sefair, E. (2017). Factores que explican la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de la Universidad de Valparaíso, Chile. *Universidad de Almería*.
- Stauss, B., Lemmink, J. y Kunst, P. (1999). *Service Quality and Management*. USA: Springer.

Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.

Surdez, P., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.

Tamayo, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Limusa.

Wirtz, J. y Lovelock, C. (2018). *Essentials of Services Marketing* (3 ed.). USA: Pearson Education.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Tipo de investigación
¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Variable 1 calidad de servicio educativo	Cuantitativo Método Correlacional Población 303 alumnos de la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes Muestra 169 alumnos de la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes Instrumentó para la recolección de datos Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	
1. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	1. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	1. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Satisfacción estudiantil	
2. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	2. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	2. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.		
3. ¿Existirá alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?	3. Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	3. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.		
4. ¿Existirá	4. Identificar la	Bioquímica de la		

<p>alguna relación entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021?</p>	<p>relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021</p>	<p>Universidad Peruana los Andes en el año 2021.</p> <p>4. Se identifica una relación significativa y de manera positiva entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021</p>
--	---	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la Cuál mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
1	La universidad cumple con los servicios que promete a los estudiantes	1	2	3	4	5
2	La universidad resuelve los problemas de los estudiantes de manera rápida	1	2	3	4	5
3	El servicio que brindan en la universidad se realiza de manera adecuada	1	2	3	4	5
4	El tiempo en el que se demoran en la atención en la universidad es el adecuado	1	2	3	4	5
5	Se trata de minimizar los errores dentro de la universidad para brindarle un buen servicio	1	2	3	4	5
6	El comportamiento de los trabajadores es adecuado	1	2	3	4	5
7	La seguridad en la universidad es adecuada	1	2	3	4	5
8	Los trabajadores son amables con los alumnos	1	2	3	4	5
9	Los conocimientos de los docentes son los adecuados	1	2	3	4	5
10	Los equipos con los que cuenta la universidad es adecuada	1	2	3	4	5
11	Las instalaciones están cuidadas en la universidad	1	2	3	4	5
12	La apariencia de la universidad es moderna	1	2	3	4	5
13	Los materiales de clases son adecuados	1	2	3	4	5
14	La comunicación es adecuada	1	2	3	4	5
15	Se encuentra rapidez en la atención que brinda la universidad	1	2	3	4	5
16	Le brindan la ayuda necesaria en la universidad cuando tiene algún problema	1	2	3	4	5

17	La atención es adecuada	1	2	3	4	5
18	Los horarios se cumplen con puntualidad y son adecuados	1	2	3	4	5
19	Se preocupan por la calidad de educación que recibe el estudiante	1	2	3	4	5
20	Cumplen con sus necesidades como estudiantes	1	2	3	4	5
21	El contenido de la asignatura es adecuado	1	2	3	4	5
22	El docente tiene dominio de contenido de las asignaturas que dictan	1	2	3	4	5
23	La exigencia es adecuada	1	2	3	4	5
24	La evaluación es permanente hacia los alumnos	1	2	3	4	5
25	Existe una adecuada orientación a los alumnos	1	2	3	4	5
26	La comunicación de la universidad y sus actividades se da de manera oportuna	1	2	3	4	5
27	El respeto de los docentes es adecuado hacia los alumnos	1	2	3	4	5
28	El respeto de las autoridades es el adecuado para los alumnos	1	2	3	4	5
29	El respeto del personal de servicio es adecuado	1	2	3	4	5
30	Las instalaciones son limpias en la universidad	1	2	3	4	5
31	La ventilación en los locales de la universidad es adecuada	1	2	3	4	5
32	El ruido es minimizado en todas las instalaciones de la universidad	1	2	3	4	5
33	Los espacios son adecuados	1	2	3	4	5
34	El desarrollo de sus capacidades es adecuado	1	2	3	4	5
35	Le ayudan a incrementar sus capacidades para ser un buen profesional	1	2	3	4	5
36	Le dan libertad al momento de enseñar para realizar sus consultas	1	2	3	4	5
37	La universidad promueve su desarrollo	1	2	3	4	5
38	La universidad promueve su creatividad	1	2	3	4	5
39	Se siente conforme con su futuro como profesional por a enseñanza que le brinda la universidad	1	2	3	4	5

Gracias por su amable tiempo.

Anexo 3. Datos

Variable 1

	Variable 1																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	4	2	5	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	46
2	2	2	1	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	3	1	3	2	5	47
3	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	37
4	4	4	3	4	5	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	4	2	1	3	2	52
5	2	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	4	1	3	5	2	4	1	65
6	5	2	5	5	5	3	4	5	2	1	5	2	2	3	3	2	1	5	4	3	67
7	5	2	5	5	2	3	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	67
8	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	42
9	2	3	5	3	4	2	5	3	2	2	3	3	1	1	2	4	2	2	2	3	54
10	4	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	1	4	1	3	2	3	2	3	53
11	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	5	5	2	3	5	5	2	1	5	2	57
12	5	2	5	1	1	1	4	5	3	4	2	3	1	3	3	3	3	2	4	4	59
13	3	2	2	5	4	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
14	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	1	3	3	61
15	4	3	5	3	1	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	61
16	3	2	2	1	2	1	4	3	3	5	3	5	2	4	4	4	4	4	4	1	61
17	4	2	3	4	4	2	2	3	4	5	2	3	4	3	5	4	1	5	4	3	67
18	2	1	5	5	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	65
19	1	1	1	1	2	2	2	3	5	5	2	3	3	3	5	4	1	5	4	3	56
20	2	3	3	1	4	3	1	2	4	4	3	5	1	4	3	5	3	2	2	4	59
21	3	5	4	5	5	3	5	3	3	4	3	5	2	4	4	3	2	3	4	4	74
22	2	2	3	2	5	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	41
23	2	2	3	4	2	3	4	1	4	4	1	5	5	1	1	5	5	4	1	1	58
24	2	5	2	2	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	3	42
25	5	3	5	3	1	3	5	2	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	1	47
26	2	1	2	2	2	2	3	3	1	4	1	4	1	2	3	2	5	2	2	1	45
27	4	3	5	5	3	3	5	1	1	2	2	2	5	1	1	4	3	1	3	3	57
28	3	2	3	4	2	3	2	1	5	5	1	1	2	1	2	5	2	2	5	2	53
29	3	2	3	1	4	1	4	5	1	1	2	3	4	1	1	3	3	4	4	3	53
30	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
31	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	5	3	2	3	5	3	5	2	2	57
32	2	3	2	2	3	1	2	5	5	5	2	2	2	4	4	3	5	4	1	4	61
33	4	2	5	3	5	2	3	5	4	2	2	4	2	4	2	5	2	2	5	3	66
34	5	2	4	3	4	5	4	4	3	2	2	4	3	5	3	3	3	3	3	2	67
35	2	2	3	5	2	5	5	3	4	4	4	3	5	2	3	5	5	3	5	4	74
36	1	2	2	2	4	4	1	3	5	5	2	3	5	5	2	4	5	5	5	2	67
37	3	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	43
38	2	4	1	3	2	2	4	5	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	3	2	58
39	3	2	4	2	3	3	5	3	2	2	3	4	5	4	3	3	5	2	2	3	63
40	3	3	4	1	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	5	2	72
41	1	3	3	2	4	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	2	5	5	72
42	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	1	75
43	2	2	1	5	3	1	2	2	2	3	2	3	2	5	1	2	2	2	4	2	48
44	4	2	5	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	54
45	2	3	2	5	3	3	4	5	5	5	4	4	1	4	5	1	1	1	4	5	67
46	2	1	2	1	3	2	2	3	3	4	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	43
47	2	2	1	2	5	1	2	3	2	3	3	3	4	5	3	2	3	3	2	4	55
48	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	59
49	3	2	2	2	5	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	63
50	4	5	5	2	3	3	5	2	3	5	4	2	2	2	2	4	5	4	3	2	67
51	5	2	3	3	5	2	4	2	4	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	73
52	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	39
53	3	3	4	4	2	3	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	44

54	4	5	5	5	3	2	2	4	3	1	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	69
55	3	2	3	1	4	1	3	5	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5	4	74
56	2	3	3	4	5	2	3	5	5	5	2	3	4	4	5	5	4	5	5	4	78
57	4	5	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	3	1	1	4	44
58	4	3	3	3	3	1	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	76
59	2	2	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	2	60
60	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	4	3	3	3	1	4	56
61	2	4	2	5	5	2	4	2	4	3	3	3	1	2	2	2	3	5	2	3	59
62	1	5	2	4	4	1	2	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	70
63	3	2	3	1	5	1	4	2	2	1	2	2	5	4	3	1	1	1	1	5	49
64	2	4	4	2	2	2	5	3	2	2	3	2	4	2	3	5	3	1	4	2	57
65	2	3	5	3	5	1	1	2	2	2	3	5	3	1	3	2	2	4	4	4	57
66	3	3	3	3	1	4	4	2	4	1	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	67
67	3	3	3	4	2	4	2	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	79
68	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	53
69	2	2	2	1	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	52
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	3	2	2	4	5	2	64
71	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	5	2	2	3	4	5	4	4	2	66
72	3	4	3	1	5	1	3	2	2	2	2	3	4	3	1	4	3	3	1	3	53
73	3	3	3	5	4	2	2	2	2	2	3	5	3	5	2	4	2	3	3	2	60
74	2	5	2	2	5	3	5	2	5	3	2	5	5	1	2	5	5	5	1	2	67
75	4	2	2	3	5	1	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	81
76	2	3	5	5	1	2	3	3	3	5	1	5	3	2	4	2	3	2	5	5	64
77	3	4	1	3	2	4	3	4	1	1	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	52
78	4	3	3	3	4	4	3	1	3	1	2	2	5	3	4	2	2	1	3	2	55
79	2	3	5	5	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	3	55
80	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3	2	2	5	3	3	4	2	4	4	2	53
81	1	3	3	5	1	4	3	2	2	1	2	1	5	1	2	3	2	2	2	3	48
82	4	2	2	3	1	2	4	2	3	3	1	5	2	2	2	2	4	4	4	2	54
83	3	5	2	3	1	3	5	2	3	1	1	4	5	4	4	4	2	2	2	2	58
84	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	5	2	5	5	1	67
85	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	84
86	3	5	5	2	2	3	2	2	5	1	1	4	3	3	4	3	1	1	5	2	57
87	4	4	3	4	2	3	1	1	2	1	3	4	5	3	2	2	4	3	3	3	57
88	4	2	4	4	1	3	3	3	3	2	2	2	5	1	5	5	3	2	3	1	58
89	2	3	5	5	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	85
90	2	1	2	3	5	3	4	1	2	2	2	2	4	2	3	2	1	3	3	1	48
91	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	2	5	3	4	4	3	4	4	3	1	64
92	5	5	1	5	3	1	2	2	5	2	2	3	3	4	4	2	1	4	1	5	60
93	2	5	4	3	2	3	5	3	4	4	2	2	4	4	3	5	3	5	4	3	70
94	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	41
95	2	1	2	2	2	3	1	2	2	4	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	44
96	3	2	2	4	5	3	4	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	49
97	2	4	2	3	5	2	5	1	2	2	1	2	5	2	2	2	2	3	2	2	51
98	3	4	1	3	3	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	58
99	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	4	5	2	61
100	2	3	4	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	74
101	1	5	2	3	5	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	5	2	55
102	4	5	5	5	2	2	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	1	5	4	3	72
103	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	52
104	2	5	3	4	1	2	4	3	2	2	2	1	4	4	3	1	2	1	4	2	52
105	2	4	4	3	1	2	4	2	4	4	2	4	1	4	2	5	2	5	2	1	58
106	3	2	4	2	2	2	3	2	5	1	1	4	2	2	3	2	2	3	2	3	50
107	4	2	3	2	5	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	53
108	4	3	4	3	2	3	5	2	5	2	2	3	4	5	5	2	3	3	2	2	64
109	4	2	5	3	2	1	1	2	5	3	4	5	4	2	5	5	4	4	4	2	68
110	2	4	2	3	1	2	5	1	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	55
111	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	35
112	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	62
113	2	5	2	2	5	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
114	2	4	2	3	5	2	5	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	49
115	2	1	1	1	4	1	1	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	2	47

116	2	5	2	2	4	3	5	4	3	3	3	5	5	2	5	4	4	4	5	4	74
117	5	3	5	3	3	3	5	3	2	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	76
118	1	1	3	2	3	1	2	5	5	4	3	5	2	4	4	5	4	5	5	4	68
119	2	2	3	2	5	1	2	5	2	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	74
120	5	2	5	1	3	1	2	5	4	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	77
121	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	51
122	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	58
123	4	2	4	5	3	3	5	4	4	3	3	5	1	2	2	5	5	2	5	3	70
124	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	2	3	5	4	5	5	4	3	5	4	82
125	3	2	1	3	4	1	2	1	1	1	1	2	4	1	3	1	1	3	2	2	39
126	3	2	3	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	2	1	2	2	2	3	41
127	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	48
128	2	2	5	2	2	5	3	4	4	2	4	1	1	4	4	1	1	2	4	4	57
129	5	2	2	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	5	78
130	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	74
131	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	2	4	81
132	2	3	5	2	4	5	5	4	4	4	1	5	5	1	4	5	5	4	5	5	78
133	1	3	1	1	1	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3	65
134	2	2	2	3	2	3	4	3	4	1	4	1	1	4	3	1	1	2	2	3	48
135	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	54
136	2	3	2	5	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	75
137	5	3	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	71
138	5	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	49
139	2	3	3	3	3	2	5	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	5	2	58
140	1	5	4	3	1	3	3	2	5	1	1	4	3	2	4	3	3	3	3	4	58
141	5	5	5	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	59
142	5	3	5	3	5	5	5	3	2	2	3	3	1	1	2	4	2	3	5	2	64
143	1	1	1	4	4	1	1	3	3	3	3	3	2	4	1	3	5	2	1	1	47
144	1	1	4	2	5	2	1	3	3	5	1	5	3	2	4	2	3	3	2	2	54
145	2	4	1	5	4	2	2	2	2	4	3	2	1	5	2	2	2	1	2	2	50
146	3	1	4	3	1	1	5	3	3	2	2	5	4	5	3	2	2	4	2	2	57
147	3	3	4	4	1	5	1	4	2	3	2	5	3	4	4	3	4	2	1	2	60
148	3	2	5	2	4	2	2	3	2	2	2	1	4	4	3	1	2	2	4	2	52
149	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2	4	4	3	2	1	3	3	65
150	5	1	4	5	2	3	3	3	5	5	2	3	3	2	3	5	5	5	2	5	71
151	1	2	2	2	4	1	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	1	1	1	42
152	2	1	2	4	2	2	1	2	5	1	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	45
153	4	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	4	2	3	5	3	1	5	2	54
154	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	54
155	4	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	62
156	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	3	5	3	3	3	3	2	2	66
157	3	2	3	5	1	3	4	2	3	5	4	2	2	2	2	4	5	4	2	5	63
158	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	5	1	4	3	5	3	2	2	2	50
159	1	1	3	4	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	37
160	4	3	1	2	1	2	5	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	4	4	3	49
161	3	3	5	2	2	2	4	2	5	1	1	4	3	3	4	3	1	4	3	4	59
162	2	2	4	2	3	2	2	5	2	1	5	2	2	3	3	2	1	2	2	2	49
163	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	58
164	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	3	5	2	2	3	4	5	3	3	4	61
165	2	2	2	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	62
166	5	2	2	5	3	2	2	3	4	4	4	3	5	2	3	5	5	4	5	2	70
167	1	1	4	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	41
168	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	55
169	1	1	4	5	5	2	4	3	3	5	3	5	2	4	4	4	4	3	2	3	67
VAR	1.38	1.35	1.55	1.52	1.83	1.15	1.61	1.34	1.41	1.86	1.13	1.73	1.64	1.68	1.44	1.45	1.55	1.46	1.69	1.35	118.71

Alpha de Crombach | 0.785

	Variable 2																			TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	4	2	3	3	2	1	1	4	2	4	45
2	3	4	5	3	2	3	3	3	4	2	1	4	1	3	4	1	2	2	1	51
3	3	2	4	4	4	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	41
4	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	55
5	2	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	5	2	5	3	2	63
6	2	2	3	2	1	2	4	3	4	3	4	5	2	3	4	2	4	4	3	57
7	2	3	4	5	2	3	4	5	2	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	67
8	1	3	3	2	4	1	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	42
9	2	3	4	1	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	51
10	2	2	5	1	3	1	4	3	3	3	2	5	2	3	3	2	2	2	3	51
11	3	4	2	4	3	2	3	3	4	5	3	2	2	5	2	2	3	3	4	59
12	4	4	3	3	2	4	3	4	5	1	1	5	2	3	5	3	4	3	2	61
13	4	3	4	4	2	1	5	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	68
14	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	5	3	4	3	4	3	63
15	3	4	4	3	5	5	4	1	5	2	1	5	3	3	3	4	1	2	5	63
16	1	4	5	1	2	5	2	2	4	4	3	2	4	2	2	5	5	5	2	60
17	2	4	5	3	5	1	3	5	5	4	4	5	2	2	1	5	5	4	5	70
18	3	5	5	2	2	2	3	5	2	5	5	4	2	5	2	2	2	4	3	63
19	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	58
20	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	2	5	3	4	3	61
21	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4	3	71
22	3	4	3	3	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	1	4	1	43
23	5	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	2	58
24	1	4	3	4	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	45
25	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	1	1	2	42
26	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	42
27	4	3	2	5	2	1	3	3	2	5	5	1	3	2	2	3	5	1	5	57
28	3	1	3	1	1	3	3	2	2	4	1	4	3	2	3	3	4	4	4	51
29	4	1	5	5	4	3	2	4	5	1	2	2	3	2	2	1	4	3	5	58
30	4	2	4	2	2	3	5	3	1	3	2	2	2	2	5	2	5	4	5	58
31	3	2	5	3	3	3	4	2	3	3	1	3	4	4	4	4	5	2	3	61
32	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	2	2	4	3	68
33	3	2	5	4	3	2	3	5	4	3	1	5	5	3	4	3	3	4	1	63
34	5	2	1	2	3	3	5	2	5	2	3	4	4	2	2	3	3	5	5	61
35	3	3	5	3	3	5	4	3	5	2	2	5	5	4	4	2	5	5	4	72
36	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	2	4	2	4	4	4	4	71
37	5	5	4	3	3	1	3	2	1	4	2	1	1	2	2	1	2	3	1	46
38	3	4	5	1	3	1	1	5	4	4	3	5	1	2	3	3	2	3	4	57
39	3	4	5	5	2	2	5	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	5	65
40	5	4	5	3	5	2	5	5	3	3	4	3	5	4	2	4	3	3	3	71
41	1	4	2	5	1	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	70
42	4	4	5	5	3	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	3	3	4	75

43	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	4	3	1	1	1	39
44	3	5	2	1	1	2	3	2	5	2	1	5	2	3	4	5	4	1	4	55
45	3	2	3	3	2	5	4	1	5	3	5	5	3	4	4	5	5	2	5	69
46	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	4	4	5	4	3	1	52
47	2	4	3	4	2	4	2	3	3	5	1	3	2	4	5	1	1	1	2	52
48	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	3	1	2	4	2	56
49	5	4	1	3	1	3	4	4	4	3	5	2	2	4	2	4	4	4	3	62
50	3	3	3	3	2	3	5	4	4	2	2	5	3	2	2	5	5	5	1	62
51	1	5	3	4	3	4	4	5	5	2	2	5	4	2	1	5	5	5	4	69
52	2	3	2	1	4	1	3	2	1	3	2	1	1	4	2	3	1	2	2	40
53	1	2	2	5	5	2	4	2	1	3	2	1	2	2	5	1	1	1	1	43
54	2	3	2	2	2	5	5	2	5	2	1	5	4	3	5	5	4	4	3	64
55	3	5	5	5	3	2	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	2	76
56	3	2	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	2	3	5	5	5	5	75
57	3	3	3	2	2	1	2	5	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2	43
58	4	3	3	1	2	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	2	4	73
59	3	4	5	2	2	4	4	1	3	4	3	4	3	2	1	5	2	2	4	58
60	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	61
61	2	4	2	3	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	4	2	4	2	57
62	2	3	4	2	4	3	3	5	3	2	5	5	4	5	4	2	5	4	3	68
63	5	5	4	5	5	2	3	2	4	2	3	2	2	5	2	2	2	2	1	58
64	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	1	5	2	5	5	5	4	1	1	58
65	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	5	2	2	3	3	3	3	4	57
66	3	3	3	2	3	4	4	4	5	1	4	2	5	2	3	3	5	5	5	66
67	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	82
68	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	5	2	3	1	1	3	4	4	3	49
69	4	2	2	4	3	3	2	3	2	3	5	1	2	2	1	3	5	2	3	52
70	1	4	4	1	1	5	1	2	5	3	1	5	5	2	5	5	4	3	2	59
71	3	3	5	3	5	3	5	2	4	3	4	4	4	3	2	5	5	3	4	70
72	2	4	2	4	1	4	1	2	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	4	52
73	1	1	1	4	4	3	3	5	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	57
74	3	2	4	5	5	5	4	2	3	2	2	4	4	4	5	2	2	2	3	63
75	4	2	2	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	77
76	3	4	5	4	4	3	5	3	2	2	3	4	5	4	2	4	3	3	3	66
77	3	3	3	5	3	3	3	1	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	1	52
78	2	5	5	2	5	3	3	1	5	5	1	2	3	4	2	5	2	2	1	58
79	2	5	5	3	3	5	5	1	2	1	1	5	3	1	2	3	5	2	4	58
80	3	2	2	5	3	2	4	5	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	55
81	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	48
82	1	1	2	1	1	4	4	2	4	2	3	3	1	5	5	2	2	1	4	48
83	3	3	4	3	3	2	2	1	3	5	5	4	2	3	2	2	5	2	3	57
84	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	3	2	2	5	5	4	4	69
85	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	80
86	3	5	5	3	3	4	3	2	3	3	1	4	4	2	3	3	3	2	3	59

87	4	1	1	1	1	3	4	2	4	4	2	2	3	3	5	2	2	3	4	51
88	5	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	5	2	2	4	3	60
89	2	5	3	3	3	3	5	5	2	1	2	2	2	5	4	4	5	5	5	66
90	4	5	1	4	1	3	2	1	3	4	2	3	1	4	2	3	2	2	2	49
91	3	5	1	1	1	3	3	5	4	3	2	3	4	3	5	4	1	5	2	58
92	3	3	2	3	3	5	2	3	3	1	2	5	4	3	5	3	2	3	3	58
93	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	2	3	3	4	4	4	5	66
94	5	2	1	3	3	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	3	3	4	1	44
95	2	2	2	1	1	1	1	3	3	5	3	1	1	5	2	2	2	2	2	41
96	4	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	4	3	2	1	1	1	43
97	3	1	4	4	3	2	4	1	1	5	5	1	1	1	2	2	2	2	3	47
98	3	5	4	5	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	5	2	3	61
99	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	61
100	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	69
101	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	56
102	4	3	4	3	2	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	72
103	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	1	2	4	2	2	3	4	3	51
104	3	5	5	4	4	4	3	3	1	3	4	1	3	2	3	2	2	2	3	57
105	2	4	2	1	2	3	3	2	2	3	2	5	5	4	4	4	5	4	3	60
106	1	1	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	44
107	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	1	3	2	2	1	4	3	3	3	53
108	3	5	5	2	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	4	4	4	3	67
109	3	5	5	4	4	3	2	5	5	2	2	5	3	3	4	3	2	5	3	68
110	1	1	1	2	1	3	3	1	2	3	4	4	2	4	1	1	3	5	1	43
111	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	37
112	1	1	1	2	2	2	3	2	2	5	5	2	5	5	3	4	4	2	3	54
113	3	3	2	1	3	2	1	3	5	5	5	2	2	4	3	2	5	5	3	59
114	3	4	3	5	1	2	4	3	1	2	2	3	3	1	3	3	2	1	3	49
115	5	5	2	1	5	2	4	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	50
116	5	3	5	5	5	5	2	1	2	2	5	2	4	3	2	4	3	5	5	68
117	4	5	4	5	5	5	5	3	2	1	1	4	2	1	5	3	5	5	4	69
118	5	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	4	4	5	2	4	4	52
119	5	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	5	5	3	4	4	59
120	5	2	1	1	5	3	5	3	2	3	3	2	2	3	5	2	5	5	5	62
121	1	2	2	3	3	2	3	5	2	5	1	3	4	1	5	3	3	3	4	55
122	5	2	2	3	2	4	2	3	5	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	56
123	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	2	4	4	5	2	2	68
124	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	84
125	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	42
126	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	4	45
127	2	4	2	4	1	1	3	1	4	3	1	1	3	2	2	4	2	2	2	44
128	3	4	2	4	3	3	2	2	5	5	3	5	2	2	4	4	4	1	4	62
129	3	5	4	5	2	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	5	5	5	4	79
130	3	4	4	3	5	5	1	2	5	5	2	3	5	3	3	5	4	3	3	68

131	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	80
132	3	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	1	4	4	3	4	5	77
133	1	4	5	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	5	5	5	3	5	5	53
134	4	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	4	2	2	5	3	4	44
135	1	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	54
136	2	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	75
137	5	5	4	5	5	4	1	5	5	2	2	3	5	3	3	3	4	3	3	70
138	2	4	2	3	4	4	1	3	4	2	4	3	3	4	4	1	2	2	2	54
139	3	2	4	2	2	4	5	3	3	2	3	2	2	4	4	3	1	5	2	56
140	1	5	3	4	3	5	3	2	4	4	2	5	3	2	3	3	3	3	3	61
141	3	3	5	3	3	3	5	4	2	5	5	3	3	1	2	2	4	3	4	63
142	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	3	72
143	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	5	1	1	4	2	2	4	2	3	39
144	2	2	3	2	1	3	3	2	1	4	5	3	1	2	2	1	5	2	5	49
145	4	2	4	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	47
146	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	4	53
147	3	2	3	2	2	3	5	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	3	4	54
148	3	4	3	1	3	3	4	4	4	5	1	3	2	3	3	2	3	3	3	57
149	5	5	2	1	5	2	3	3	5	2	2	4	2	5	4	2	4	2	3	61
150	3	4	5	5	2	3	2	5	5	4	2	2	3	2	3	5	5	1	4	65
151	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4	2	2	4	3	35
152	5	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	45
153	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	1	5	2	2	3	3	51
154	3	2	5	3	3	3	1	4	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	52
155	1	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	56
156	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	60
157	2	5	5	3	3	2	5	5	5	1	2	3	2	2	3	4	3	3	2	60
158	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	5	5	5	39
159	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	4	1	2	5	2	41
160	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	2	2	2	50
161	3	5	5	2	5	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	1	5	2	64
162	1	4	4	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	3	5	2	2	2	2	40
163	3	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	3	1	4	3	2	4	4	2	57
164	1	4	2	5	1	5	3	5	2	3	2	3	2	3	4	5	2	2	2	56
165	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	2	1	5	5	5	57
166	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	4	4	2	5	5	58
167	3	1	4	4	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	5	2	2	2	2	48
168	2	4	3	4	2	1	3	5	2	3	3	2	3	5	4	1	1	3	3	54
169	3	4	5	1	3	2	2	4	3	4	5	2	3	5	3	4	2	3	4	62
VAR	1.35	1.48	1.61	1.65	1.39	1.27	1.45	1.74	1.72	1.39	1.82	1.71	1.28	1.40	1.55	1.62	1.68	1.51	1.42	106.23

Alpha de Crombach

0.767

Anexo 4. Evidencia digital de similitud

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



TESIS
Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes en el año 2021

AUTORES:
Guzmán Moricho, Ruth Claro
Chahuaya Caymaplla, Ronald John

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Investigación y Docencia Universitaria

ASESOR:
Mg. Zárate Bocanegra, Jhony Alex
ORCID ID:0000-0001-6440-0108

LIMA – PERÚ
2022

21

Activado Alta resolución Versión solo texto del informe

Página: 1 de 95 Número de palabras: 21612

Anexo 5. Formulario de autorización para la publicación de trabajo de investigación



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Guzmán Mariño Ruth Charo
 DNI: 44575953 Correo electrónico: ruthcharo@gmail.com
 Domicilio: pje Gardenias N° 200- Huaracayo
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 944450606

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Escuela de Posgrado/Maestría en Investigación y Docencia Universitaria.
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
Calidad del Servicio Educativo y la satisfacción Estudiantil de la
 Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana
 Los Andes.

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (X) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de Septiembre de 2021.



Ruth Charo
Firma



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Chahuaya Cayhuaylla Ronal John

DNI: 40018956 Correo electrónico: ronalchahuaya@hotmail.es

Domicilio: pje Gardenias No 200- Huancayo

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 966109135

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Escuela de Posgrado / Maestría en Investigación y Docencia Universitaria.

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción Estudiantil de la
Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes.

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (x) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(x) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de Septiembre de 2021.

Ronal John Chahuaya

Firma



Anexo 6. Juicio de expertos

Tesis					
Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la					
Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los					
Andes en el año 2021					
Objetivo específico	Variable	N.º Ítem	CONTENIDO		Observación
			Claridad	Congruencia	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021	Calidad de servicios educativos	1 al 20	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Enseñanza - Aprendizaje	1 al 6	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Trato respetuoso	7 al 9	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Infraestructura	10 al 14	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Auto realización	15 al 19	C	C	

CRITERIO: Claro y congruente

CRITERIO: Claro y congruente

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES: Aplicar

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Apellidos y Nombres:

TORRES SUAREZ, GILBERTO

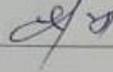
DNI:

19922416

Grado Académico y Profesión:

Maestro en Investigación y Docencia
Universitaria - Ingeniero Agrónomo

Firma:



Tesis

Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la

Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los

Andes en el año 2021

Objetivo específico	Variable	N.º Ítem	CONTENIDO		Observación
			Claridad	Congruencia	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021	Calidad de servicios educativos	1 al 20	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Enseñanza - Aprendizaje	1 al 6	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Trato respetuoso	7 al 9	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Infraestructura	10 al 14	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Auto realización	15 al 19	C	C	

CRITERIO: Claro y congruente

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES: Aplicar

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Apellidos y Nombres: Barrantes Bedriñana Luis Enrique

DNI: 20033640

Grado Académico y Profesión: Maestría en Investigación y Docencia Universitaria.

Firma: 

Tesis

Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la

Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los

Andes en el año 2021

Objetivo específico	Variable	N.º Ítem	CONTENIDO		Observación
			Claridad	Congruencia	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021	Calidad de servicios educativos	1 al 20	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la enseñanza - aprendizaje en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Enseñanza - Aprendizaje	1 al 6	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el trato respetuoso en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Trato respetuoso	7 al 9	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Infraestructura	10 al 14	C	C	
Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la autorrealización en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana los Andes en el año 2021.	Auto realización	15 al 19	C	C	

CRITERIO: Claro y congruente

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES: Aplicar

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Apellidos y Nombres:	ASTURI QUISPE, MARIO
DNI:	20006272
Grado Académico y Profesión:	DR. EN EDUCACION - LIC. EN EDUCACION
Firma:	