

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LOS ESTUDIANTES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA 2015**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**XIOMARA CLARA PEÑA CHUMÁN**

**TINGO MARÍA, PERÚ**

**2017**



## REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.1562-2006-ANR.Resol.196-2013-CU-R-UNAS Y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

### DATOS GENERALES

Universidad: Universidad Nacional Agraria de la Selva  
Facultad: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Título de la Tesis: Factores asociados a la satisfacción de los servicios de Bienestar Universitario en los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de La Selva 2015.”  
Autor: Xiomara Clara Peña Chumán  
DNI: 76271958  
Título conducente a: Licenciada en Administración  
Año de sustentación y aprobación: 2017  
Asesor de Tesis: Mag. Edward Zevallos Choy  
Área académica: Marketing  
Programa de investigación:  
01: Gestión y Marketing Empresarial  
Línea de investigación:  
1.2: Gestión pública  
Eje temático de investigación:  
Calidad de servicio  
Lugar de ejecución:  
Ciudad de Tingo María (distrito de Rupa Rupa) provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco.  
Duración: Inicio: 01 de Noviembre 2015  
Termino: 31 de Agosto 2016  
Financiamiento: FEDU : -.-  
Propio : s/. 1,463.00  
Otros : -.-

Xiomara Clara Peña Chumán  
Tesisista

Mag. Edward Zevallos Choy  
Asesor

## DEDICATORIA

A mí adorada familia: Jaime, Clara y  
Jakeline. Mis padres y mi hermana, quienes  
en todo momento me inculcaron el espíritu  
de superación para lograr mis metas y  
hacerme profesional.

## AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento al Magister Edward Zevallos Choy, por su continua orientación y abnegado apoyo en la realización de la investigación. Asesor técnico y metodológico del presente trabajo.

A las autoridades de la oficina de Bienestar Universitario por su valiosa colaboración que permitieron el acceso a los datos y completar el análisis documental.

A los estudiantes, comensales y residentes que hacen uso de los servicios que brinda la Oficina de Bienestar de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, que accedieron a realizar el trabajo de campo y obtener los datos de los diferentes servicios para el levantamiento de la información.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, que contribuyeron en mi formación profesional.

A mis compañeros de estudio quienes compartimos en el salón de clases muchos temas nuevos y ejecutamos en todo momento los trabajos en equipo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXO

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2	JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.4.1	PROBLEMA GENERAL.....	6
1.4.2	PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	6
1.5	OBJETIVOS .....	6
1.5.1	OBJETIVO GENERAL.....	6
1.5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.6	HIPÓTESIS.....	7
1.6.1	HIPÓTESIS GENERAL.....	7
1.6.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	7

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

2.1	BASE TEÓRICA .....	8
2.1.1	EL TRIÁNGULO DE ALBRECHT .....	10
2.1.2	MODELO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO .....	11
2.2	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	22

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODOS**

3.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.2	MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	26
3.4	INSTRUMENTOS .....	28
3.5	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	28
3.6	TECNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	29

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

4.1	SERVICIO DE COMEDOR UNIVERSITARIO .....	37
4.2	SERVICIO DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA .....	49
4.3	CONTRASTACIÓN DE LAS HIPOTESIS .....	60
4.3.1	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL .....	60
4.3.2	CONTRASTACIÓN DE LAS HIPOTESIS EPECIFICAS .....	63

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

4.5 DISCUSIÓN .....	68
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXO.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

01. NIVEL Y TIPO DE DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES.....	31
02. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	32
03. CORRELACIONES BIVARIADAS .....	34
04. CANTIDAD DE ALIMENTOS EN LA CHAROLA SERVIDA.....	37
05. RACIONES QUE DEBEN MEJORAR.....	38
06. NÚMERO DE VECES QUE SIRVEN LECHE EN EL DESAYUNO .....	39
07. PREPARACIÓN DE REFRESCO CON AGUA HERVIDA .....	40
08. SABOR DE LOS ALIMENTOS DEL MENÚ DIARIO.....	41
09. HIGIENE DENTRO DEL COMEDOR.....	42
10. LO QUE DEBE CAMBIARSE EN EL COMEDOR .....	43
11. PRECIO DEL ABONO .....	45
12. INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR.....	46
13. SUPERVISIÓN DEL COMEDOR.....	48
14. PROGRAMA DE DEPORTES.....	49
15. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL.....	50
16. ATENCIÓN PSICOLÓGICA .....	51
17. ATENCIÓN MÉDICA .....	52
18. RESIDENCIA UNIVERSITARIA Y MODALIDAD DE SERVICIO .....	53
19. SATISFACCIÓN DEL ALUMNO SOBRE EL SERVICIO DE INTERNADO ..	54
20. BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMACIÓN .....	55
21. TUTORÍA Y ASESORAMIENTO.....	56
22. DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD.....	57
23. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	58
24. RECOMENDACIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS .....	59
25. CONTINGENCIA DE FACTORES.....	60

26. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS .....	62
27. PRUEBA DE CHI - CUADRADO .....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

01. TRIÁNGULO DE SERVICIO DE ALBRECHT .....	10
02. COMPORTAMIENTO DE LA CANTIDAD DE ALIMENTOS.....	37
03. RACIONES QUE DEBEN MEJORAR.....	38
04. NÚMERO DE VECES DE CONSUMO DE LECHE POR SEMANA.....	39
05. INFORMACIÓN DEL AGUA EN EL REFRESCO.....	40
06. CALIDAD DEL MENÚ.....	41
07. HIGIENE DEL COMEDOR .....	42
08. LO QUE DEBE CAMBIAR EN EL COMEDOR.....	44
09. INCREMENTO DEL COSTO DE ABONO .....	45
10. INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR UNIVERSITARIO .....	46
11. SUPERVISIÓN EN EL COMEDOR UNIVERSITARIO .....	48
12. ADECUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE DEPORTE.....	49
13. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ASISTENCIA SOCIAL .....	50
14. ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN EL BIENESTAR UNIVERSITARIO .....	51
15. ATENCIÓN MÉDICA DE LA OFICINA DE BIENESTAR.....	52
16. CALIDAD DE SERVICIOS QUE BRINDA LA RESIDENCIA.....	53
17. SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS EN LOS INTERNADOS .....	54
18. LA BIBLIOTECA Y EL SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	55
19. NÚMERO DE TUTORÍAS QUE RECIBEN LOS ESTUDIANTES.....	56
20. DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS.....	57
21. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BIENESTAR .....	58
22. RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	59
23. COMPORTAMIENTO DE LAS RACIONES QUE DEBE MEJORAR .....	66
24. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN .....	67

## ÍNDICE DE ANEXO

01. ENCUESTA A ESTUDIANTES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO.....	77
02. ENCUESTA A ESTUDIANTES RESIDENTES EN LA UNIVERSIDAD .....	78
03. FACTORES DE SERVICIO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	79
04. CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EXPERTOS.....	80
05. MATRIZ PARA EL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	81
06. PROCESAMIENTO DE DATOS DE ENCUESTA DEL COMEDOR.....	82
07. PROCESAMIENTO DE DATOS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	99

## RESUMEN

Se analiza los factores que se asocia a la satisfacción de los usuarios del servicio de bienestar de la Universidad Nacional Agraria De La Selva. El desarrollo de la investigación fue estudiar los factores asociados al servicio de bienestar universitario y su relación a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Para lo cual se encuestaron a 229 estudiantes de acuerdo a la muestra. Para obtener datos referentes al servicio de comedor universitario se encuestó a toda la población en un total de 656 usuarios y también para conocer la información sobre las actividades de la Oficina de Bienestar Universitario y residencia estudiantil se encuestó a 200 alumnos.

La contrastación de la hipótesis dio como resultado que hay evidencia empírica suficiente para rechazar la hipótesis planteada. Los datos de la muestra disponible nos permiten sostener que la variable factores como cantidad o variedad de servicios, calidad en los servicios, higiene y equipos e infraestructura asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Más bien se puede sostener que la satisfacción de los estudiantes está relacionada únicamente con una buena atención del comedor universitario y de los servicios de residencia estudiantil, más no con todos los servicios que ofrece esta oficina como son: servicio social, tópico, asistencia odontológica, comedor universitario, residencia estudiantil y servicio de complejo deportivo.

**Palabras clave:** Factores de bienestar universitario, .satisfacción en los servicios de estudiantes, bienestar universitario, servicio de bienestar universitario, universidad agraria.

## ABSTRACT

It is analyzed the factors that are associated with the satisfaction of the users of the welfare service of the Universidad Nacional Agraria de la Selva. The development of this research work was to study the factors associated with the university welfare service and its relation to the satisfaction of the students of the Universidad Nacional Agraria de la Selva. For which it was surveyed 226 students according the sample. To obtain data concerning to the service of university canteen the entire population was surveyed in a total of 656 users and to know the information about the activities of the Welfare Office of the University and student residence it was surveyed 200 students.

The contrasting of the hypothesis resulted in sufficient empirical evidence to reject the hypothesis stated. The data of the available sample make us know that the variable factors as the quantity or range of services, the quality in the services, the hygiene and the equipment and the infrastructure associated to the service of university welfare are not related to the satisfaction of the students of the Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Rather, it can be argued that student satisfaction is only related to the good treatment in the university canteen service and student residence services, but not all the services offered by this office as: social service, topical, dental assistance, University canteen, student residence and sports complex service.

**Key words:** University Welfare Factors, satisfaction in student services, University Welfare, university welfare service, agrarian university.

## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación que lleva por título Factores Asociados a la Satisfacción de los Servicios de Bienestar Universitario en los Estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva 2015, tuvo por objetivo analizar los factores que se asocia a la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La constante preocupación de las autoridades sobre la implementación de nueva Ley Universitaria y las quejas de los estudiantes sobre los servicios que brinda la Universidad, motivaron a realizar la investigación que pretende alcanzar la calidad de servicio en el bienestar universitario.

Los resultados de las encuestas demuestran que el nivel de satisfacción de los estudiantes en forma general están en un 50.5% sobre los servicios que brinda la propia Oficina de Bienestar Universitario. Por otra parte los alumnos desconocen los diferentes servicios que ofrece la universidad y solo ellos se centran en la atención del comedor y la residencia de estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La información recogida en las encuestas permitió no solo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios sino también mejorar las condiciones de calidad de los servicios de alimentación y de vivienda de los estudiantes.

Así también sugerir a las autoridades que es necesario mejorar los otros servicios que brinda la universidad como tutoría, programas deportivos, becas, bosas de trabajo, apoyo económico, entre otros.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Asociación Española Para La Calidad<sup>1</sup> “determina la satisfacción del cliente se da a partir de la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente, la satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto”.

En cuanto al desarrollo de la presente investigación se da como tema principal la satisfacción de los usuarios de los servicios, que para el estudio son los alumnos el cual depende de los factores asociados a un servicio de la manera en cómo se brinde lo que conlleva al usuario a depender del manejo de dichos factores y la manera como se estaba desarrollando, de acuerdo a ello debe ajustarse a ciertas especificaciones que el usuario lo requiera.

En la actualidad la Universidad Nacional Agraria de la Selva está en proceso de implementación de la nueva ley universitaria<sup>2</sup> donde se promueve la calidad de servicio. En el artículo 126 de la referida ley señala que las universidades, en la medida de sus posibilidades y cuando el caso lo amerite, programas de bienestar y recreación fomentan las actividades culturales, artísticas, y deportivas atienden a los profesores y estudiantes, mediante procedimientos y condiciones que faciliten su

---

<sup>1</sup> Asociación Española Para La Calidad. Espacio en internet.

<sup>2</sup> Ley Universitaria 30220. p. 5272229.

uso y adquisición. Al momento de su matrícula, los estudiantes se inscriben en el sistema integral de salud o en cualquier otro seguro que la universidad provea, de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria de cada usuario.

Las universidades promueven políticas públicas de lucha contra el cáncer, mediante la suscripción de los convenios correspondientes. Ello incluye la realización de un chequeo médico anual a todos los estudiantes. Por otra parte en el Estatuto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva<sup>3</sup> en el artículo 226 según derecho de los estudiantes promueve recibir una formación académica integral y de calidad, que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación. Así también ejercer el derecho de libre asociación con fines científicos, culturales, tecnológicos, sociales, deportivos, gremiales y otros para fines vinculados con los de la universidad, como también contar con ambientes, instalaciones, mobiliario y equipos que sean accesibles para las personas con discapacidad y el estudiante tiene el derecho de gratuidad para: el asesoramiento, la elaboración y la sustentación de su trabajo de tesis, para obtener el grado de bachiller, por una sola vez.

Los mencionados planteamientos teóricos tanto de la ley como estatuto en la actualidad no se están cumpliendo a cabalidad y por ello la presente investigación pretende alcanzar la calidad de servicio en el bienestar universitario.

---

<sup>3</sup> Estatuto de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. pp. 53 - 54

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El estudio sobre la satisfacción de los usuarios en el bienestar universitario de la universidad nacional agraria de la selva permitió mejorar el sistema de calidad a través de un buen uso en el desempeño del recurso humano en la organización, considerando el buen trato como estrategia primordial en el buen desempeño donde se asegura de esta forma la satisfacción por parte de los usuarios.

La investigación servirá para identificar cual es el factor que no se está desarrollando de manera óptima y no permite tener un alto nivel de calidad de servicio en el área de bienestar universitario.

El método y los instrumentos para realizar la investigación fueron validados y sistematizados. Asimismo el método puede ser aplicable a realidades de otras circunstancias muy similares a la expuesta.

Los resultados servirán para obtener información sobre, cuál es la percepción de los usuarios, servidores frente a la calidad de servicio que se ofrece en bienestar universitario y cuál es el porcentaje de satisfacción e insatisfacción por parte de ellos.

Por otra parte los resultados obtenidos de la presente investigación servirán como elemento de gestión para que las autoridades puedan tomar decisiones tomando como referencia los diversos servicios que brinda.

## **1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

A partir del planteamiento descrito se pretende conocer el grado de satisfacción por parte de los estudiantes sobre el área de bienestar universitario de la institución, es decir en este caso la satisfacción como factor primordial para identificar el grado de conformidad que tiene los usuarios por parte del servicio que brinda la universidad en

dicha área, teniendo en cuenta solo a los alumnos que demandan estos servicios como de comedor universitario, deportes, asistencia social, psicología, medicina, residencia, tutoría y biblioteca.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Mediante el criterio de la confrontación entre la teoría realidad nos permite operativamente preguntarnos:

### **1.4.1 Problema General**

¿Cuáles son los factores que se asocian a la satisfacción de los servicios de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Agraria De La Selva?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

- a) ¿El programa de deportes de la universidad es el adecuado para su bienestar?
- b) ¿Está satisfecho con el servicio de residencia que brinda la universidad?
- c) ¿Los servicios de bienestar universitario es difundido dentro y fuera de la universidad?
- d) ¿Se encuentra satisfecho con los servicios que brinda el área de bienestar universitario?
- e) ¿El servicio del comedor universitario es de calidad?
- f) ¿Está satisfecho con la cantidad de alimentos que usted recibe?

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Analizar los factores que se asocia a la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar la satisfacción de los usuarios por los programas de deporte que ofrece los servicios de Bienestar universitario.
- b) Conocer los factores asociados de los servicios de bienestar universitario con relación a la satisfacción de los usuarios.
- c) Determinar la situación de la difusión de los servicios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Los factores asociados al servicio de bienestar universitario están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- a) Los programas adecuados de deportes origina satisfacción de los usuarios.
- b) Los factores asociados al servicio de bienestar universitario permite la satisfacción de los usuarios.
- c) La difusión de los servicios de bienestar universitario genera satisfacción de los usuarios.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 BASE TEÓRICA

##### 2.1.1 EL ENTORNO DEL SERVICIO

El entorno del servicio (2002, mayo 19)<sup>4</sup>. Cuenta básicamente con cuatro elementos:

- a) **Contexto competitivo.** En el contexto competitivo ubicamos a todos los competidores, tanto como complementarios directos son los demás restaurantes que se localizan dentro del centro comercial o en la zona de influencia del centro; También ubicamos los catálogos de producto y servicio nuestros y de nuestros adversarios, a nuestros proveedores, la nueva tecnología y las regulaciones gubernamentales. Este contexto puede presentarnos grandes oportunidades, pero también nuevas amenazas, por lo general, están fuera de nuestro alcance y nos afecta desde afuera.
- b) **Imagen.** La imagen empresarial es un reflejo de lo que es en si la organización como la imagen personal, crea la primera impresión en el cliente y todos sabemos lo que significa una buena primera impresión, es más muy probablemente, antes de entrar a uno de nuestros locales, el cliente ya se habrá formado una imagen de nosotros por lo que le han contado terceras personas o la publicidad que ha visto (en caso de que la haya visto). La imagen crea la carnada y las carnadas atraen o repelen, de acuerdo a esa primera impresión el cliente se

---

<sup>4</sup> CALDERÓN NEYRA, Ernesto. Teoría y elementos del servicio al cliente.

forma una expectativa de calidad, si le gusta nuestra imagen probablemente la asocie con buena calidad y viceversa. La imagen, como componente del entorno, potencia o dificulta la venta, dependiendo de qué tan positiva o negativa resulta por el potencial consumidor.

c) **Instalaciones.** Este componente está totalmente ligado al anterior, ya que tiene que ver con dos aspectos fundamentales:

- La apariencia física de las instalaciones en la que cuentan factores como la iluminación, la temperatura, la limpieza y el orden, además de la posible labor de merchandising que se despliegue.
- La atmósfera profesional en la que destacan factores como la atención y el trato al cliente, la organización de los puestos de trabajo, la eficiencia, el grado de colaboración de todas las personas, tanto entre empleados como entre empleados directivos.

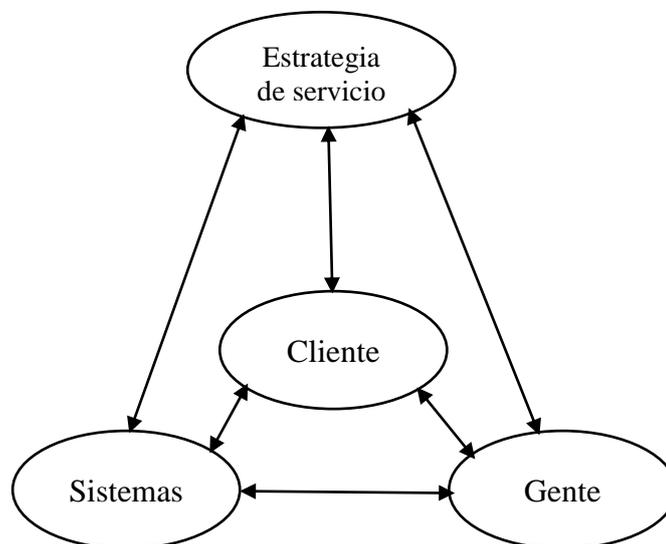
d) **Empleados**

- La apariencia: es la imagen personal que se quiere proyectar, la impresión que queremos que el cliente se lleve con relación a lo que somos.
- La actitud: es la base de una buena relación con nuestros clientes, ellos siempre esperan una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.
- Los valores: son los aspectos que le garantizan al cliente que está es una entidad sólida, honradez, credibilidad y confianza son los factores críticos.

### 2.1.2 El triángulo de Albrecht

**Karl Albrecht**<sup>5</sup> “representa la atención que da a los anhelos y expectativas de los clientes. El cliente es el centro del modelo de atención de Albrecht, para atender bien a un cliente de servicios es necesario que las personas que trabajan en la empresa estén orientadas a los objetivos de atención que deben alcanzarse y que los sistemas operacionales se orienten a ese fin, pues no basta atender bien sino que es preciso proporcionar al cliente un servicio de valor”.

**Figura 01. Triangulo de Servicios de Albrecht.**



Fuente: Albrecht, Karl (2011).

#### **Gente**

En todas las personas deben desarrollar destrezas y habilidades de servicio, los trabajadores de la institución prestan servicios.

#### **Estrategia**

Arte de manejar un conjunto de actividades para lograr el servicio de calidad, sirve como camino o guía que deben seguir todos los trabajadores.

<sup>5</sup> Albrecht, Karl. Gerencia de servicio. En línea.

**Cliente**

Los usuarios que demandan el servicio. Es necesario mantenerlos satisfechos.

**Sistemas**

Uso de tecnologías y construcción de un sistema de información de calidad de atención del servicio.

**2.1.3 MODELO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**El Bienestar Universitario en la Universidad Autónoma del Caribe**<sup>6</sup>, partiendo de los fundamentos del Proyecto Educativo Institucional, se asume desde la perspectiva de la formación integral dentro de un enfoque de pensamiento sistémico – holístico, lo que estimula la creación y el goce de la cultura, deviniendo en estudiantes que logran un ejercicio profesional autónomo, capaces de interpretar las realidades de la región, consolidar la identidad cultural y promover el desarrollo, atendiendo la filosofía institucional expresada en el Proyecto Educativo Institucional.

La Universidad Autónoma del Caribe define el Bienestar Universitario como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes, egresados y personal administrativo, con la finalidad de alcanzar el más alto grado de satisfacción tanto individual como de grupo, facilitando con ello al desarrollo integral de la comunidad universitaria.

En este marco se presenta a continuación una visión sistémica de Bienestar Universitario con entradas a través de los fundamentos del modelo; en el interior del sistema, denominado Modelo de Bienestar propiamente dicho, que incluye a la comunidad universitaria (estudiantes, egresados, docentes, empleados y directivos), que es atendida mediante unas líneas de acción, las cuales se desglosan en unos programas y servicios, y utilizando el sistema comunicación de la Universidad; y salida a través de

---

<sup>6</sup> Universidad Autónoma de Caribe. Modelo de Bienestar Universitario p. 9.

los resultados que se refleja en la evaluación, seguimiento, y retroalimentación, utilizando el sistema de información Institucional.

## FUNDAMENTOS DEL MODELO

### Principios

El Modelo de Bienestar de la Universidad Autónoma del Caribe se sustenta en los Principios establecidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), que son:

- Autonomía, entendida como la capacidad que tienen todos los individuos de tomar sus propias decisiones conforme a su proyecto de vida, sin que ello afecte negativamente a otros.
- Calidad, entendida como el proceso continuo que genera la actitud de orientar el esfuerzo tanto individual como colectivo hacia el incremento permanente y significativo del nivel de efectividad institucional.
- Diálogo, entendido como la capacidad que tienen los seres humanos de interactuar a través de la palabra en un ambiente de respeto, de escucha, de intercambio de argumentos, de aceptar al otro como interlocutor válido, sin deseos de imponer posiciones; estar dispuesto al cambio si los otros argumentos nos convencen racionalmente. Es el medio indispensable y lógico para resolver los conflictos.
- Equidad, entendida como la actitud personal y colectiva de brindar las mismas oportunidades a todas las personas de acuerdo con las políticas institucionales.
- Libertad, entendida como la autonomía individual, absoluta en el pensamiento, y mayor o menor según las relaciones surgidas de la convivencia social dentro de los marcos normativos, morales y éticos establecidos.

## Valores

En la Universidad Autónoma del Caribe; el Bienestar es orientado por los valores establecidos en el Proyecto Educativo Institucional, así:

- Honestidad, entendida como la transparencia en todas las acciones, producto de la coherencia, congruencia e integridad en todos y cada uno de los comportamientos de los individuos y los grupos. Es la conducta recta que conlleva a observar normas y compromisos con el cumplimiento exigente por parte de sí mismo. Es sinónimo de honradez, rectitud, probidad, entereza e integridad.
- Respeto, entendida como la consideración permanente del valor de la dignidad humana como eje rector de la construcción de la Universidad. El respeto que buscamos debe ser activo, consistente en el interés que mostramos por comprender a los demás, ayudándoles en su realización personal a través de actos positivos de bondad. Este valor involucra la tolerancia, en el sentido de reconocer la existencia de los otros, como distintos y diversos, pero confluentes en espacios comunes, cuyo logro sea la convivencia.
- Responsabilidad, entendida como la actitud personal y colectiva de cumplimiento fiel de los compromisos y obligaciones en los términos que se acuerden y requieran. Es cumplir con las obligaciones adquiridas, es dar respuesta adecuada de lo que se espera de una persona inmersa en la institución.
- Lealtad, entendida como la fidelidad en nuestros pensamientos y actuaciones frente a los compromisos adquiridos con las personas, la institución y con nosotros mismos, en circunstancias normales, cambiantes y difíciles. La lealtad conlleva al sentido de pertenencia, es decir, a la seguridad interna de saber qué hacemos parte de una institución o grupo en el cual obtenemos el alcance de

nuestras metas, por lo que nos hace apreciarla, valorarla, protegerla y crecer con ella.

- Solidaridad, entendida como la capacidad que tienen las personas y los grupos para adherirse a la causa de terceras personas, con el fin de apoyar y mejorar sus condiciones de vida. Es el modo de ser y de actuar que lleva a apoyar y a servir a los demás en todo tipo de necesidades, buscando que logren sus objetivos y que se alcance el bien común de la sociedad.
- Participación, entendida como la interacción que agregue valor al logro de sus objetivos y al cumplimiento del propósito institucional.
- Liderazgo, entendida como la capacidad tanto individual como grupal de integrar y convocar alrededor de objetivos comunes, inspirados en los propósitos institucionales.

### **Políticas**

De las políticas establecidas en el proyecto educativo institucional, el Bienestar Universitario desarrolla sus campos de acción, en relación con las siguientes políticas:

- Genera espacios extracurriculares tendientes a la formación integral de los estudiantes.
- Promociona el desarrollo del Bienestar Institucional, mediante planes y programas acordes con las necesidades de la comunidad educativa y la proyección Institucional.
- Fortalece el factor de convivencia y salud a través del Arte, la Cultura y el Deporte.

## Objetivos del Modelo

El Bienestar Universitario en la Universidad Autónoma del Caribe establece los siguientes Objetivos:

- Fomentar la salud mental, psicológica, emocional y afectiva de los miembros de la comunidad universitaria, facilitando el conocimiento de sí mismo y de los demás, para el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo integral de los miembros de la misma.
- Consolidar espacios para el desarrollo del arte, la cultura y el deporte, como elementos formadores del perfil del profesional de la Universidad.
- Proveer condiciones que procuren mejorar las condiciones socio-económicas para el desarrollo de las actividades académicas y laborales, en beneficio de la comunidad universitaria.
- Fomentar un ambiente universitario que responda a las reales necesidades de desarrollo del potencial humano y profesional de su comunidad educativa, propiciando con ello, el enriquecimiento de los valores fundamentales y un fuerte sentido de pertenencia, encaminado al fortalecimiento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad.
- Lograr la permanencia de los estudiantes en la Universidad manteniendo niveles de calidad y excelencia.

## Estrategias

- El Bienestar Institucional en la Universidad Autónoma del Caribe se desarrolla enmarcado en las siguientes estrategias definidas en el Proyecto Educativo Institucional.
- Estructura el Bienestar Institucional de acuerdo con las características internas y las mejores prácticas en Universidades nacionales y extranjeras.

- Desarrolla la práctica de actividades deportivas, culturales y recreativas que estimulen la participación de la Institución en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
- Ejecuta acciones que coadyuven la permanencia del estudiante en la Universidad.

## 2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

**Folgueira P; Luna E. & Puig,G.** (2013), en el trabajo de investigación denominado el aprendizaje y servicio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios<sup>7</sup> es una metodología pedagógica que fomenta el aprendizaje de los estudiantes mediante su participación activa en experiencias asociadas al servicio comunitario. Esta metodología permite al estudiante involucrarse directamente con aquellos a quienes ofrece un servicio, adaptándose a sus necesidades y a una realidad que a menudo es muy diferente de la que vive en el aula. En esto radica uno de sus mayores impactos. Además, este tipo de prácticas contribuye a despertar en los alumnos su interés por la acción colectiva, su formación ciudadana, etc.

La investigación que se presenta ha consistido en un estudio de diagnóstico comprensivo con 39 estudiantes, dónde a partir del modelo de satisfacción con el que se ha trabajado, se han analizado cuatro dimensiones clave (conocimiento e intención atribuida, valoración de la utilidad atribuida, valoración del proceso y proyección social). Estas dimensiones nos han conducido a reflexionar sobre elementos claves del aprendizaje y servicio (aprendizajes ciudadanos, aprendizajes personales, aprendizajes curriculares, procesos de reflexión, etc.). La muestra del estudio ha estado formada por 39 estudiantes y la principal técnica de análisis de la información recogida ha sido el

---

<sup>7</sup> Folgueira,P; Luna,E. & Puig,G. Aprendizaje y Servicio del Grado de Satisfacción de Estudiantes Universitarios. pp. 159-185.

análisis de contenido, mediante la triangulación de técnicas (cuestionario, entrevista y grupos de discusión) e informantes (estudiantes, profesores, coordinadores y miembros de entidades).

El análisis de la información muestra un alto grado de satisfacción de los alumnos participantes. La dimensión que ha influido más en este resultado ha sido la valoración de la utilidad atribuida; en concreto, la percepción que tienen los alumnos sobre la adquisición de unos aprendizajes conceptuales, personales y ciudadanos. Atendiendo a lo anterior, cabe señalar que la relación generada entre profesores, entidades y estudiantes, así como la posibilidad de vincular la teoría con la práctica han condicionado los resultados.

Respecto al primer punto, los datos analizados nos indican que los alumnos se sienten especialmente satisfechos por haber adquirido unos aprendizajes a partir de su colaboración con entidades sociales y educativas; es decir, por la oportunidad de relacionar teoría y práctica. Esta contextualización en la práctica influye paulatinamente en su grado de motivación e implicación en el servicio y en el aprendizaje. Asimismo, se detecta una mayor satisfacción en aquellos estudiantes que han tenido más espacios de reflexión para visualizar y analizar los nuevos aprendizajes. Evidentemente, estos dos aspectos que han causado mayor satisfacción están unidos y no se hubiesen podido dar sin la relación generada entre profesores, entidades y estudiantes.

La Unidad de calidad de la Universidad Acción Pro Educación y Cultura (APEC) en el trabajo investigación denominado Nivel de Satisfacción de los estudiantes con los servicios (2014)<sup>8</sup> han llegado a la conclusión que se pueden notar varios aspectos sobre quejas en los comentarios, tales como: imposibilidad para comunicarse vía telefónica; situación de la biblioteca; condiciones de los laboratorios; parqueo; limpieza de los

---

<sup>8</sup> Unidad de Calidad. Universidad APEC. República Dominicana. p.42

baños; deficiencia de los papeles de baños; la cortesía del personal; disminución de las quejas con la plataforma virtual de Aprendizaje (EVA); conexión con el wifi.

A pesar del esfuerzo realizado por las distintas áreas, a través de las acciones de mejora implementadas, coexisten comentarios que son reiterativos con los demás cuatrimestres tales como: demanda de limpiezas de los baños; más parqueos; demanda de actualizaciones de las computadoras y software en los laboratorios; mejora de la cortesía del personal; quejas con la comunicación vía telefónica.

En lo que respecta a los comentarios referidos a la cafetería, siguen siendo reiterativos: revisión del menú; precio muy alto; calidad de los productos ofrecidos; mejorar la ventilación. Con relación al campus II (CAFAM), los estudiantes de ingeniería, comentan que el CAFAM amerita mayor atención de las autoridades de UNAPEC, en la mejora de los baños, computadoras de los laboratorios, instalaciones físicas; mejora en la distribución Biblioteca así como la disponibilidad de los recursos bibliográficos. Los estudiantes de la extensión del Cibao, señalan que este campus necesita una mejora en la recepción del internet y en las instalaciones físicas.

La institución está realizando varias acciones de mejoras, en cuanto avances de procesos y servicios, muchas de estas acciones implican un tiempo de madurez a fin de que llegue a ser percibida por los estudiantes. En tal razón para poder continuar mejorando es necesario fortalecer el plan de mejora en las siguientes líneas:

- Realizar nuevamente una jornada de socialización interna con las áreas.
- Evaluar el plan de mejora actual.
- Buscar alternativas más dinámicas dentro del plan de mejora actual.
- Actualizar las acciones concebidas en dicho plan de mejora.

De las acciones que se proponen desde el área de Calidad y en conjunto con otras áreas están:

- a. Realizar talleres de capacitación sobre la valoración de la calidad del servicio al cliente. El propósito de la misma es consolidar la cultura del servicio, sensibilizar al personal que ofrece servicio al estudiante, a fin de disminuir las quejas sobre la cortesía y la amabilidad del personal. Esta actividad consistirá en:
  - Conformar grupos según áreas de servicio a los estudiantes.
  - A cada grupo asignar libros que traten la temática de la calidad del servicio.
  - Los mismos deberán ser cortos y de fácil lectura.
  - Asignar capítulos del libro por personas.
  - Realizar presentaciones y reflexión de la lectura.
  - Los libros pueden ser solicitados a la Biblioteca para el uso exclusivo de la actividad.
- b. Realizar Charlas de manera sistemática con algunos expertos sobre la importancia de la calidad del servicio.
- c. A los fines de disminuir las quejas referidas al desconocimiento de los procedimientos y las políticas, recomendamos realizar talleres de manera sistemática con los empleados, llamada “Las Olimpiadas del saber”. Estas olimpiadas pueden ser desarrolladas según las siguientes líneas:
  - Identificar las temáticas relativas al procedimiento y política que se desee fortalecer.
  - Identificar líderes de procesos que serán tutores de la misma. Los cuáles serán responsables de explicar y realizar los boletines de la olimpiada.

- Realizar una lluvia de preguntas y respuesta, los cuales serán respondida por los grupos y valoradas por el tutor.
  - Hacer competencia por grupos acorde a los que mejores resultados obtenga.
  - Definir premios institucionales para el grupo ganador.
- d. Reuniones sistemáticas de los decanos con los estudiantes. En estos encuentros interactuar sobre algún tema o inquietud en particular sobre las problemáticas que más confrontan los estudiantes. La misma puede efectuarse bajo con un banco de preguntas a los estudiantes y aclarar cualquier inquietud.
- e. Revisar y mejorar los informes de las llamadas telefónicas a los fines que permita mejor control de los mismos. Así como realizar informes sobre el comportamiento de las llamadas telefónicas en las áreas de servicio.
- f. Continuar el proceso de automatizado los procesos más afectan a los estudiantes.
- g. Realizar mejora del instrumento de la encuesta así como la metodología de aplicación

**Anca, H.** (2015), en su tesis para optar el título de licenciado en administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva titulado calidad de servicio y lealtad del consumidor en instituciones financieras de la ciudad de Tingo María ha llegado a la conclusión que “estadísticamente existe relación significativa entre la calidad del servicio y la lealtad del consumidor en las entidades del mercado financiero local. La relación determinada entre las variables es directa, indicando que el grado de relación es buena. Por otra parte señala que las relaciones determinadas entre variables de estudio principales tienen consistencia, ya que existe coherencia con teorías descritas en el

estudio, así también coinciden con estudios de investigación los cuales fueron tomados en los antecedentes, el cual afirma de la existencia de relación entre la calidad del servicio y la lealtad del consumidor”<sup>9</sup>.

**Garbanzo, Guiselle** (2007), en su tesis para optar el grado de maestría en la Universidad de Costa Rica denominado Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública<sup>10</sup> ha mostrado una revisión de los hallazgos de investigación consignados en la literatura que se señalan como posibles factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, y su vinculación con la calidad de la educación superior pública en general, para lo que se apoya en estudios realizados en España, Colombia, Cuba, México y Costa Rica. Se agrupan en tres categorías: determinantes personales, determinantes sociales y determinantes institucionales que, a su vez, poseen sus propios indicadores. Se hace énfasis en que la búsqueda de la calidad educativa en el sector universitario es un bien deseado por distintos sectores de la sociedad, y por el que luchan las universidades desde diferentes ámbitos, con mayores cuestionamientos en el sector público por la inversión estatal que conlleva. La búsqueda de la calidad implica una revisión integral de la universidad que incluye estudios sobre el rendimiento académico del alumnado, por lo que sus resultados son un insumo importante, pues permiten conocer elementos obstaculizadores y facilitadores del desempeño estudiantil y, en consecuencia, permiten favorecer el control de los recursos estatales y la mediación del impacto social. El análisis de la calidad educativa debe incluir resultados de

---

<sup>9</sup> Anca, Hermes. Calidad de servicio y lealtad del consumidor en instituciones financieras de la ciudad de Tingo María. p. 87

investigación sobre el rendimiento académico de los estudiantes, pues es de gran utilidad en procesos de toma de decisiones en aras de un sistema educativo más justo.

**Barrios** (2000) en su tesis para optar el grado de maestría en la Universidad de La Sabana donde se realizó bajo los parámetros de los estudios descriptivos, delimitada dentro de un marco cualitativo y cuantitativo. Los resultados obtenidos permitieron concluir que los principales factores que incidieron en la conducta desertora de los estudiantes de la Facultad de Psicología son: académico, económico y de viaje o traslado. Por otra parte se estableció que variables pertenecientes al factor académico como procesos de selección y promedios ponderados, no inciden significativamente en la deserción.

**Toniut** (2000) en su tesis para optar el grado de maestría en la Universidad de la Plata denominado la medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar de Plata donde diseña e implementa un modelo para medir dicha satisfacción del cliente donde lo indicadores señalan como base principal de las empresas para que ellas puedan tomar como punto referencial para un plan de acción tendiente a su mejora profundización.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **a) Calidad de servicio**

La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como

---

<sup>10</sup> Garbanzo, Guiselle Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. p.44

consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

**b) Cantidad de servicios**

Establece la Función de Oferta, la cantidad ofrecida se refiere al número de unidades de un cierto Bien o servicio que los oferentes efectivamente ofrecen a un Precio dado por unidad de Tiempo.

**c) Bienestar universitario**

Conjunto de actividades que orientan al desarrollo físico, Psicoafectivo, espiritual, social y cultural de los Estudiantes, Docentes, personal Administrativo y en general comunidad universitaria.

**d) Equipos**

Conjunto de objetos y prendas necesarias para desarrollar una actividad o trabajo.

**e) Estudiantes**

Son estudiantes universitarios de pregrado quienes habiendo concluido a los estudios de educación secundaria han aprobado el proceso de admisión de la universidad, han alcanzado vacante y se encuentran matriculados en ella.

**f) Factores asociados a la satisfacción**

Elemento, condicionante que contribuye a lograr un resultado en cuanto a calidad, equipos e infraestructura, higiene y calidad o variedad de servicio que brinda la universidad para satisfacer el bienestar universitario.

**g) Higiene**

La higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, de la limpieza y del cuidado del cuerpo humano.

**h) Infraestructura**

Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad, especialmente económica, o para que un lugar pueda ser habitado.

**i) Raciones**

Es la proporción de alimentos capaces de contener los nutrientes necesarios a los estudiantes universitarios para que puedan cumplir sus funciones vitales.

**j) Residencia universitaria**

Es un centro que proporciona alojamiento a los estudiantes universitarios.

**k) Satisfacción del servicio**

Es la función del desempeño percibido que coincide con las expectativas de los usuarios.

**l) Tutoría**

Profesor encargado de orientar y aconsejar a los alumnos pertenecientes a un curso o a los que estudian una carrera profesional.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODOS**

#### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación:**

El tipo de investigación es tipo básica, por hecho que intenta dar solución a un problema sustantivo referidos a las característica y atributos del objeto de estudio, que para el caso es la Oficina de bienestar Universitario buscando un método apropiado que nos permita describir y evaluar los resultados de la investigación, la cual tiene como propósito identificar cuáles son los factores que determinan el grado de satisfacción que tienen los alumnos que hacen uso de bienestar universitario en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

##### **3.1.2 Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo, que permitió seleccionar una serie de características para luego ser medidas cada una de ellas partiendo desde dos variables, para así descubrir los posibles resultados de investigación. Describiendo la percepción, hacia dicha área, teniendo en cuenta cuales son los factores que influyen significativamente en la satisfacción del usuario.

#### **3.2 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1 Método**

El método que se utilizó para la obtención de la información fue el deductivo, teniendo en cuenta:

- a) Análisis. El trabajo fue dividido en partes empezando por el problema motivo de la investigación, planteando las hipótesis, los objetivos, las variables y la ejecución del trabajo de campo para llegar a resultados.
- b) Evidencia. El marco teórico fue formulado teniendo en cuenta los modelos y teorías que demuestran evidencia.
- c) Síntesis. En todo momento del estudio se fue trabando de lo más simple a lo complejo.
- d) Comprobación. Se revisó en todas sus partes tratando de no cometer errores.

### 3.2.2 Diseño de Investigación

Para el correcto desarrollo de la investigación se aplicó el diseño no experimental, porque no existe un grupo experimental o un grupo control ya que lo tomamos como se da en su estado natural; El tipo de diseño es transversal descriptivo, que fue medido en función a un solo momento y tuvo como propósito averiguar las variable de la población ubicando.



## 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.3.1 POBLACIÓN

La población en estudio estuvo constituida por 3145 alumnos, cuyo ámbito fue la universidad Nacional Agraria de La Selva de la ciudad de Tingo María.

### 3.3.2 MUESTRA

- a) Comedor universitario se determinó mediante el muestreo dirigido o adaptativo que “consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio”<sup>11</sup> con datos censales tomando como referencia el total de la población que hacen uso del comedor. Se escogió a criterio a los comensales en la hora de almuerzo con un total de 656 comensales.
- b) La muestra para evaluar el servicio de residencia fue tomada mediante un muestreo no probabilístico denominada juicio, donde se seleccionó a un total de 200 estudiantes, quienes fueron escogidas a criterio.
- c) Muestra para determinar los factores asociados a la calidad de servicios que ofrece la universidad, fue el muestreo sobre la proporción poblacional porque se conocía el tamaño de la población, ya que todos los sujetos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. El tamaño de muestra se calculó de acuerdo a la siguiente fórmula estadística y con los siguientes parámetros:

Margen de error (0.05), Nivel de confianza (0.95); probabilidad de éxito (p=0.80; q=0.20).

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

**Leyenda:**

n = Muestra

N= Población

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

<sup>11</sup> Bonilla, Gildaberto. Métodos Prácticos de inferencia estadística. p.20

$Z$  = valor de la distribución de Gauss ( $\alpha = 0.05 = 1.96$ )

$i$  = margen de error

**Remplazando:**

$n = ?$

$N = 3145$

$p = 0.80$

$q = 0.20$

$Z = 1.96$

$\alpha = 0.05$

$$n = \frac{(1.96)^2(3145)(0.80)(0.20)}{(0.05)^2(3145 - 1) + (1.96)^2(0.80)(0.20)}$$

$n = 229$  alumnos

FUENTE. Datos tomados del área de estadística de la UNAS.

### 3.4 INSTRUMENTOS

Para el estudio de la investigación se aplicaron los siguientes instrumentos:

- 3.4.1 Registro documental. Se utilizó para registrar el marco teórico y temas de interés referente a la calidad de servicio y bienestar universitario.
- 3.4.2 Los cuestionarios fueron aplicados para recoger datos de los usuarios del comedor universitario, usuarios del internado y para la comprobación de las hipótesis.

### 3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Las técnicas que se utilizó para la recolección de la información son las siguientes:

- a) Revisión bibliográfica: Permitió conocer las teorías o modelos del bienestar universitario y su funcionamiento en el sistema universitario. Se utilizó la información fidedigna de internet y otros documentos existentes.

- b) Encuesta. Este método fue aplicado a los usuarios de los servicios que brinda la Oficina de Bienestar Universitario.

### **3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

Los datos que se obtuvo con la aplicación de estos métodos, sirvió para elaborar tablas y gráficos referentes a las características o atributos del estudio. Los que fueron analizados y permitieron describir las variables y contrastar la hipótesis de la investigación.

### **3.7 PROCEDIMIENTOS**

Para el procesamiento de los datos se procedió los siguientes pasos:

- a) Recolección. Se elaboró tres cuestionarios, uno para recabar datos específicamente del comedor universitario, otro para evaluar los servicios de residencia de estudiantes y el tercero se realizó con la finalidad de contrastar los factores de servicio, los que fueron validado por juicio de expertos y luego se aplicó a los usuarios del comedor, residencia de internados y a la población en general de estudiantes de la universidad.
- b) Organización. Se organizaron los datos mediante tablas y gráficos utilizando el Software Excel. Así también el paquete estadístico SPSS para la contrastación de las hipótesis mediante la prueba Chi cuadrado.
- c) Análisis. Las tablas y gráficos y fueron analizados y descritas.
- d) Interpretación. Mediante los gráficos de determinó el comportamiento de las variables.

### **3.8 TRATAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.8.1 HIPÓTESIS**

Los factores asociados al servicio de bienestar universitario están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### **3.8.2 VARIABLES**

a) Variable Independiente

Los factores asociados al Bienestar Universitario

b) Variable Dependiente

La satisfacción de los servicios

#### **INDICADORES**

a) Variable Independiente (factores asociados al bienestar universitario)

- Calidad del servicio
- Equipos e infraestructura
- Higiene
- Cantidad o variedad de servicios

b) Variable dependiente (satisfacción de estudiantes)

- Calidad de raciones
- Higiene en el comedor
- Cambios en el comedor
- Precio de abono
- Infraestructura
- Supervisión

- Programa de deportes
- Asistencia social
- Atención psicológica
- Atención médica
- Residencia universitaria
- Biblioteca
- Tutoría

### IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Se trabajó con dos variables de tipo cualitativo nominal. Como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 01. Nivel y tipo de medición de las variables.**

Variable	Tipo	Medida
Factores asociados al Servicio de Bienestar Universitario	Cualitativa	Nominal
Satisfacción de estudiantes	Cualitativa	Nominal

Fuente: Elaborado para el estudio, octubre 2015.

**Tabla 02. Operacionalización de variables.**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
X= Factores asociados al bienestar universitario	Son los programas de bienestar y recreación que la universidad fomenta las actividades culturales, artísticas y deportivas	Factores que intervienen en la satisfacción o insatisfacción de los servicios que brinda la universidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Equipos</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Higiene</li> <li>- Cantidad o variedad de servicios</li> <li>- Grado de conformidad</li> </ul>	Cuestionario de percepción del usuario.
Y=Satisfacción de estudiantes	Los usuarios son los únicos que pueden apreciar la calidad de servicio, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones como muchas veces se le define sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente.	Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de raciones</li> <li>- Higiene en el comedor</li> <li>- Cambios en el comedor</li> <li>- Precio del abono</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Programa de deportes</li> <li>- Asistencia social</li> <li>- Atención psicológica</li> <li>- Atención médica</li> <li>- Residencia universitaria</li> <li>- Biblioteca</li> <li>- Tutoría</li> </ul>	Cuestionario sobre satisfacción

### **3.9 Validación y fiabilidad**

Con el propósito de cerciorarse la veracidad y confiabilidad de los datos a recoger en el proceso de ejecución del trabajo de campo y teniendo en cuenta que los indicadores deben reflejar realmente los conceptos teóricos para el estudio se sometió a las diversas formas de validación como son:

- Validez del contenido
- Validez discriminante
- Validez del constructo
- Validez convergente
- Validez externa

#### **La Validación**

Validación del Contenido. Para una mayor seguridad en la validez del contenido el cuestionario fue revisado por expertos que trabajan en el área de ciencias administrativas.

Validación divergente o discriminante. Trata que los instrumentos midan lo contrario al constructo. En la siguiente Tabla se muestra la correlación promedio de las calificaciones efectuadas por expertos en investigación utilizando los índices de consistencia de Cronbach. La validez discriminante da la certeza a la investigación para que los factores no se superpongan.

**Tabla 03. Correlaciones Bivariadas.**

		Item1	Item2	Item3
Item1	Correlación de Pearson	1	,729	,686
	Sig. (bilateral)		,162	,201
	N	5	5	5
Item2	Correlación de Pearson	,729	1	,942*
	Sig. (bilateral)	,162		,017
	N	5	5	5
Item3	Correlación de Pearson	,686	,942*	1
	Sig. (bilateral)	,201	,017	
	N	5	5	5

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La prueba discriminante dio como resultado que la fiabilidad de las variables posee una correlación significativa de 0.9095 mediante la matriz de las correlaciones.

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

$$\alpha = 0,9095$$

Dónde:

$$n = 3$$

$$p = 0,78566$$

También, se probó mediante el método de la varianza de los ítems para comprobar su fiabilidad, habiendo obtenido resultados iguales. Para determinar dicho alfa se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

$K$  = Número de ítems = 3

$V_i$  = Varianza de cada ítem = 3.800

$V_t$  = Varianza total = 9.700

$$\alpha = 0,9123$$

Los cálculos obtenidos mediante los análisis del coeficiente de Cronbach reafirman la fiabilidad de la utilización de los instrumentos de investigación.

Validez del Constructo. La validación del constructo revela la construcción teórica que se desarrolló para resolver el problema científico planteado, tratando en todo momento de extraer los modelos y teorías que más se acercaban al bienestar universitario

Para validar el constructo se tuvo en cuenta las tres etapas como son:

- a) Establecimiento de la relación de los modelos y teorías con el marco teórico motivo del problema planteado.
- b) Se correlacionaron ambos conceptos y se analizó cuidadosamente la correlación.
- c) Interpretación de los resultados para ser utilizados en la discusión del trabajo.

Validez Convergente. Accede llegar a los mismos resultados utilizando diferentes procesos y técnicas, para la presente tesis se utilizó tres tipos de encuesta. La primera contuvo preguntas respecto a los servicios de comedor

universitario, la segunda estaba dedicado a los servicios de residencia de estudiantes y la tercera para la comprobación de la hipótesis principal.

Validez externa. La solución del problema serán generalizados a la población porque se trabajó con muestras confiable y para el caso del comedor universitario se encuestó al total de la población.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

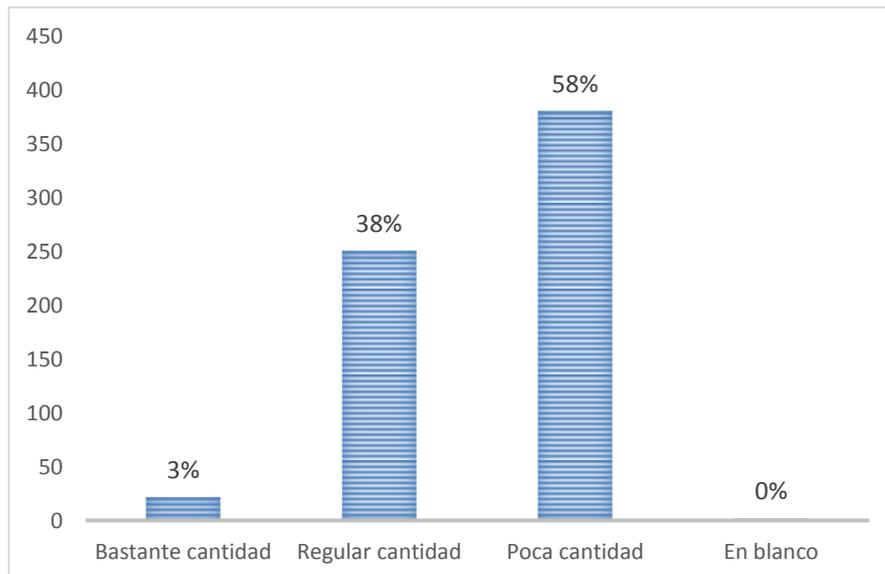
#### 4.1 SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

Respecto a la cantidad de alimentos que reciben los usuarios del comedor universitarios se encontró que el 58 % de los comensales manifestaron que recibieron poca cantidad de comida en sus charolas, así también el 38% señalaron regular cantidad, lo que se deduce que, la cantidad de alimentos que estaban recibiendo no fue lo suficiente, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

**Tabla 04. Cantidad de alimentos en la charola servida.**

Alternativas	Número de alumnos	%
Bastante cantidad	22	3.353
Regular cantidad	251	38.262
Poca cantidad	381	58.080
En blanco	2	0.305
Total	656	100

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015)

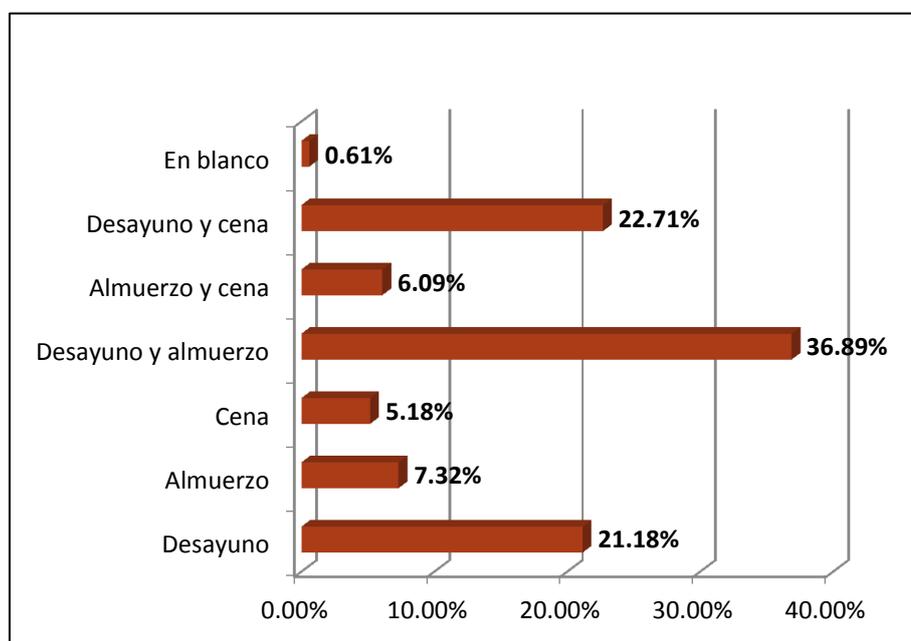
Figura 02. Comportamiento de la cantidad de alimentos en la charola.

En la siguiente tabla se presenta las tres raciones que consumieron por día los estudiantes. Los resultados señalaron que el 37% de los comensales (242), indicaron que se debe mejorar el desayuno y el almuerzo y en un 6% de los alumnos señalaron el desayuno y la cena y el 21% dijeron que es necesario mejorar solo el desayuno.

**Tabla 05. Cuál de las raciones debe mejorar.**

Raciones	Número de alumnos	%
Desayuno	139	21.180
Almuerzo	48	7.320
Cena	34	5.180
Desayuno y almuerzo	242	36.890
Almuerzo y cena	40	6.090
Desayuno y cena	149	22.710
En blanco	4	0.609
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>100.000</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

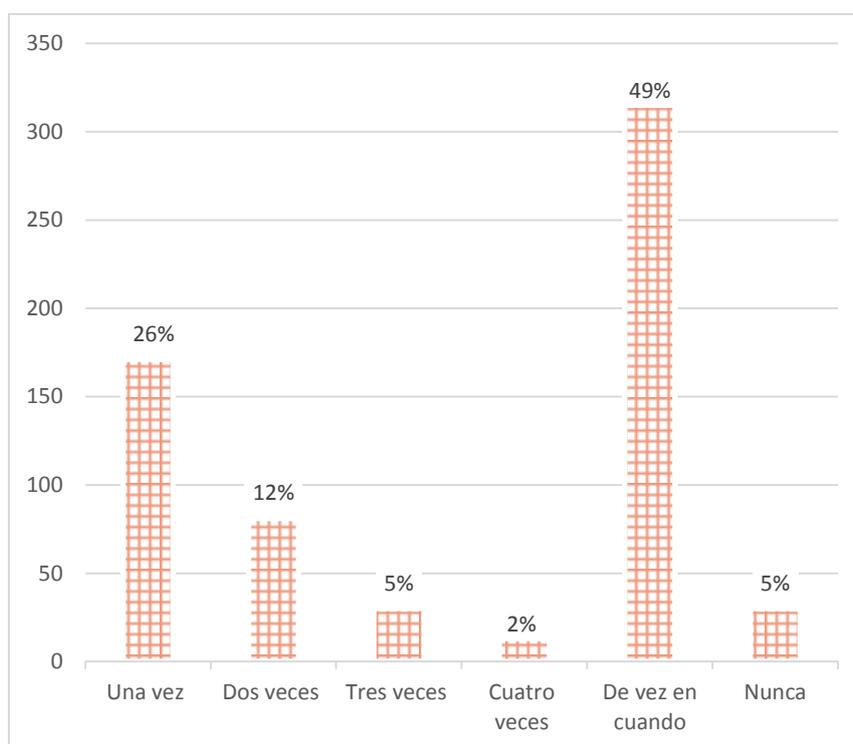
Figura 03. Raciones que deben mejorar.

En cuanto al número de veces que les servían leche en el desayuno, 321 alumnos que representaban el 49% manifestaron que les servían leche de vez en cuando, mientras el 26% (171) señalaron haber recibido una vez a la semana.

**Tabla 06. Número de veces que le sirven leche en el desayuno.**

Alternativas	Número de alumnos	%
Una vez por semana	171	26
Dos veces por semana	81	12
Tres veces por semana	30	5
Cuatro veces por semana	13	2
De vez en cuando	321	49
Nunca	30	5
En blanco (No opina)	10	2
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

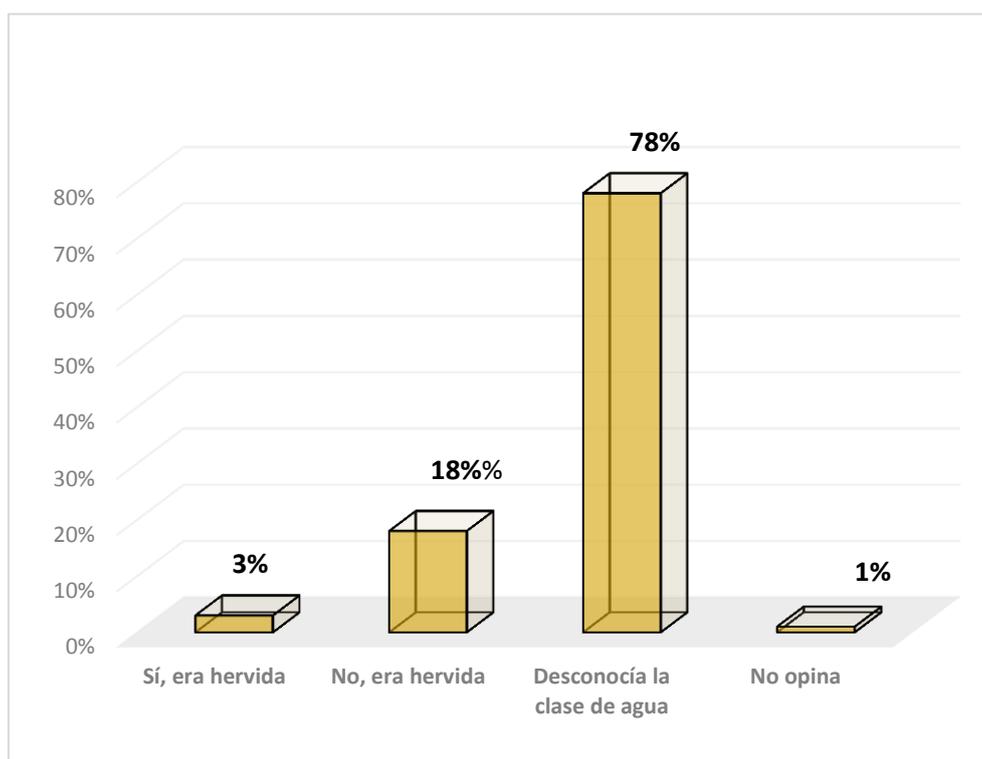
Figura 04. Número de veces de consumo de leche por semana.

Sobre la preparación del refresco el 78% de estudiantes desconocía si bebían agua hervida o cruda.

**Tabla 07. Preparación del refresco agua hervida.**

Alternativas	Número de alumnos	%
Sí, era hervida	17	3
No, era hervida	117	18
No sabe, no ha sido informado	516	78
No Opina (en blanco)	6	1
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

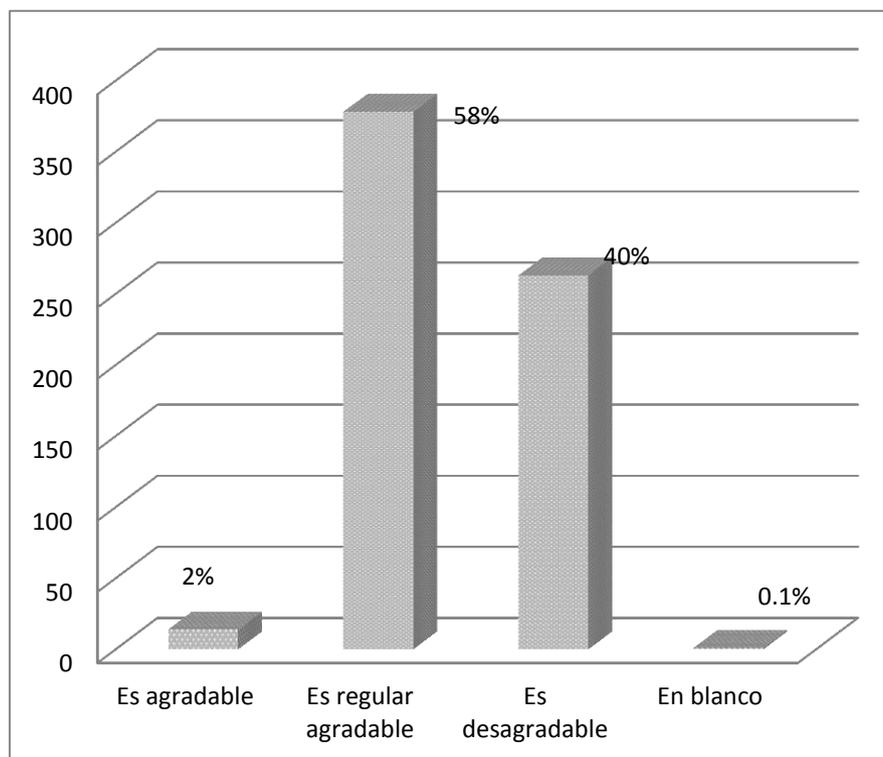
Figura 05. Información del agua del refresco.

En la tabla 08, los estudiantes usuarios del comedor universitario indicaron sobre el sabor de las comidas diarias, donde el 58% afirmaron que las comidas eran regularmente agradables, mientras que el 40% afirmaron que los menús fueron desagradables (ver tabla 08).

**Tabla 08. Sabor de los alimentos del menú diario.**

Alternativas	Número de alumnos	%
Es agradable	14	2
Es regular agradable	378	58
Es desagradable	263	40
En blanco	1	0
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>100.00</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

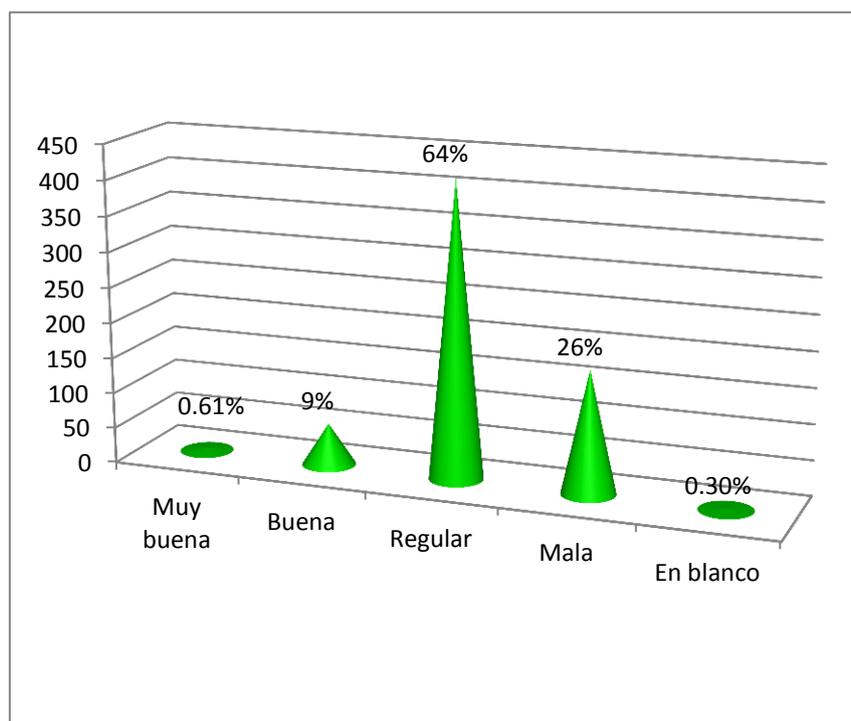
Figura 06. Calidad del menú.

En la tabla 09 se puede observar la apreciación de los comensales sobre la higiene del comedor universitario, donde el 64% afirmaron que es regular, el 26% manifestaron que es mala. (Ver tabla 09).

**Tabla 09. Higiene dentro del comedor.**

Alternativas	Número de alumnos	%
Muy buena	4	1
Buena	59	9
Regular	418	64
Mala	173	26
En blanco	2	0
Total	656	100

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

Figura 07. Higiene del comedor.

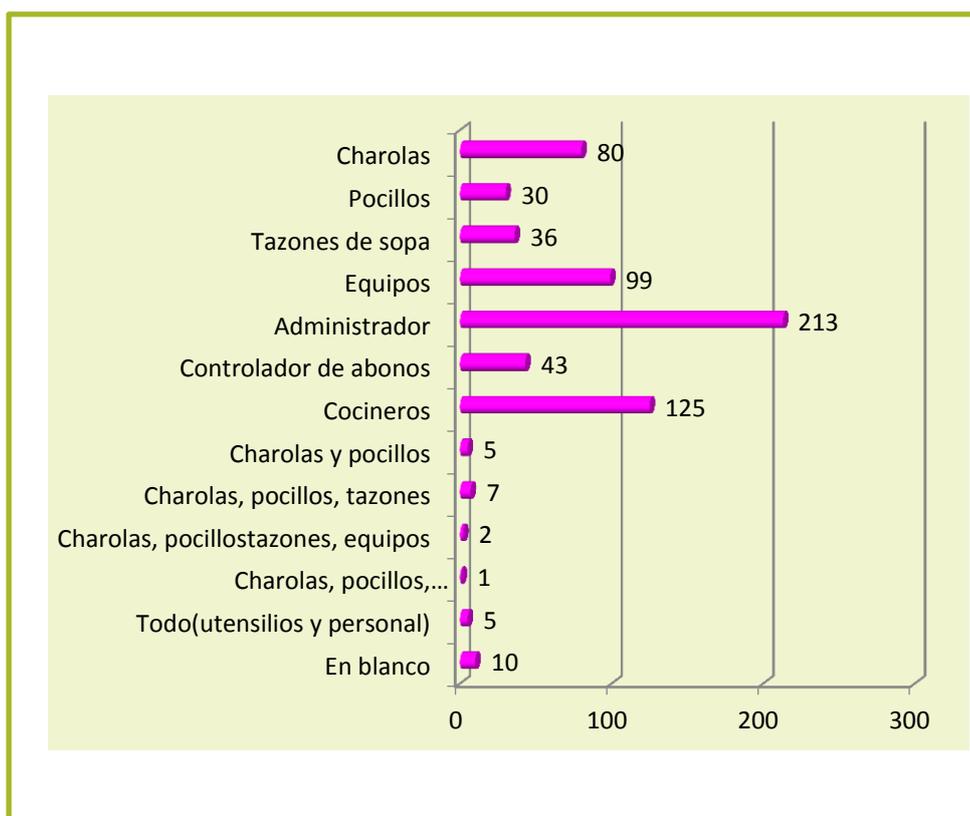
Respecto a los cambios que se debe hacer en el comedor universitario, los estudiantes mediante respuestas individuales indicaron tres principales cambios. Del total de la población que suman 656 estudiantes, 213 comensales manifestaron que lo primero que se debe cambiar es al administrador, 125 alumnos dijeron que se cambien a los cocineros y 99 estudiantes indicaron que se cambie a los equipos con que cuenta el comedor.

Si se adicionan el porcentaje de administrador, cocinero y controlador de abonos representan un 58%. Es decir que debe cambiarse al personal que administraba el comedor universitario. En cambio el 40.42% de alumnos señalaron que deben cambiarse los utensilios de la cocina, principalmente las charolas, (12.20%).

**Tabla 10. Lo que debe cambiarse en el comedor.**

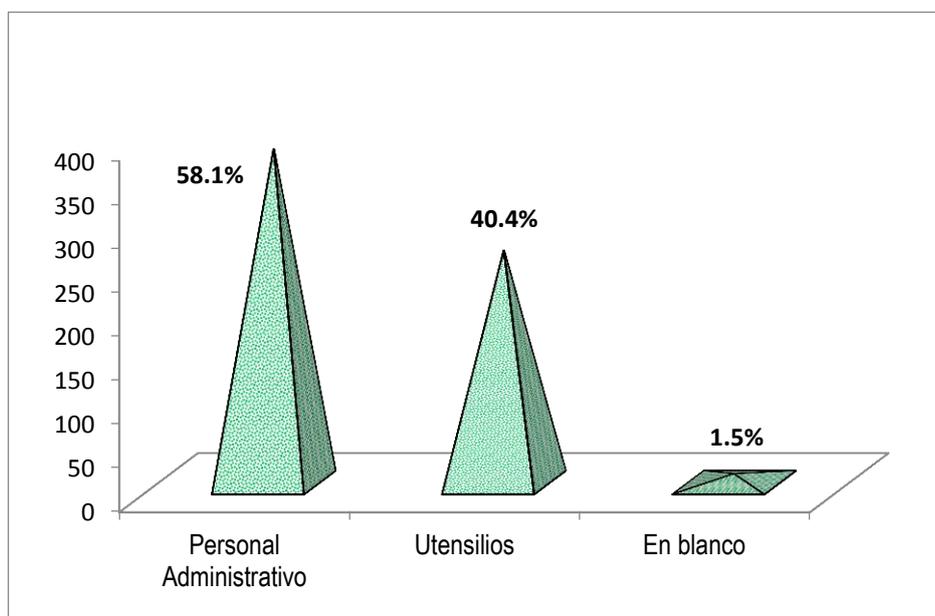
Detalle	Número de alumnos	%
Charolas	80	12.20
Pocillos	30	4.57
Tazones de sopa	36	5.49
Equipos	99	15.09
Administrador	213	32.47
Controlador de abonos	43	6.55
Cocineros	125	19.05
Charolas y pocillos	5	0.76
Charolas, pocillos, tazones	7	1.07
Charolas, pocillos, tazones, equipos	2	0.30
Charolas, pocillos, tazones, equipos, Administrador	1	0.15
Todo (utensilios y personal)	5	0.76
En blanco	10	1.52
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>100.00</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

Figura 08. Lo que debe cambiar en el comedor universitario (en número de alumnos).



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

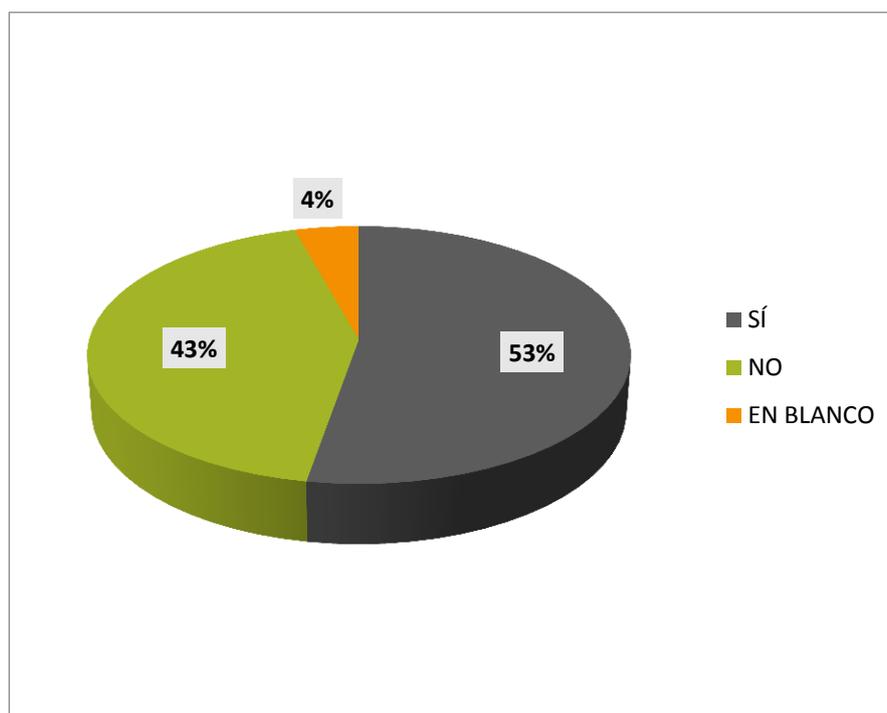
Figura 08.1. Consolidado de los cambios que deben hacerse en el comedor universitario.

Con relación a la pregunta ocho del cuestionario, que si estaría de acuerdo a subir el precio del abono, más del 50% de los encuestados afirmaron que sí estarían de acuerdo, pero si mejoraba la calidad de las raciones (tabla 11)

**Tabla 11. Precio del abono.**

Alternativa	Número de alumnos	%
SÍ	346	53
NO	282	43
EN BLANCO	28	4
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

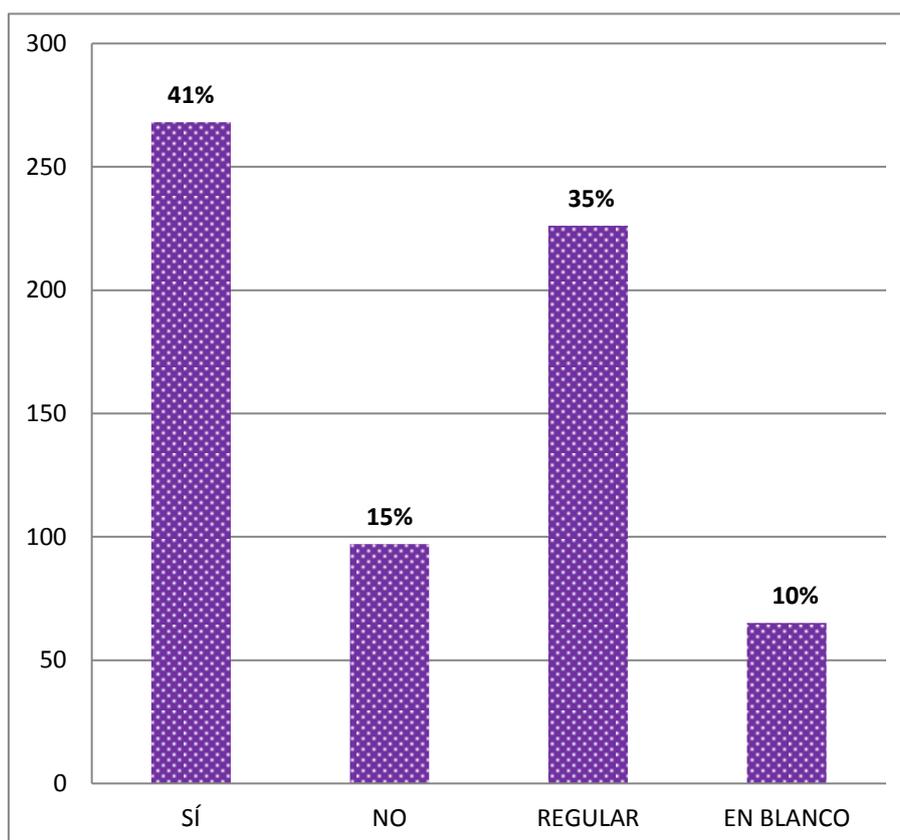
Figura 09. Incremento del costo de abono.

El criterio de calidad del local del comedor universitario, un 40.85% considera que es un buen local y el 14.79% no está de acuerdo, y el 34% manifiesta que es regular.

**Tabla 12. Infraestructura del comedor.**

Considera un buen local	Número de alumnos	Porcentaje %
SÍ	268	40.85
No	97	14.79
Regular	226	34.45
En blanco	65	9.91
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>100.00</b>

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

Figura 10. Infraestructura del comedor universitario.

En la siguiente tabla se observa que más del 50% de comensales desconocen si el comedor está bien o mal ubicado (sus respuestas fueron en blanco).

**Cuadro 12.1. En cuanto a la ubicación del comedor.**

Considera un buen local, y bien ubicado	Número de alumnos	%
SÍ	148	22.56
NO	70	10.67
REGULAR	102	15.55
EN BLANCO	336	51.22
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta, noviembre 2015.



Fuente: Encuesta, noviembre (2015).

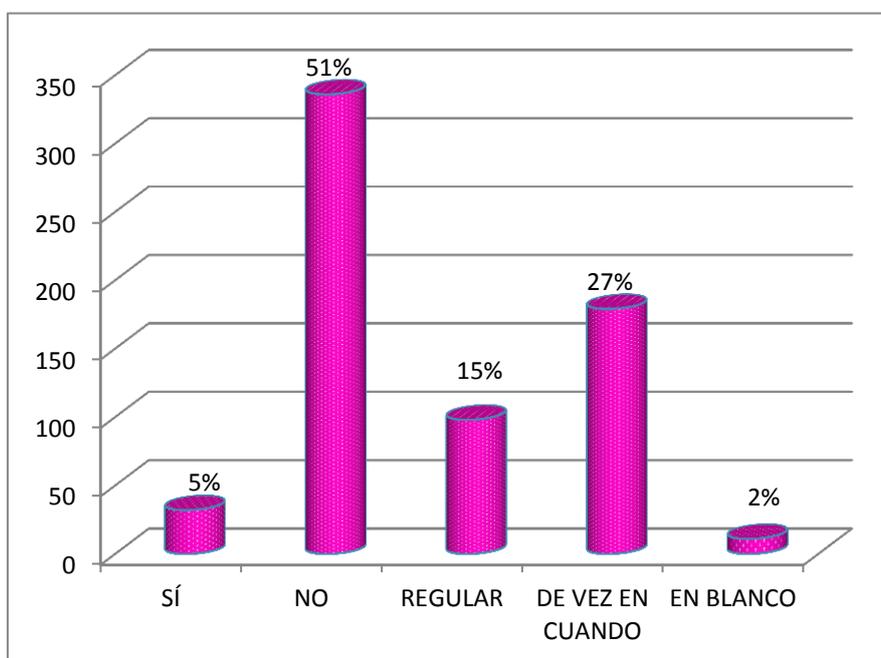
Figura 10.1. Ubicación del comedor universitario.

En cuanto a la supervisión de las autoridades o personal de la Oficina de Bienestar Universitario que depende el comedor. La mayoría de los estudiantes señalaron que no existía supervisión (51.22%), mientras el 27% indicaron que lo hacían de vez en cuando (ver tabla 13).

**Tabla 13. Supervisión en el comedor.**

Existe supervisión	Nro. de alumnos	%
SÍ	32	4.88
NO	336	51.22
REGULAR	98	14.94
DE VEZ EN CUANDO	179	27.29
EN BLANCO	11	1.68
TOTAL	656	100.00

Fuente. Encuesta, noviembre 2015.



Fuente. Encuesta, noviembre (2015).

Figura 11. Supervisión del comedor universitario.

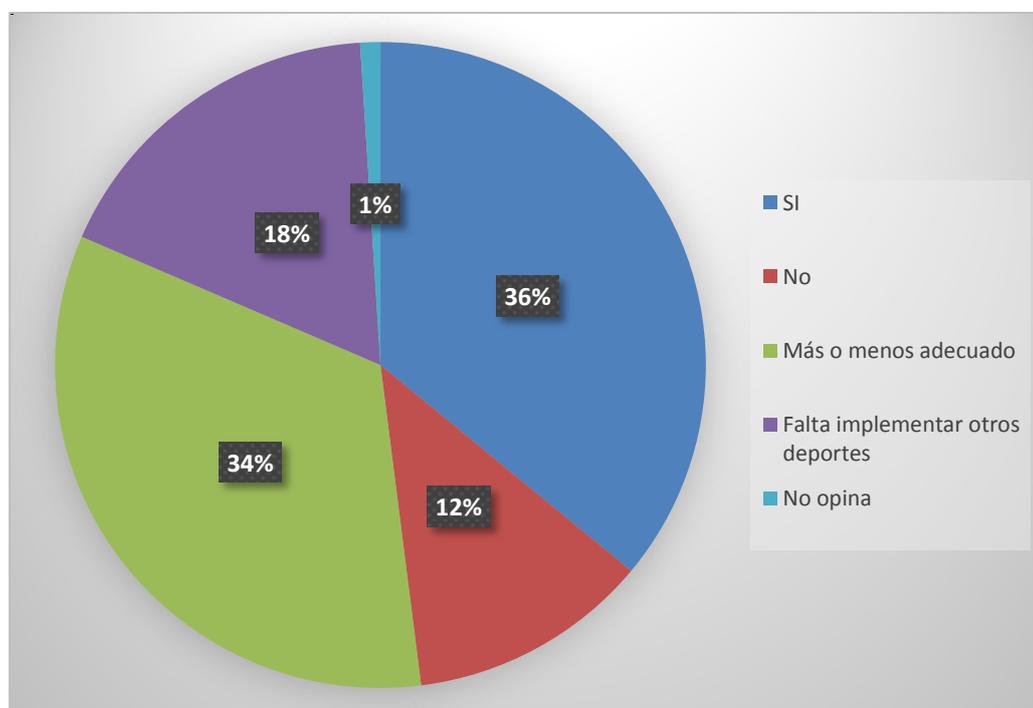
#### 4.2 SERVICIO DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA

Las respuestas de los estudiantes según los programas de deporte en la universidad son adecuadas en 36% y un 34% respondió que estos programas son más o menos adecuado (tabla 14).

**Tabla 14. Programa de deportes.**

Alternativas	Número de Alumnos	Porcentaje %
Si es adecuado	72	36
No es adecuado	24	12
Más o menos adecuado	67	34
Falta implementar otros deportes	35	18
No opina	2	1
Total	200	100

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

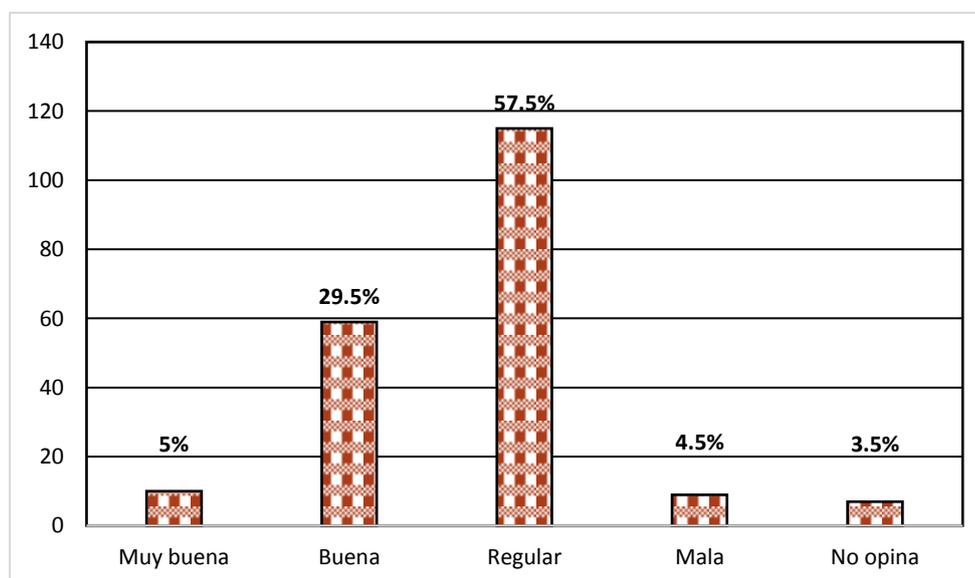
Figura 12. Adecuación de los programas de deporte.

Los resultados de las respuestas evidencian que el nivel de satisfacción que brinda el servicio de asistencia social de la Oficina de Bienestar Universitario es regular con un 57.56% de aprobación y un 29.5% manifestaron que es buena. Como se puede observar existe un nivel de aceptación de los usuarios por el área de servicio social.

**Tabla 15. Nivel de satisfacción del servicio de asistencia social de la oficina de bienestar universitario.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Muy buena	10	5.0
Buena	59	29.5
Regular	115	57.56
Mala	9	4.5
No opina	7	3.5
Total	200	100 %

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

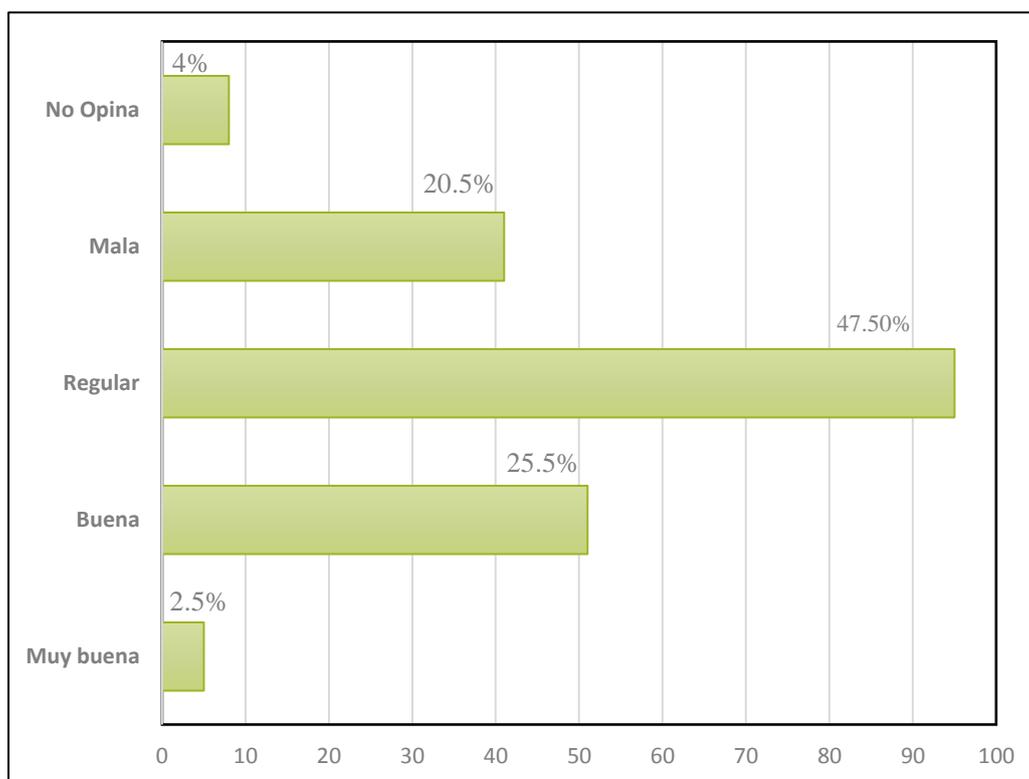
Figura 13. Nivel de satisfacción de los servicios de asistencia social.

Con relación al servicio del área de psicología el 47.5% de los encuestados opinaron que la atención psicológica que ofrece la Oficina de Bienestar Universitario es regular, seguido por un servicio bueno del 25.5%.

**Tabla 16. Atención Psicológica que ofrece la Oficina de Bienestar Universitario.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Muy buena	5	2.5
Buena	51	25.5
Regular	95	47.5
Mala	41	20.5
No Opina	8	4
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

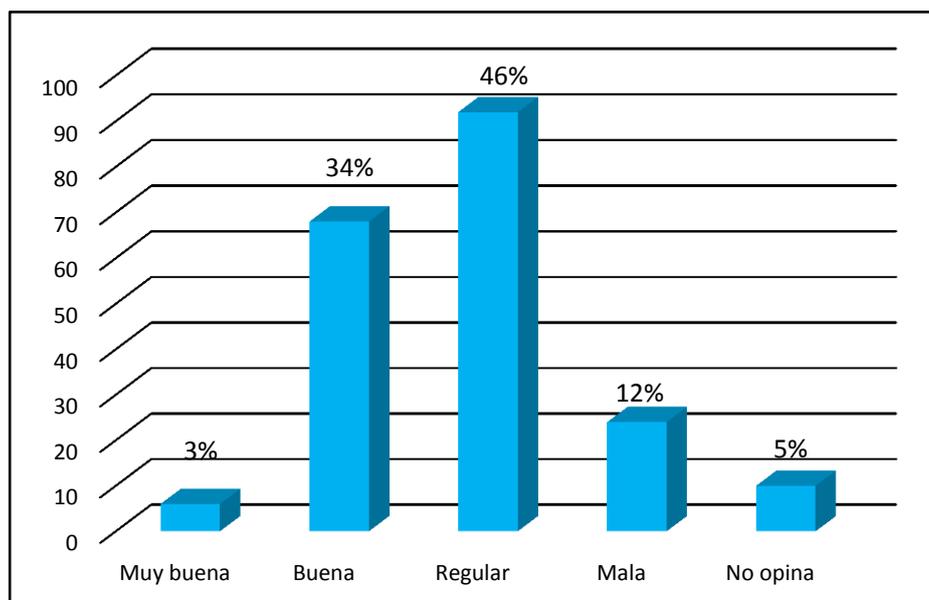
Figura 14. Atención psicológica en bienestar universitario.

Respecto a la atención médica que brinda el centro médico de la universidad, los estudiantes indicaron que dicha atención es regular, representando un 46%. El 34% mencionó que la atención es buena.

**Tabla 17. Atención médica que brinda el Centro Médico de la Universidad.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Muy buena	6	3
Buena	68	34
Regular	92	46
Mala	24	12
No opina	10	5
Total	200	100

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

Figura 15. Atención médica de la oficina de bienestar universitario.

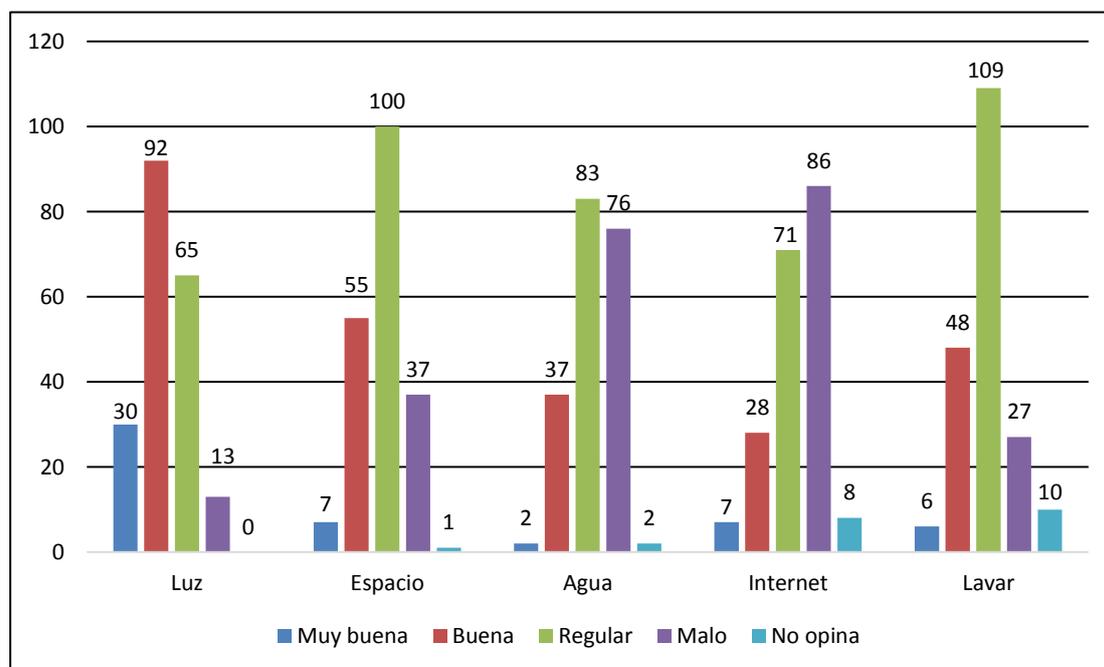
En tabla 18, se aprecia la modalidad de servicio de la residencia como luz, agua, espacio y comodidad, manifestaron que el servicio de luz es buena, en cuanto a espacio y comodidad es regular. Sobre el agua señalaron que está entre regular y malo.

También hicieron conocer que el servicio de internet y los lavaderos de ropa son regulares.

**Tabla 18. Residencia universitaria y modalidad de servicio.**

Variables	Principales servicios									
	Luz	%	Espacio y comodidad	%	Agua	%	Internet	%	Lavar ropa	%
Muy buena	30	15	7	3.5	2	1	7	3.5	6	3
Buena	92	46	55	27.5	37	18.5	28	14	48	24
Regular	65	32.5	100	50	83	41.5	71	35.5	109	54.5
Malo	13	6.5	37	18.5	76	38	86	43	27	13.5
No opina	0	0	1	0.5	2	1	8	4	10	5
Total	200	100	200	100	200	100	200	100	200	100

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

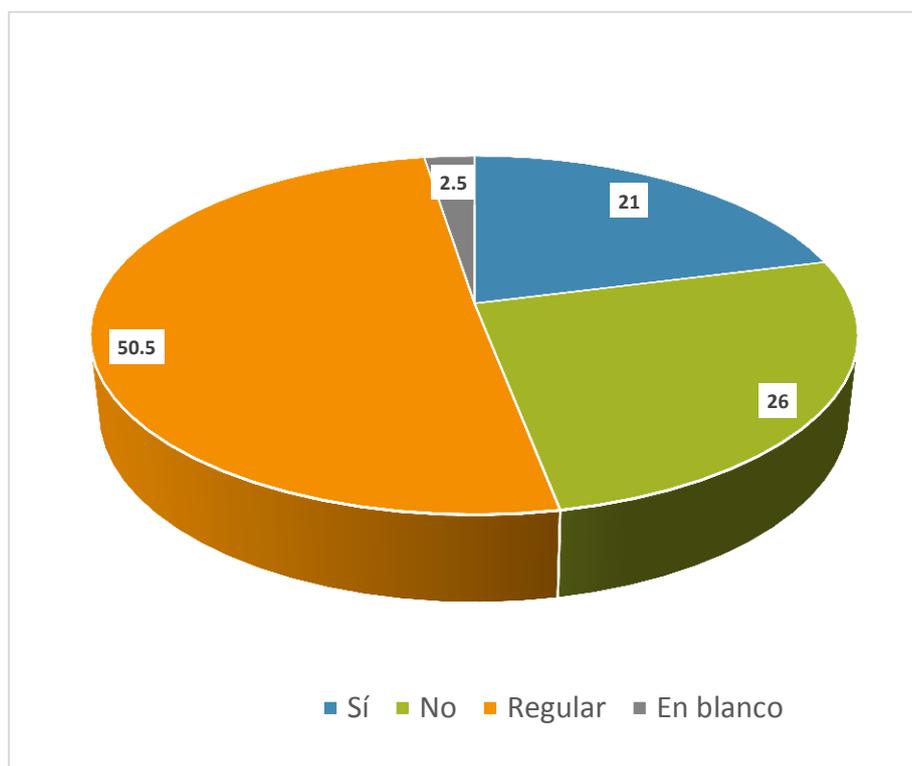
Figura 16. Calidad de servicios que brinda la residencia universitaria.

Sobre la residencia universitaria, como se muestra en la tabla 19, un 50.5% de los alumnos que señalaron que existe un grado regular de satisfacción por el servicio de internado que otorga la universidad y el 21% dijeron estar satisfechos por estos servicios.

**Tabla 19. Satisfacción del alumno sobre el servicio de Internado.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Sí	42	21.0
No	52	26.0
Regular	101	50.5
En blanco	5	2.5
Total	200	100

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

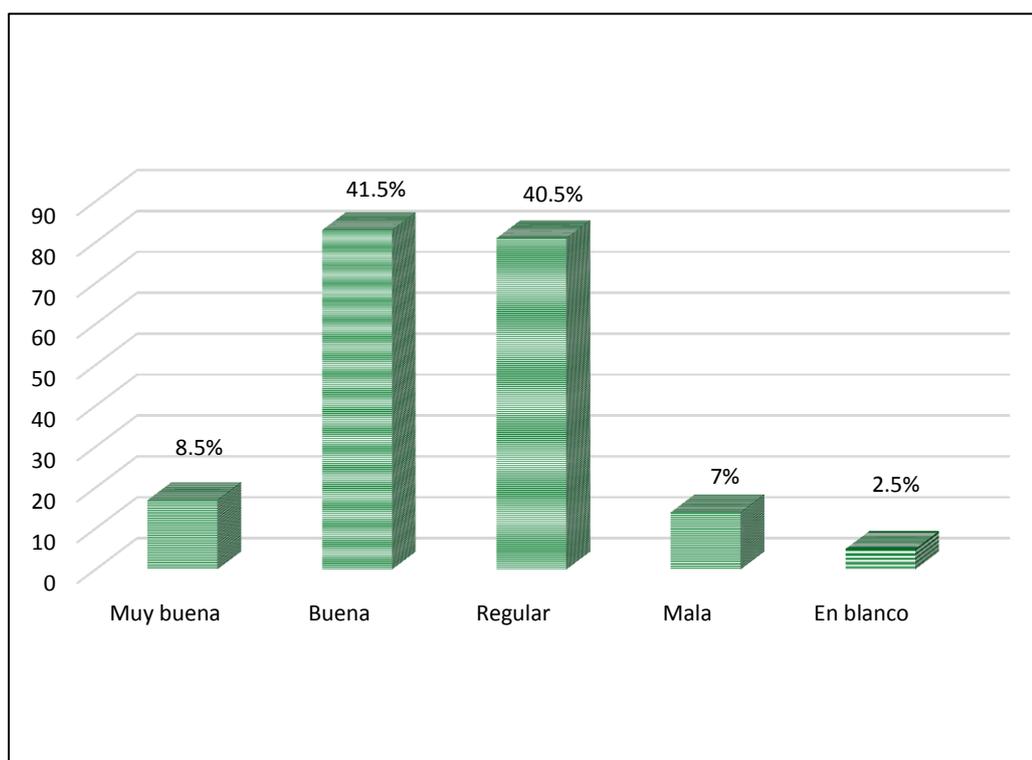
Figura 17. Satisfacción de los alumnos en los internados (porcentaje).

El servicio de biblioteca que se muestra en la tabla 20 presenta las respuestas de la información que otorga esta área, revelan que los servicios de información que se facilita a los usuarios, son buenos y regulares, representando un 41,5% y 40,5% respectivamente.

**Tabla 20. Biblioteca y el Sistema de información que facilita a los Estudiantes.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Muy buena	17	8.5
Buena	83	41.5
Regular	81	40.5
Mala	14	7.0
En blanco	5	2.5
	200	100

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

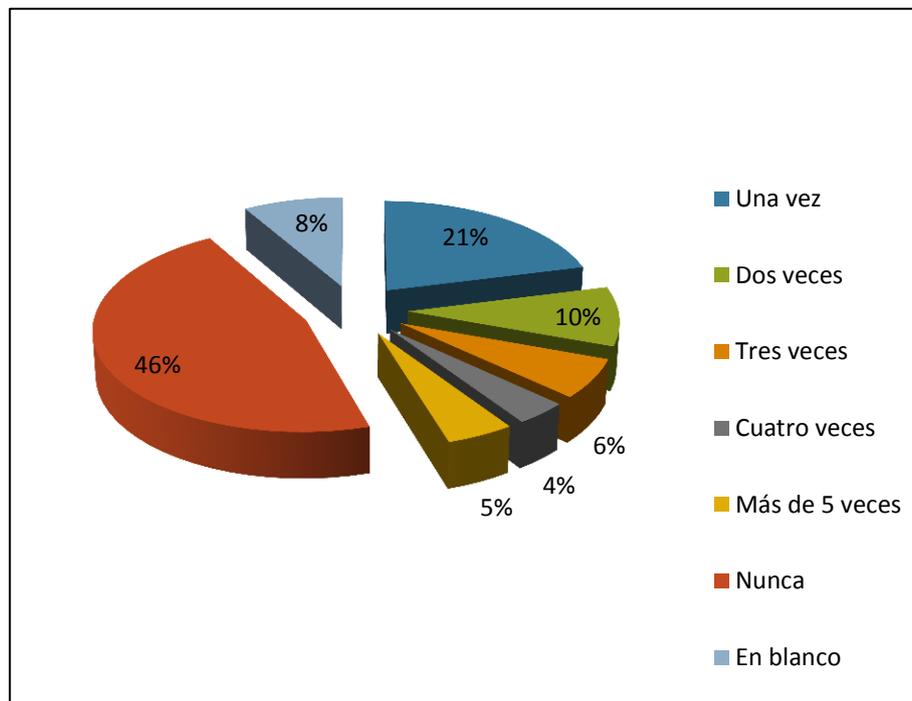
Figura 18. La biblioteca y el sistema de información que facilita al estudiante.

La tutoría o asesoramiento que brindan los profesores a los estudiantes, los resultados fueron sorprendentes, el 49% respondieron que nunca recibieron asesoramiento o tutoría y solo el 20% dicen que recibieron estos servicios por una sola vez.

**Tabla 21. La Tutoría o asesoramiento que reciben los estudiantes por los Profesores.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Una vez	40	21
Dos veces	18	10
Tres veces	12	6
Cuatro veces	7	4
Más de 5 veces	9	5
Nunca	98	46
En blanco	16	8
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

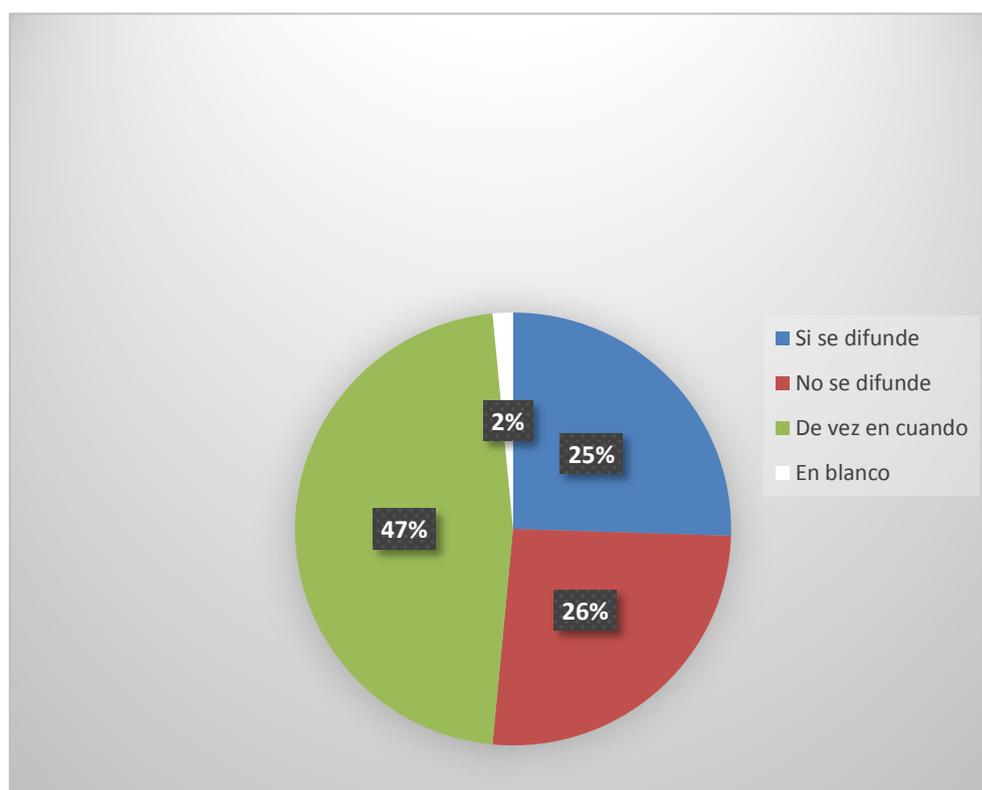
Figura 19. Número de tutorías que reciben los estudiantes.

En la tabla 22 se observa la difusión de los servicios dentro y fuera de la universidad, según los resultados el 49% de los estudiantes señalaron que se difunden los servicios de vez en cuando y el 26% de los alumnos dijeron que no se difunden los mencionados servicios.

**Tabla 22. Difusión de los servicios que ofrece dentro y fuera de la Universidad.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Si se difunde	51	25.5
No se difunde	52	26
De vez en cuando	94	47
En blanco	3	1.5
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

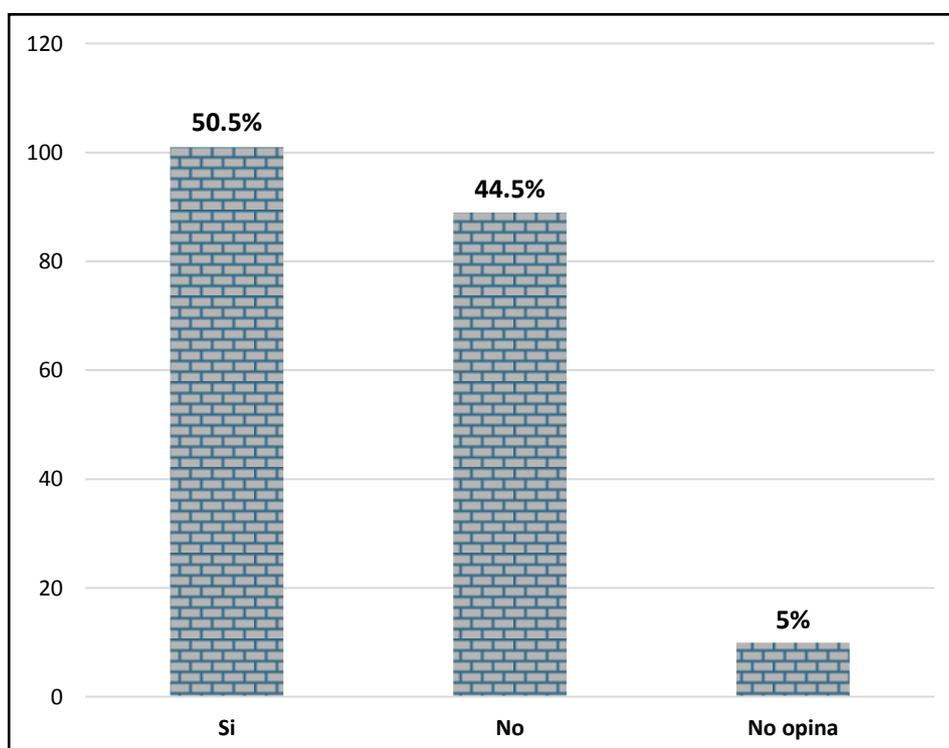
Figura 20. Difusión de los servicios que ofrece bienestar universitario.

En cuanto a la propia Oficina de Bienestar Universitario los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos en un 50.5% y un 44.5% no se encuentran satisfechos por los servicios que ofrece.

**Tabla 23. Satisfacción de los servicios que ofrece la Oficina de Bienestar Universitario.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Sí	101	50.5
No	89	44.5
No opina	10	5.0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

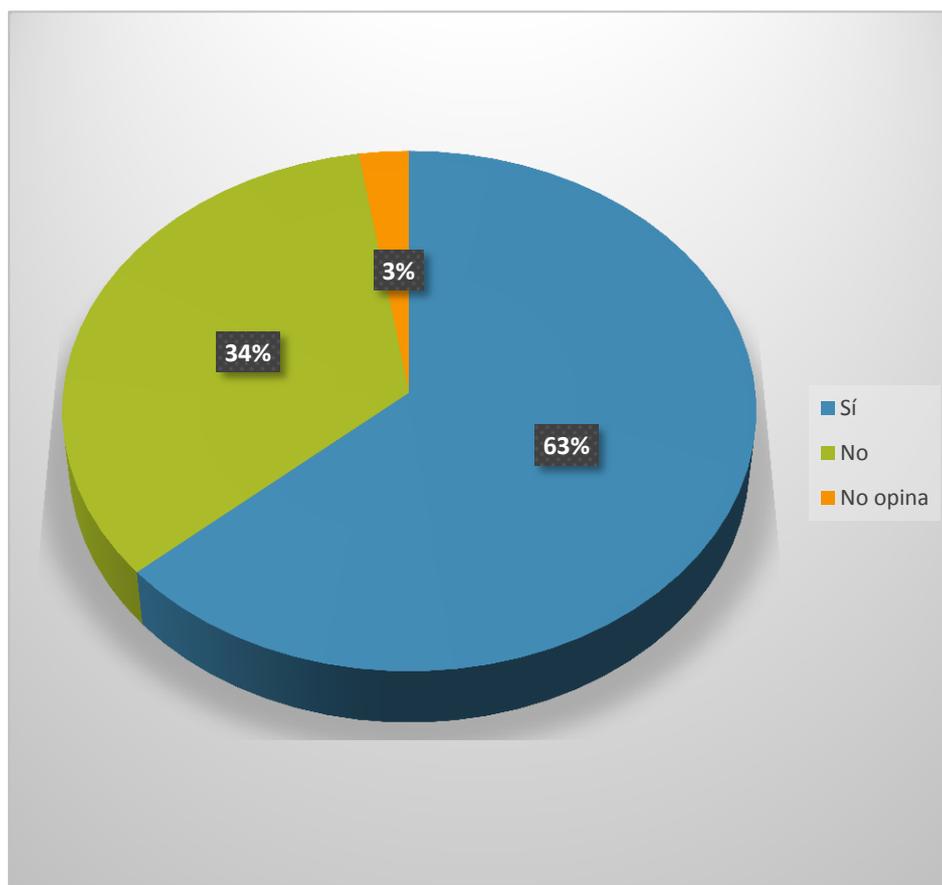
Figura 21. Satisfacción de los servicios que brinda bienestar universitario.

Cuando a los estudiantes encuestados se le preguntó si recomendaría el uso de los servicios que ofrece la universidad, mediante la Oficina de Bienestar Universitario; el 63.5% dijeron que si recomendarían y un escaso número de estudiantes manifestaron que no recomendarían el uso de los servicios.

**Tabla 24. Recomendación del uso de los servicios que ofrece la Oficina de Bienestar Universitario.**

Alternativas	Número de alumnos	Porcentaje %
Sí recomendarían	127	63.5
No recomendarían	68	34.0
No opina	5	2.5
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.



Fuente. Encuesta, diciembre (2015).

Figura 22. Recomendación de los servicios que ofrece la universidad.

### 4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1 Contrastación de la Hipótesis General

Con el propósito de contrastar la hipótesis general se utilizó la prueba de hipótesis sobre inferencia estadística de chi cuadrado, para ello se utilizó un cuestionario (ver anexo) con el propósito de determinar los factores que intervienen en la satisfacción de servicios que brinda la oficina de Bienestar Universitario y la satisfacción o insatisfacción por parte de todos los usuarios. Se encuestó a 229 alumnos, cuyos resultados se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 25. Contingencia de factores \*Satisfacción o Insatisfacción.**

Factores	Detalle	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Calidad	Recuento	29	47	76
	Frecuencia esperada	28,9	47,1	76,0
Equipos e infraestructura	Recuento	19	25	44
	Frecuencia esperada	16,7	27,3	44,0
Higiene	Recuento	17	29	46
	Frecuencia Esperada	17,5	28,5	46,0
Cantidad o variedad de servicios	Recuento	22	41	63
	Frecuencia esperada	23,9	39,1	63,0
Total	Recuento	87	142	229
	Frecuencia esperada	87,0	142,0	229,0

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.

Donde:

VARIABLE (X): Factores asociados al servicio de bienestar universitario.

VARIABLE (Y): Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

a) Planteamiento de la Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** Los factores asociados al servicio de bienestar universitario están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**H<sub>a</sub>:** Los factores asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

b)  $\alpha = 0,10$

c) Supuesto: Los datos de la muestra fue escogida aleatoriamente:

$$X \sim N(\mu, \sigma^2)$$

d) La prueba estadística es  $\chi^2$

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - e)^2}{e}$$

$$(Filas - 1) (Columnas - 1)$$

$$(4 - 1) (2 - 1) = 3$$

Interpretación.

La frecuencia mínima esperada es 16,72.

$\chi^2$  calculada:

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(O - e)^2}{e}$$

$$\chi_c^2 = 0,777$$

**Tabla 26. Resumen del procesamiento de los casos.**

Detalle	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factores * Satisfacción	229	100,0%	0	0,0%	229	100,0%

Fuente. Encuesta, diciembre 2015.

**Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado.**

Detalle	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,777 <sup>a</sup>	3	,855
Razón de verosimilitudes	,772	3	,856
N de casos válidos	229		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 16,72.

Conclusión parcial:

Se rechaza la hipótesis planteada.

Hay evidencia empírica suficiente para rechazar la hipótesis planteada. Los datos de la muestra disponible permiten sostener que la variable factores como cantidad o variedad de servicios, calidad en los servicios, higiene y equipos e infraestructura asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Más bien, se puede afirmar que la satisfacción de los estudiantes está relacionada únicamente con una buena atención del comedor universitario y de los servicios de

residencia estudiantil, más no con todos los servicios que ofrece esta oficina como son: servicio social, tóxico, asistencia odontológica, comedor universitario, residencia estudiantil y servicio de complejo deportivo.

**Tabla 28. Elección de factores por los usuarios del servicio.**

Código	Factores	Resultados
A	Calidad	76
B	Equipos e infraestructura	44
C	Higiene	46
D	Cantidad o variedad de servicios	63
Total		229

Fuente. Resultado de encuesta, diciembre 2015.

Diferencia de resultados:

$$(A - A) = 00$$

$$(A - B) = 32$$

$$(A - C) = 30$$

$$(A - D) = 13$$

Estructura de preferencia de factores seleccionados por los usuarios son:

1° Calidad

2° Cantidad y o variedad de servicios

3° Higiene

4° Equipos

#### 4.3.2 Contratación de las Hipótesis Específicas

Variable (1): Programa de deportes origina satisfacción de los usuarios del Bienestar Universitario

Al analizar los resultados sobre los programas de deportes se puede comprobar que en la actualidad dichos programas, sí están generando satisfacción de los usuarios del bienestar universitario.

Variable (2): La gestión adecuada de los factores asociados al servicio de bienestar universitario permite la satisfacción de los usuarios.

A la pregunta referente a los factores de servicios que brinda la Oficina de Bienestar universitario y su relación con la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes. La mayor parte de los encuestados (representados por un 62 %) señalaron, su insatisfacción por los servicios que ofrece la universidad.

Variable (3): La difusión de los servicios de bienestar universitario genera satisfacción de los usuarios.

Los resultados sobre difusión de los servicios de bienestar universitario hacer verificar la hipótesis, que la mencionada difusión no está generando satisfacción de los usuarios.

Como se puede observar en la figura 20, en la actualidad solo de vez en cuando se está difundiendo los servicios que ofrece la Universidad y muchas veces no se difunde. Más bien de acuerdo al análisis documental se puede contrastar que existen muchos servicios que se ofrecen a la Universidad Nacional Agraria de la Selva como son:

- a) Becas.
- b) Bolsa de trabajo.
- c) Apoyo económico.
- d) Servicio psicológico.
- e) Tópico
  - Consultas médicas
  - Consultas de enfermería
  - Brindar atención de Primeros Auxilios en caso de emergencia
  - Vacunación
  - Planificación familiar
  - Curaciones
  - Inyectables

- Cirugía menor
  - Procedimientos diversos de enfermería (Baño de rayos infra rojo, de variaciones, etc.).
  - Actividades preventivas promocionales (sesiones educativas, charlas informativas)
  - Supervisar y monitorear periódicamente aspectos de sanidad en el manejo de alimentos, higiene y limpieza en el centro educativo.
  - Actividades extramurales (campañas integrales de salud a la comunidad)
  - Botiquín, medicinas de urgencia e inicio de tratamiento gratuito a la comunidad universitaria.
- f) Asistencia Odontológica
- Consultas y diagnóstico para tratamiento.
  - Profilaxis y limpieza dental
  - Curaciones con resinas, luz alógena, con amalgamas simples y compuestas.
  - Cirugías (extracciones dentales)
  - Actividades preventivas con charlas de orientación y educación en salud bucal.
- g) Servicio de comedor universitario.
- h) Servicio de residencia universitaria.
- i) Servicio de complejo deportivo.
- Fútbol
  - Fútbolito
  - Atletismo
  - Voleibol
  - Básquetbol
  - Gimnasio
  - Tenis de mesa
  - Frontón
  - Ajedrez
  - Natación.

**Tabla 29. Satisfacción de los comensales del Servicio de alimentación por año.**

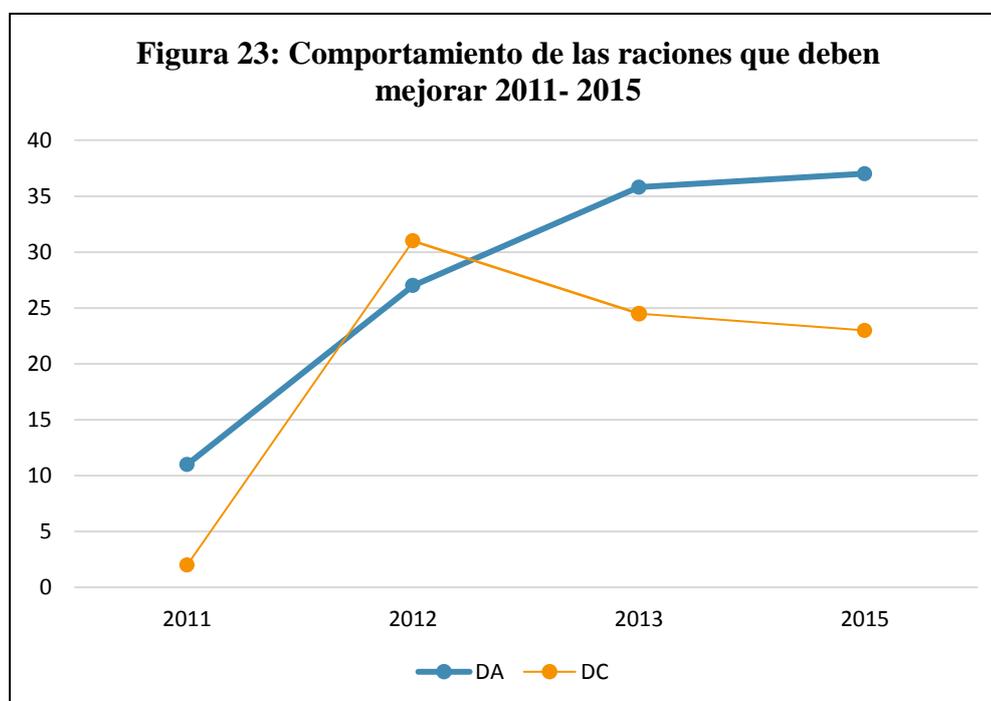
Años	Satisfacción	Insatisfacción	Población	Satisfacción %	Insatisfacción %
2011	35	483	518	6.76	93.24
2012	164	484	648	25.31	74.69
2013	96	505	601	15.97	84.03
2015	49	643	656	7.46	92.54
$\bar{x}$				13.88	86.13

Fuente. Elaborado para el estudio sobre la base del Compendio Estadístico 2011-2015-Oficina de Planificación UNAS.

**Tabla 30. Consolidado de las Raciones que deben mejorar en el Comedor Universitario.**

Años	Desayuno y almuerzo	Porcentaje %	Desayuno y Cena	Porcentaje %	Total Alumnos
2011	462	89,19	56,00	10,81	518
2012	473	73,00	175,00	27	648
2013	386	64,23	215,00	35,77	601
2015	372,5	56,78	279,50	42,61	656

Fuente. Compendio Estadístico 2011-2014 -Área de Estadística – Oficina de Planificación UNAS.

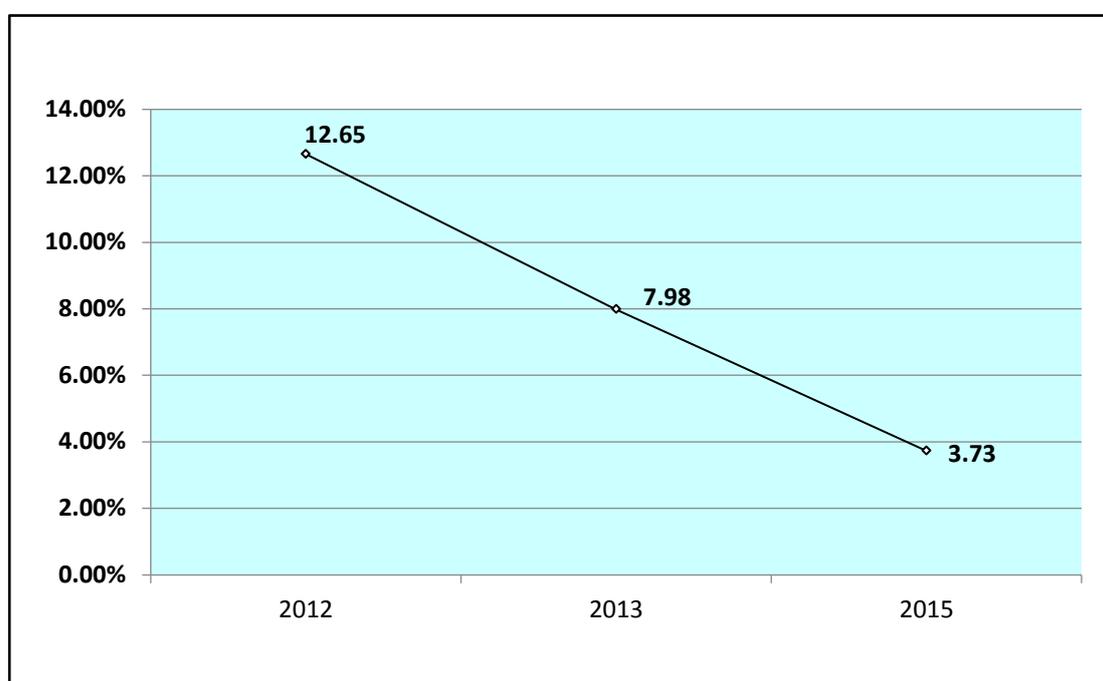


Fuente. Elaborado sobre la base de datos del compendio estadístico, diciembre (2015).

Figura 23. Comportamiento de las raciones que deben mejorar 2011 -2015.

#### 4.3.3 Comprobación de los indicadores de calidad por años.

Comprobando los indicadores con relación a la calidad de alimentación del comedor universitario se observó que el año 2012 el porcentaje fue del 12.65% (132 estudiantes de una población de 648 estudiantes encuestados) de igual forma en el año 2013, solo el 7.98% de los alumnos afirmaron estar satisfechos de una población 601 estudiantes, Asimismo en el año 2015 el porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio de alimentación disminuyó a 3.73%. Como se indica en la siguiente figura.



Fuente. Elaborado sobre la base de datos del compendio estadístico, diciembre (2015).

Figura 24. Comportamiento de los indicadores de la satisfacción de los alumnos del servicio de alimentación.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Se establecieron muchos paradigmas internacionales como el “cliente es el centro del modelo de atención de Albrecht, para atender bien a un cliente de servicios es necesario que las personas que trabajan en la empresa estén orientadas a los objetivos de atención que deben alcanzarse y que los sistemas operacionales se orienten a ese fin, pues no basta atender bien sino que es preciso proporcionar al cliente un servicio de valor”. Sin embargo, en la atención de los servicios de bienestar universitario alumnos desconocen los diferentes servicios que ofrece la universidad y solo ellos se centran en la atención del comedor y la residencia de estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Se ha llegado a determinar que los factores como cantidad o variedad de servicios, calidad en los servicios, higiene y equipos e infraestructura asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, más bien están asociados otros factores como deportivos, por el hecho que el 36% y 34% respondieron que son adecuados y más o menos adecuado. De igual forma sobre la gestión y difusión de los servicios el 25% manifestaron que si se difunde y de vez en cuando el 47%.

La Universidad Autónoma del Caribe define el Bienestar Universitario como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes, egresados y personal administrativo, con la finalidad de alcanzar el más alto grado de satisfacción tanto individual como de grupo, facilitando con ello al desarrollo integral de la comunidad universitaria. En los alumnos de la

Universidad Nacional Agraria de la selva también se nota la identificación con el conjunto de actividades físico, psíquico habiéndose determinado que el 47% manifiesta que la atención psicológica es regular y un 25% señalaron que buena.

Por otra parte Anca, Hermes en su tesis denominada Calidad de servicios y lealtad del consumidor en instituciones financieras afirma de la existencia de relación entre la calidad del servicio y la lealtad del consumidor sin embargo en el manejo de los servicios que brinda esta Universidad no son tomados en cuenta la lealtad de los usuarios, no existiendo lealtad de parte de los usuarios.

En cuanto a los resultados sobre los servicios de comedor y residencia universitaria refleja insatisfacción de los usuarios que sus respuestas en su mayoría están entre regular y malo.

Se ha comprobado de acuerdo a las respuestas del cuestionario aplicado que los factores asociados a la calidad de servicios no son los únicos elementos que determinan la satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la universidad.

Folgueira y Puing, en su trabajo de investigación denominado el aprendizaje y servicio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios los resultados demuestran que los alumnos se sienten especialmente satisfechos por haber adquirido unos aprendizajes a partir de su colaboración con entidades sociales, sin embargo en los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva los niveles de satisfacción son muy bajos representando solo un 37% de satisfacción de la muestra. Por otra parte más bien los resultados de la presente investigación coinciden con la investigación realizada por UAPEC donde se pueden notar varios aspectos sobre quejas en los comentarios, tales como: imposibilidad para comunicarse vía telefónica; situación de la biblioteca; condiciones de los laboratorios; parqueo; limpieza de los baños; deficiencia

de los papeles de baños; la cortesía del personal; disminución de las quejas con la plataforma virtual de Aprendizaje (EVA); conexión con el wifi.

## CONCLUSIONES

1. El servicio del comedor universitario no estaba cumpliendo su cometido. El 60% de alumnos señalaron su desacuerdo con las raciones servidas del desayuno y el almuerzo (desayuno - almuerzo 37% y desayuno - cena 23%).
2. El 78% de los estudiantes manifestaron que desconocían, si el agua del refresco que consumían era hervida o cruda lo que generaba desconfianza de la calidad del agua para su consumo; por otra parte la calidad de los alimentos calificaron entre regular y desagradable en un 58% y 40% respectivamente.
3. Los resultados demostraron que la satisfacción de los alumnos en los servicios de residencia que están satisfechos en forma regular en un 50.5%. También el 54.4% sostuvieron estar de acuerdo regularmente con los servicios de luz, espacio y comodidad, agua, internet y lavadero de ropa.
4. El nivel de satisfacción del servicio de asistencia social tenía una aceptación entre regular y buena con un porcentaje de aprobación entre regular y buena con un 58% y 30% respectivamente.
5. Solo un 25% de la muestra de 200 alumnos señalaron que el servicio de atención psicológica es bueno y referente a la atención médica dijeron que es regular con un 46% de estudiantes.
6. También quedó demostrada que los servicios de atención en la biblioteca se encuentran entre bueno y regular entre el 41.5% y 40.5% respectivamente.

7. En forma general la encuesta sobre la satisfacción de parte de los alumnos sobre los servicios que brinda la propia Oficina de Bienestar Universitario, los usuarios manifestaron que están satisfechos en un 50.5%.
8. Los alumnos desconocen los diferentes servicios que ofrece la universidad y solo ellos se centran en la atención del comedor y la residencia de estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
9. Los factores como cantidad o variedad de servicios, calidad en los servicios, higiene y equipos e infraestructura asociados al servicio de bienestar universitario no están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, más bien están asociados otros factores como deportivos, gestión y difusión de los servicios.

## RECOMENDACIONES

1. Mejorar la alimentación de los estudiantes del comedor universitario suministrando raciones balanceadas (desayuno, almuerzo y cena), proporcionándoles 2,900 calorías ´por día de acuerdo a las normas de nutrición establecidas por las instituciones respectivas.
2. Supervisar al personal de planta del comedor universitario para que elaboren los alimentos y bebidas considerando las reglas de higiene y de salubridad (Sistema HACCP).
3. Hacer conocer a los alumnos y toda la corporación universitaria los diferentes servicios de bienestar que brinda la universidad aplicando técnicas de marketing.
4. Prestar mayor atención a los servicios de bienestar de los usuarios para mejorar la imagen institucional.
5. Concientizar a los estudiantes compromiso de lealtad y cariño a la universidad.
6. Cambiar al administrador, cocineros y los equipos, se hace imprescindible profesionalizar la parte directiva de personal del comedor.
7. Mantener satisfecho al personal del comedor universitario para que ellos transmitan su satisfacción a los alumnos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, Karl (2011). Gerencia de servicio. Recuperado de [http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido\\_Modulo\\_II\\_Servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf)
- Anca, Hermes. (2015). Calidad de servicios y lealtad del consumidor en instituciones financieras de la ciudad de Tingo María. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Bernal, J (28 de junio 2009). Posicionamiento. Recuperado en. <http://www.monografías.com/trabajos3/sepe/sepe.shtml?monosearch>). consulta realizada el 28 jun. 2009.
- Bonilla, Gildaberto (1988). Métodos prácticos de inferencia estadística. México: Editorial Tillas.
- Calderón Neyra Presentación. (2002, mayo 19). *Teoría y elementos del servicio al cliente*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>
- El Peruano. (2014) Diario Oficial.
- Folgueira, P; Luna,E. & Puing,G.(2013). Aprendizaje y servicio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. Revista de educación, ISSN 0034-8082, N° 362.
- Garbanzo, Guiselle (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Indepconsultores.com, (28 de junio 2009). "Posicionamiento". Recuperado en [http://www.indepconsultores.com/web\\_v1/posicionamiento.htm](http://www.indepconsultores.com/web_v1/posicionamiento.htm)
- Kapferer (30 de julio 2009). Marketing Estratégico. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=wDeJC2e3Z7wC&pg=PT788&dq=Kapferer++posicionamiento>, 30 de jul. 2009.

- Kotler, P y Armstrong, G (2003). Fundamentos de Marketing. México: 6ª. Ed. Compañía Editora Pearson Educación.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1996). Mercadotecnia. México: 6ª. Ed. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Lambin, J. (1995). Marketing Estratégico, España: 3ª ed. Editorial McGraw Hill.
- Leon, Schiffman & Lazar, Kanuk .(2 de Julio 2005). Comportamiento del consumidor. Recuperado de.  
<http://books.google.com.pe/books?id=Wqj9hlxqW-IC&pg=PA184&dq=Leon+G.+Schiffman,+Lazar+Kanuk+mapas+perceptuales>
- Mesa, P, (20 de junio 2007). "Percepción". Recuperado en <http://www.monografias.com/trabajos7/sepe.shtml?monosearch>, 20 jun. 2009.
- Montesinos, J (2007). Cómo Aplicar el Marketing en el Perú. Perú: 9ª Ed. Editorial Color & Trazos.
- Schiffman, Kanuk. (25 de junio 2009). Comportamiento del Consumidor. Recuperado en [http://books.google.com.pe/books?id=Wqj9hlxqWIC&printsec=frontcover&source=gbs\\_v2\\_summary\\_r&cad=0](http://books.google.com.pe/books?id=Wqj9hlxqWIC&printsec=frontcover&source=gbs_v2_summary_r&cad=0)
- Udaondo, Miguel. Asociación Española para la Calidad (1961). Espacio en internet. Fundada en (1961)
- UNAS (2014). Estatuto aprobado con Resolución 001-14-AE- UNAS. Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Unidad de Calidad (2014). Nivel de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios. Universidad Acción Pro Educación y Cultura (APEC): República Dominicana.
- Universidad Autónoma del Caribe (2010). Modelo de Bienestar Universitario. Caribe: Universidad Autónoma del Caribe.

# **ANEXO**

## ANEXO 01

### ENCUESTA A ESTUDIANTES DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

Señores alumnos, con la finalidad de investigar el servicio de alimentación que están recibiendo actualmente, Solicitamos su respuesta con seriedad y responsabilidad para contribuir al mejor fortalecimiento del comedor universitario.

1. En cuanto a los alimentos que usted recibe en su charola
  - a) Le sirven bastante cantidad ( )
  - b) Le sirven regular cantidad ( )
  - c) Le sirven poca cantidad ( )
2. Cuál de las raciones debe mejorar?
  - a) Desayuno ( )      d) Desayuno y almuerzo ( )
  - b) Almuerzo ( )      e) Almuerzo y cena ( )
  - c) Cena ( )      f) Desayuno y cena ( )
3. Cuántas veces por semana le sirven leche en el desayuno?
  - a) Una vez por semana ( )      d) Cuatro veces por semana ( )
  - b) Dos veces semana ( )      e) De vez en cuando ( )
  - c) Tres veces por semana ( )
4. El refresco que usted consume es preparada con agua hervida?
  - a) Sí ( )      d) No sabe ( )
  - a) No ( )      e) No he sido informado ( )
5. En cuanto a la calidad de los alimentos del menú diario
  - a) Es agradable ( )
  - b) Es regular agradable ( )
  - c) Es desagradable ( )
6. Higiene: la actual administración muestra higiene dentro del comedor?
  - a) Muy buena ( )      d) Regular ( )
  - b) Buena ( )      e) Mala ( )
7. Qué es lo que debe cambiarse en el comedor?
  - a) Charolas ( )      d) Equipos ( )      g) Cocineros ( )
  - b) Pasillos ( )      e) Administrador ( )
  - c) Tazones de sopa ( )      f) Controlador de abono ( )
8. Si mejora la calidad de la ración, usted estaría de acuerdo para subir el costo del abono?
  - a) Si ( )      b) No ( )
9. En cuanto a infraestructura y ubicación del comedor
  - a) Considera un buen local: Si ( )      Regular ( )
  - b) Considera bien ubicado: No ( )      Regular ( )
10. Existe supervisión en el comedor?
  - a) Si ( )      b) No ( )      c) Regular ( )      d) De vez en cuando ( )

## ANEXO 02

### ENCUESTA A ESTUDIANTES RESIDENTES EN LA UNIVERSIDAD

Señores alumnos con el objetivo de investigar el bienestar de los estudiantes, solicitamos contestar las preguntas con seriedad y responsabilidad para contribuir a la formación profesional del alumno como lo establece el Modelo de calidad para la Acreditación Institucional.

Genero

1. ¿El programa de deportes de la UNAS, es el adecuado para su bienestar?  
 a) Sí ( )                      c) Más o menos adecuado ( )  
 b) No ( )                      d) Falta implementar otros deportes ( )
2. Indique el nivel de satisfacción que le brinda el servicio de Asistente Social de la OBU  
 Muy buena ( )      Buena ( )      Regular ( )
3. ¿Cuál es su opinión sobre la atención del área de Psicología de la Oficina de Bienestar Universitario?  
 Muy buena ( )      Buena ( )      Regular ( )
4. ¿Cómo califica la atención médica que usted recibe en el Centro Médico UNAS  
 Muy buena ( )      Buena ( )      Regular ( )
5. M El servicio de Internado está de acuerdo a sus necesidades?

a)Servicio de Luz	b)Espacio y comodidad	c) Servicio de Agua	Servicio de Internet	Lavar ropas
Muy buena ( )	Muy buena ( )	Muy buena ( )	Muy buena ( )	Muy buena ( )
Buena ( )	Buena ( )	Buena ( )	Buena ( )	Buena ( )
Regular ( )	Regular ( )	Regular ( )	Regular ( )	Regular ( )
Malo ( )	Malo ( )	Malo ( )	Malo ( )	Mala ( )

6. ¿Usted está satisfecho con el servicio de internado que le brinda la UNAS?  
 Sí ( )      No ( )      Regular ( )  
 Indique el nombre del internado.....
7. ¿La Biblioteca tiene establecido un sistema que facilita leer libros y todo tipo de información para desarrollar tareas?  
 Muy buena ( )      Buena ( )      Regular ( )      Mala ( )
8. Durante el año usted recibe tutoría o asesoramiento por parte de los profesores cuando necesita?  
 Una vez ( )      Tres veces ( )      Más de 5 veces ( )  
 Dos veces ( )      Cuatro veces ( )      Nunca ( )  
 Si no recibe diga ¿Por qué?.....
9. ¿Los servicios de Bienestar Universitario es difundido dentro y fuera de la UNAS?  
 Si se difunde ( )      No se difunde ( )      De vez en cuando ( )
10. ¿Se encuentra satisfecho con los servicios que brinda Bienestar Universitario?  
 Sí ( )                                      No ( )
11. ¿Recomendaría usted el uso de los servicios del Bienestar Universitario?  
 Sí ( )                                      No ( )

**ANEXO 03****FACTORES DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSIDAD**

Señores alumnos, la presente encuesta tiene el propósito determinar los factores que intervienen en la factores de los servicios que brinda los encargados de la oficina de bienestar universitario; en tal sentido su colaboración es muy valiosa. De antemano agradecemos su gentil colaboración.

1. Genero

Masculino

Femenino

2. Ud. Satisfecho con los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Sí

No

3.Cuál de los siguientes factores de servicio que brinda la oficina de bienestar universitario está relacionado con su grado de satisfacción o insatisfacción?

a) Cantidad o variedad de servicios

b) Calidad de los servicios

c) Higiene en los servicios

d) Equipos e infraestructura

**ANEXO 04****CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO POR ACADÉMICOS Y EXPERTOS**

ACADÉMICOS Y EXPERTOS	ITEMS			TOTAL
1	2	2	1	5
2	4	3	2	9
3	3	4	3	10
4	4	5	3	12
5	4	5	4	13
<b>TOTAL</b>	17	19	13	49

FUENTE: Encuesta, noviembre 2015.

## ANEXO 05

## MATRIZ PARA EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>Pregunta Principal</b> ¿Cuáles son los factores que determinan el grado de satisfacción de los usuarios de la universidad nacional agraria de la selva?</p> <p><b>Subpreguntas:</b></p> <p>a) ¿El programa de deportes de la universidad es el adecuado para su bienestar? b) ¿Está satisfecho con el servicio de internado que brinda la universidad? c) ¿El servicio de bienestar universitario es difundido dentro y fuera de la universidad? d) ¿Se encuentra satisfecho con los servicios que brinda el bienestar universitario? e) ¿Cuál es la calidad de alimentos que usted recibe? f) ¿Está satisfecho con la cantidad de alimentos que usted recibe?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar los factores que se asocia a la satisfacción de los usuarios de la residencia y del comedor universitario del servicio de bienestar de la Universidad Nacional Agraria De La Selva.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Identificar la satisfacción de los usuarios por los programas de deporte que ofrece los servicios de Bienestar universitario. b) Conocer los factores asociados al servicio de la satisfacción de los usuarios de Bienestar Universitario. c) Determinar la situación de la difusión de los servicios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Los factores asociados al servicio de bienestar universitario están relacionados a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) Los programas adecuados de deportes origina satisfacción de los usuarios del bienestar universitario b) Los factores asociados al servicio de bienestar universitario permite la satisfacción de los usuarios. c) La difusión de los servicios de bienestar universitario genera satisfacción de los usuarios.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Factores asociados al bienestar universitario.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción de estudiantes</p>

## ANEXO 06

## PROCESAMIENTO DE DATOS SOBRE ENCUESTA DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9-A	P9-B	P10
1	B	F	A	B	B	D	D	SI	NO	SI	DVC
2	C	D	B	C	C	D	E	SI	SI	0	NO
3	B	A	E	D	B	E	G	SI	SI	SI	R
4	B	B	E	B	B	E	D	NO	NO	NO	R
5	C	ABC	E	B	C	D	G	NO	NO	0	NO
6	C	F	NUNCA	B	B	D	G	0	0	SI	R
7	C	D	E	D	B	D	D	NO	SI	0	NO
8	C	D	E	D	C	D	G	NO	R	0	NO
9	B	D	E	C	B	E	E	SI	0	SI	DVC
10	B	A	A	B	C	E	SI	SI	SI	0	NO
11	B	A	A	B	C	E	E	SI	SI	SI	NO
12	C	D	E	D	B	E	G	NO	0	SI	NO
13	B	D	E	C	B	D	D	SI	NO	NO	R
14	B	A	E	D	B	D	D	NO	SI	0	DVC
15	B	A	A	D	C	D	G	NO	SI	0	NO
16	C	D	E	C	C	D	D	NO	R	0	NO
17	C	F	C	C	C	D	G	SI	R	0	DVC
18	C	A	A	C	B	D	E	SI	SI	SI	NO
19	B	F	E	D	B	D	C	NO	SI	SI	DVC
20	B	D	B	D	B	D	A	NO	SI	R	SI
21	B	F	C	B	A	D	E	SI	R	0	NO
22	C	A	E	D	C	D	DG	SI	SI	0	NO
23	C	F	A	C	B	D	DG	SI	SI	R	NO
24	C	F	A	C	B	B	C	SI	SI	0	NO
25	C	F	E	D	B	D	A	SI	0	R	NOOPI
26	C	ABC	E	C	B	E	G	SI	R	SI	NO
27	B	D	E	C	C	E	G	NO	NO	NO	NO
28	C	D	A	C	B	D	E	NO	NO	SI	R
29	C	ABC	A	C	B	E	G	NO	SI	NO	DVC
30	B	D	E	A	B	D	E	NO	R	R	DVC
31	B	F	E	C	B	D	D	NO	SI	0	NO
32	B	D	NO DABAN	B	B	E	D	SI	0	SI	NO
33	C	D	E	C	B	D	G	SI	R	0	SI
34	C	D	E	C	B	D	F	SI	SI	NO	NO
35	C	CD	E	D	C	B	G	NO	R	0	NO
36	B	F	A	B	B	D	E	SI	R	0	DVC
37	B	F	0	B	B	D	D	SI	SI	SI	NO
38	C	D	E	D	C	D	G	SI	NO	NO	NO
39	B	F	E	C	C	D	G	NO	SI	SI	NO
40	B	D	E	C	B	B	E	SI	R	0	R

41	C	A	D	C	C	D	G	SI	SI	0	NO
42	C	F	E	D	B	D	G	NO	SI	SI	DVC
43	B	F	A	C	C	D	E	SI	NO	NO	NO
44	C	F	E	D	B	D	G	NO	R	SI	R
45	B	E	A	D	B	B	E	NO	SI	SI	R
46	B	D	E	D	B	D	E	NO	SI	0	DVC
47	B	F	E	C	B	B	E	NO	SI	SI	R
48	C	F	A	B	B	D	G	SI	R	0	NO
49	A	A	A	C	B	B	E	SI	NO	NO	NO
50	C	F	E	D	B	B	D	SI	SI	0	DVC
51	B	AC	E	C	C	D	D	NO	NO	0	NO
52	C	ABC	NO DABAN	D	C	D	AEFG	SI	SI	0	NO
53	C	D	B	C	B	E	D	NO	SI	0	NO
54	C	D	E	D	B	D	E	0	SI	0	DVC
55	C	D	B	C	C	E	G	0	R	0	SI
56	B	D	A	C	C	D	G	NO	SI	SI	NO
57	B	D	E	C	C	E	G	SI	0	R	DVC
58	C	D	A	C	C	D	G	SI	R	0	NO
59	C	ABC	E	D	B	D	CG	NO	0	SI	NO
60	C	D	A	C	C	D	E	0	0	R	DVC
61	C	D	E	D	C	D	A	SI	R	R	DVC
62	C	ABC	B	C	C	D	CEG	NO	NO	NO	R
63	B	F	A	C	B	D	D	NO	SI	SI	R
64	C	A	B	C	C	D	AG	NO	R	0	DVC
65	B	D	E	C	B	B	B	SI	SI	NO	R
66	B	F	E	B	B	E	C	C	NO	0	NO
67	C	A	E	D	B	E	F	SI	NO	0	NO
68	C	A	A	C	B	D	B	SI	NO	NO	R
69	C	A	A	C	A	D	G	SI	SI	0	SI
70	B	F	E	C	B	D	G	SI	SI	SI	DVC
71	C	D	A	C	B	B	E	SI	SI	SI	SI
72	C	D	E	C	B	E	E	SI	R	R	NO
73	C	D	E	C	B	D	EG	NO	SI	NO	DVC
74	B	D	E	C	B	E	E	SI	SI	0	NO
75	C	D	E	C	B	D	E	NO	SI	0	NO
76	C	D	B	C	C	D	ABC	SI	SI	0	DVC
77	B	D	B	C	C	D	BEG	SI	SI	R	DVC
78	C	A	A	C	B	D	BDF	SI	R	NO	NO
79	A	D	B	C	A	D	B	SI	SI	0	R
80	B	E	E	D	C	D	E	SI	SI	SI	DVC
81	C	D	E	B	B	B	EF	NO	R	R	NO

82	C	E	E	D	C	E	E	SI	R	R	NO
83	B	F	E	C	B	D	ABC	NO	0	SI	DVC
84	C	D	B	C	B	D	E	SI	SI	0	NO
85	C	ABC	E	D	B	D	AEFG	SI	R	R	DVC
86	B	B	E	D	B	D	ABD	SI	SI	SI	DVC
87	C	F	E	D	B	E	G	NO	R	R	NO
88	C	F	E	D	B	D	D	SI	SI	0	NO
89	B	ABC	C	C	B	D	ABC	SI	R	0	NO
90	C	D	E	C	C	D	G	NO	SI	0	DVC
91	C	F	NUNCA	C	C	E	ACE	SI	NO	R	R
92	C	ABD	E	C	B	D	A	SI	R	0	NO
93	B	D	A	B	C	D	ACDE	NO	R	R	NO
94	C	D	A	C	B	D	B	0	SI	0	DVC
95	C	F	E	D	C	E	E	SI	R	R	NO
96	C	ABC	E	C	C	E	ABEFG	NO	SI	NO	NO
97	B	A	A	C	B	D	E	NO	SI	SI	NO
98	B	A	E	C	C	E	EG	SI	SI	SI	NO
99	B	F	A	C	B	E	B	SI	0	NO	NO
100	B	F	A	B	C	E	ABD	NO	NO	0	NO
101	C	D	E	C	B	D	DEG	SI	R	R	NO
102	B	A	E	D	B	B	D	NO	SI	SI	R
103	C	E	E	B	B	D	D	SI	SI	0	DVC
104	B	D	E	D	C	D	E	NO	R	0	NO
105	C	A	A	C	B	E	E	NO	R	R	DVC
106	C	F	E	B	C	D	EG	NO	R	R	DVC
107	C	D	B	C	B	E	ABD	NO	R	SI	NO
108	C	F	E	D	C	E	B	NO	SI	0	DVC
109	B	F	E	C	B	D	D	SI	SI	SI	NO
110	C	A	E	D	B	D	B	NO	R	R	NO
111	C	F	NUNCA	B	C	D	E	SI	R	R	NO
112	C	D	E	B	C	D	D	SI	SI	0	NO
113	B	F	NUNCA	C	B	D	AEFG	NO	SI	SI	NO
114	B	E	E	D	B	E	E	SI	R	SI	NO
115	C	D	NUNCA	C	C	E	EG	NO	SI	SI	NO
116	D	ABC	E	B	C	E	E	NO	R	0	NO
117	B	A	A	C	C	E	E	NO	SI	SI	DVC
118	A	A	A	C	B	E	E	NO	SI	SI	DVC
119	C	D	NUNCA	C	C	D	D	SI	SI	0	0
120	B	D	NUNCA	C	B	D	D	NO	SI	0	NO

121	A	F	A	C	A	E	O	SI	0	0	0
122	C	F	A	D	C	E	G	NO	SI	0	DVC
123	C	F	E	C	B	D	C	NO	0	SI	DVC
124	C	ABC	B	C	C	D	EG	SI	R	R	NO
125	C	D	A	C	C	E	A	SI	0	NO	DVC
126	C	A	A	D	B	D	D	NO	R	R	DVC
127	B	D	A	C	B	D	A	SI	SI	NO	NO
128	C	E	E	C	B	D	ABC	SI	R	NO	DVC
129	C	ABC	E	C	C	B	D	NO	SI	SI	NO
130	C	F	A	D	B	D	A	SI	NO	NO	DVC
131	B	D	A	C	B	D	C	SI	SI	0	NO
132	B	A	A	C	B	B	D	SI	R	SI	R
133	C	D	E	C	C	D	BG	NO	R	0	NO
134	C	D	E	C	C	D	BG	NO	NO	NO	NO
135	B	F	A	D	B	D	C	SI	0	R	NO
136	A	A	A	C	C	D	E	NO	0	SI	R
137	C	D	B	C	C	D	B	SI	SI	0	R
138	B	D	C	C	B	B	C	SI	SI	SI	SI
139	C	ABC	E	D	B	D	A	NO	0	NO	NO
140	C	D	E	C	C	D	D	NO	SI	0	DVC
141	B	E	E	D	B	D	A	SI	R	0	NO
142	B	E	E	C	B	D	C	SI	SI	0	NO
143	C	D	E	D	C	D	G	NO	R	0	NO
144	C	D	D	C	C	D	C	SI	SI	0	DVC
145	C	C	A	A	B	E	DE	NO	SI	SI	NO
146	B	F	A	D	B	D	E	NO	R	R	NO
147	B	A	E	D	C	E	E	SI	R	0	NO
148	C	A	E	C	C	E	E	NO	SI	SI	NO
149	B	A	B	C	B	D	D	SI	NO	NO	SI
150	C	F	D	C	B	D	D	SI	SI	0	R
151	C	D	D	D	B	B	D	SI	SI	SI	NO
152	C	B	NUNCA	D	C	D	CDEF	NO	SI	SI	DVC
153	C	F	B	D	B	D	AF	SI	R	0	R
154	C	D	A	B	C	E	E	NO	0	SI	NO
155	B	ABC	A	D	B	B	C	NO	R	SI	DVC
156	B	D	A	D	B	D	E	SI	R	R	R
157	C	D	E	C	C	E	E	SI	SI	0	NO
158	B	AC	B	D	B	B	F	NO	SI	R	SI
159	B	AD	B	C	C	D	BCG	SI	SI	SI	NO
160	C	D	E	D	B	D	E	SI	SI	0	DVC

161	C	D	B	C	C	D	E	SI	R	0	EVC
162	C	D	E	C	C	E	G	SI	SI	0	NO
163	C	D	E	C	C	D	CDG	SI	R	SI	NO
164	C	D	B	C	C	B	E	SI	R	0	R
165	C	ABC	E	D	C	E	ABCD	SI	0	SI	NO
166	C	F	E	C	B	D	F	0	R	0	DVC
167	B	B	E	C	B	D	C	SI	SI	0	DVC
168	B	F	C	C	B	E	AB	NO	SI	0	R
169	C	D	E	NO	C	D	BCEFG	NO	R	0	DVC
170	B	D	A	C	B	D	D	NO	SI	NO	DVC
171	B	D	A	C	B	D	TODO	NO	NO	NO	DVC
172	C	D	E	D	B	D	E	SI	R	0	DVC
173	B	D	E	D	B	E	EG	SI	R	R	NO
174	B	AB	E	D	C	E	TODO	NO	R	R	NO
175	D	ABC	B	C	C	D	EG	SI	SI	0	NO
176	C	ABC	E	B	C	E	TODO	NO	R	R	NO
177	C	ABC	0	C	B	D	ABCDE	SI	0	NO	DVC
178	C	D	A	D	C	E	ACEG	NO	R	R	NO
179	B	ABC	A	C	C	D	DEG	SI	NO	SI	NO
180	C	D	A	C	C	E	E	SI	R	0	NO
181	C	D	E	D	B	D	D	NO	R	0	DVC
182	C	F	E	CD	C	E	ACEF	NO	NO	NO	NO
183	C	D	E	D	C	E	CDEF	NO	NO	NO	NO
184	C	D	E	B	B	D	G	NO	SI	SI	NO
185	C	D	E	C	B	D	D	SI	0	NO	DVC
186	C	D	A	C	B	E	D	SI	SI	0	NO
187	C	F	E	D	B	D	E	NO	R	R	NO
188	C	D	E	B	C	E	CDEG	NO	SI	0	NO
189	C	E	A	C	B	D	EF	NO	0	SI	NO
190	B	D	B	D	B	D	E	NO	R	SI	DVC
191	C	D	A	C	B	B	E	SI	SI	SI	NO
192	C	D	E	C	B	E	E	NO	R	R	R
193	B	D	E	D	C	D	E	SI	SI	SI	NO
194	C	D	A	C	B	D	E	SI	R	R	NO
195	B	D	A	C	C	D	A	SI	NO	0	NO
196	B	D	A	C	C	D	A	SI	NO	0	NO
197	B	ABC	E	D	B	D	AD	NO	SI	SI	DVC
198	C	E	E	D	C	D	E	SI	SI	SI	R
199	B	F	E	A	C	E	EG	NO	NO	NO	NO
200	B	A	A	D	B	D	ABC	SI	R	R	NO

201	B	E	E	D	B	D	E	SI	SI	0	DVC
202	C	D	E	B	C	D	G	NO	SI	0	NO
203	B	D	E	D	C	E	E	NO	R	0	NO
204	C	ABC	NUNCA	B	C	D	E	NO	R	0	DVC
205	C	F	E	D	C	D	E	NO	NO	NO	DVC
206	B	D	E	B	B	D	D	SI	R	R	DVC
207	B	A	B	D	B	D	A	NO	SI	SI	NO
208	B	D	E	C	C	E	TODO	NO	R	0	R
209	C	D	E	C	C	D	EG	NO	R	R	DVC
210	C	AC	E	D	B	E	E	SI	R	0	NO
211	C	F	E	B	B	E	E	NO	SI	0	NO
212	B	F	DE	C	B	D	D	NO	SI	0	R
213	B	F	E	C	B	B	E	SI	R	R	NO
214	B	F	E	C	C	D	0	SI	R	0	NO
215	C	F	E	D	B	E	E	NO	NO	0	NO
216	C	F	A	B	C	D	DEF	SI	R	0	DVC
217	B	A	A	D	B	D	A	SI	SI	0	NO
218	C	F	NUNCA	C	B	E	E	NO	NO	0	NO
219	C	D	A	C	B	D	E	SI	R	R	SI
220	C	D	NUNCA	C	B	E	BEFG	NO	SI	0	NO
221	B	B	B	C	B	E	G	NO	SI	0	R
222	C	D	E	NO	C	D	G	NO	R	0	NO
223	C	D	E	B	C	E	A	NO	NO	0	DVC
224	B	A	E	B	B	E	E	SI	R	R	DVC
225	C	B	B	B	B	D	C	NO	SI	SI	NO
226	B	D	C	B	C	D	G	SI	R	0	DVC
227	B	F	E	D	B	A	A	SI	SI	SI	R
228	B	F	E	E	B	D	D	D	SI	SI	DVC
229	C	D	A	D	C	E	E	NO	NO	NO	NO
230	C	D	C	C	B	D	B	NO	SI	0	NO
231	B	D	A	D	B	B	E	NO	SI	SI	DVC
232	B	A	B	C	B	D	D	SI	R	NO	NO
233	C	DAC	A	C	C	E	A	SI	NO	0	NO
234	B	D	NUNCA	C	B	D	E	SI	R	R	R
235	C	D	A	D	C	D	D	SI	SI	0	DVC
236	B	B	B	B	A	A	A	NO	0	SI	R
237	C	D	A	C	B	E	ABEDF	SI	R	0	R
238	C	D	A	C	B	B	B	NO	SI	0	DVC
239	C	F	B	D	B	D	E	SI	SI	0	R
240	B	A	E	B	B	D	SI	SI	SI	SI	DVC
241	C	D	B	C	C	D	E	NO	SI	SI	DVC

242	B	D	B	D	B	E	C	NO	R	0	DVC
243	C	ABC	NUNCA	B	C	E	CDEFG	SI	NO	NO	NO
244	B	A	A	D	B	D	E	NO	SI	0	DVC
245	A	F	B	C	C	E	G	NO	0	SI	DVC
246	C	D	E	B	C	D	SI	0	0	SI	DVC
247	C	F	E	B	C	E	E	NO	NO	0	NO
248	C	ABC	B	C	C	E	TODO	NO	SI	0	R
249	C	ABC	A	B	C	E	G	SI	NO	SI	NO
250	C	ABC	E	B	C	D	EG	NO	R	0	DVC
251	C	DAC	A	C	C	E	E	NO	R	0	NO
252	C	F	E	C	B	D	E	SI	SI	0	NO
253	C	ABC	E	C	B	D	D	SI	R	R	DVC
254	B	D	DE	B	C	E	D	SI	R	0	R
255	C	D	A	C	B	D	C	SI	SI	0	NO
256	C	F	E	A	C	D	B	SI	0	SI	R
257	B	A	C	B	B	B	A	NO	SI	0	DVC
258	C	F	E	C	B	D	E	SI	R	0	NO
259	B	D	E	C	C	D	FG	SI	SI	0	NO
260	B	D	A	D	C	D	D	NO	SI	SI	NO
261	A	D	E	D	C	E	A	SI	NO	NO	SI
262	A	AB	A	C	B	D	C	SI	0	SI	DVC
263	B	E	E	D	C	D	E	SI	R	0	DVC
264	B	F	E	D	B	B	D	NO	SI	SI	NO
265	B	D	B	D	B	D	E	SI	0	R	DV
266	C	ABC	A	C	C	D	ABCEG	NO	SI	0	DVC
267	0	ABC	E	C	C	E	E	SI	R	0	NO
268	C	D	E	B	B	D	E	SI	SI	SI	NO
269	B	A	E	C	B	B	FG	NO	0	SI	NO
270	C	ABC	B	C	C	B	G	NO	SI	NO	NO
271	C	E	A	B	C	E	D	NO	NO	0	DVC
272	B	ABC	C	C	B	E	AG	NO	R	0	NO
273	C	D	E	C	C	D	A	SI	R	0	NO
274	C	F	A	C	B	D	G	NO	SI	0	SI
275	C	D	A	D	C	D	G	SI	R	0	NO
276	B	A	A	C	C	D	E	SI	NO	SI	SI
277	C	D	E	D	B	D	ABE	NO	R	0	NO
278	B	F	B	D	B	D	E	SI	SI	0	NO
279	C	F	E	C	B	D	EF	NO	SI	SI	NO
280	B	F	E	C	B	B	G	0	SI	0	SI
281	C	B	A	B	C	E	ABCDEG	NO	NO	NO	NO
282	B	E	B	C	C	E	EF	SI	NO	SI	NO
283	C	D	B	D	C	E	CDEFG	NO	SI	0	NO

284	C	F	E	C	C	D	EFG	NO	SI	O	SI
285	C	F	E	C	C	E	G	NO	R	O	DVC
286	C	A	E	C	B	D	E	SI	NO	NO	NO
287	C	A	A	D	C	E	O	SI	R	O	DVC
288	C	D	B	D	B	D	A	NO	R	O	R
289	C	DAC	E	B	C	D	TODO	SI	NO	O	NO
290	C	F	E	B	C	D	G	SI	SI	SI	DVC}
291	B	AB	E	B	C	E	G	SI	NO	O	NO
292	C	ABC	A	C	B	D	G	SI	SI	O	NO
293	B	F	E	C	B	E	E	NO	R	R	NO
294	C	D	E	C	C	E	G	NO	SI	NO	NO
295	C	D	E	D	C	D	AB	SI	NO	O	SI
296	C	E	A	C	C	E	E	NO	O	SI	NO
297	C	F	E	C	B	B	B	O	SI	SI	DVC
298	C	F	B	B	B	B	FG	NO	O	SI	SI
299	B	F	B	C	B	B	FG	SI	SI	O	NO
300	B	D	E	B	B	D	D	SI	SI	O	DVC
301	C	ABC	A	D	C	D	ABCDEG	NO	R	O	NO
302	C	D	E	D	B	D	O	NO	R	R	NO
303	C	ABC	A	C	B	D	EG	NO	R	O	DVC
304	A	A	E	D	C	B	E	SI	SI	O	NO
305	B	B	A	C	B	D	A	NO	R	O	NO
306	C	ABC	A	C	C	D	A	SI	SI	SI	NO
307	B	D	E	D	B	D	D	SI	SI	NO	DVC
308	C	ABC	A	C	C	E	AB	SI	SI	O	NO
309	C	D	A	C	B	D	E	NO	R	O	R
310	A	A	A	C	C	E	G	NO	SI	SI	DVC
311	C	A	A	D	B	D	A	SI	R	O	NO
312	C	F	E	D	B	D	D	SI	R	O	R
313	B	F	E	C	B	D	E	NO	O	SI	NO
314	B	D	A	B	C	D	A	SI	R	O	NO
315	C	F	A	C	C	E	E	NO	SI	O	SI
316	C	D	E	C	C	E	D	SI	SI	O	R
317	C	F	E	C	B	D	CDEFG	SI	O	NO	NO
318	C	F	E	D	C	D	E	SI	R	O	SI
319	B	F	A	C	B	D	E	SI	NO	O	DVC
320	B	A	A	C	B	D	A	SI	SI	O	NO
321	C	AC	E	C	C	D	AG	SI	O	NO	NO
322	C	F	A	B	B	D	E	SI	R	O	NO
323	C	F	E	C	B	D	G	NO	SI	O	DVC

324	C	D	A	C	B	D	FG	SI	SI	0	NO
325	C	A	E	B	B	E	DE	SI	NO	0	NO
326	B	F	B	C	C	D	B	SI	SI	0	R
327	C	D	E	D	B	E	E	SI	NO	NO	DVC
328	C	A	A	C	C	D	E	NO	SI	0	NO
329	C	A	E	D	B	D	D	NO	NO	NO	R
330	B	D	A	B	B	D	G	NO	SI	0	SI
331	C	D	A	C	C	E	A	SI	R	0	NO
332	C	D	A	C	C	E	A	SI	R	0	NO
333	B	F	A	D	B	D	CDEF G	SI	SI	0	DVC
334	B	A	CASINUNC A	C	B	B	E	NO	SI	SI	NO
335	B	F	D	C	B	D	CDEF G	NO	SI	SI	NO
336	B	A	A	A	B	E	G	SI	R	0	NO
337	C	D	E	C	C	D	E	SI	SI	0	NO
338	C	E	E	B	B	D	E	NO	SI	SI	NO
339	C	E	E	B	B	B	E	SI	SI	SI	R
340	B	F	A	C	B	D	D	SI	SI	SI	DVC
341	C	F	A	C	C	D	D	0	R	0	NO
342	B	D	E	D	B	D	F	NO	NO	R	R
343	C	D	E	C	C	E	E	SI	R	R	NO
344	B	A	A	C	B	D	CDEF G	SI	R	SI	R
345	C	D	A	C	B	D	E	SI	SI	0	NO
346	C	D	A	NO	B	E	DE	SI	NO	0	NO
347	C	ABC	E	D	C	E	E	NO	R	0	NO
348	B	F	E	C	B	D	F	NO	SI	NO	DVC
349	C	F	E	D	B	D	EF	NO	R	0	R
350	C	D	E	C	C	D	G	SI	NO	0	NO
351	C	D	B	C	B	E	AC	SI	R	0	NO
352	C	B	A	B	C	E	D	NO	NO	0	NO
353	C	F	A	C	C	D	DEFG	SI	R	R	DVC
354	C	D	A	C	A	D	G	SI	NO	0	DVC
355	B	D	C	C	C	e	EG	SI	SI	0	DVC
356	B	F	E	C	B	D	E	SI	R	SI	DVC
357	C	F	A	C	B	D	G	SI	R	0	NO
358	B	A	B	B	B	D	G	SI	NO	SI	NO
359	B	A	B	C	B	D	B	SI	SI	SI	R
360	C	F	E	C	B	E	G	SI	SI	SI	NO
361	C	F	NUNCA	C	C	E	ADE	SI	R	0	NO
362	C	C	C	D	B	D	E	SI	SI	0	NO

363	B	ABC	E	C	C	D	E	SI	R	SI	DVC
364	C	D	C	C	C	E	D	NO	SI	0	R
365	B	D	E	C	B	D	E	SI	R	0	NO
366	D	C	B	D	B	D	G	SI	0	SI	DVC
367	C	D	E	C	C	E	E	NO	NO	0	NO
368	C	D	E	C	C	E	G	NO	NO	0	NO
369	C	A	E	B	B	E	E	SI	R	0	NO
370	C	F	A	C	C	E	B	SI	NO	0	SI
371	C	D	E	C	C	D	F	NO	SI	0	NO
372	B	B	C	D	B	D	E	NO	SI	0	DVC
373	C	E	NINGUNA	D	C	E	ABCEG	NO	SI	SI	DVC
374	B	F	E	D	B	D	G	NO	R	0	R
375	B	A	A	D	B	D	E	SI	R	R	DVC
376	C	D	E	B	C	E	G	NO	R	SI	NO
377	C	C	E	C	C	E	G	SI	R	SI	NO
378	C	D	E	C	C	E	0	NO	SI	0	NO
379	C	AB	0	C	B	B	E	SI	NO	NO	NO
380	C	A	E	C	B	B	A	SI	SI	SI	NO
381	B	A	C	A	C	D	G	SI	NO	R	DVC
382	B	A	E	A	B	D	G	SI	SI	R	DVC
383	C	D	E	C	B	E	E	0	NO	0	DVC
384	B	AB	B	B	B	E	E	SI	R	0	NO
385	C	D	E	D	B	D	E	NO	SI	0	R
386	B	F	A	D	C	D	EG	NO	SI	0	NO
387	C	B	A	C	C	D	A	NO	SI	0	R
388	C	A	E	D	C	D	G	NO	SI	SI	DVC
389	C	D	A	C	B	D	E	NO	SI	SI	NO
390	B	ABC	NUNCA	C	C	D	0	NO	R	R	NO
391	B	D	A	D	A	B	A	0	0	0	0
392	B	C	A	D	C	E	E	SI	R	R	DVC
393	C	E	E	C	C	D	ACG	SI	R	0	DVC
394	C	D	E	C	C	D	ABCEFG	NO	R	SI	DVC
395	C	F	B	D	B	D	E	SI	SI	SI	R
396	B	A	A	C	B	D	EFG	NO	NO	0	R
397	C	D	A	C	B	D	E	NO	SI	0	NO
398	C	A	A	C	C	E	E	SI	SI	0	NO
399	C	ABC	A	B	B	D	EG	NO	NO	0	R
400	C	A	E	C	B	D	E	NO	R	0	DVC
401	B	A	E	C	B	D	G	SI	SI	0	DVC
402	B	D	A	B	B	E	G	SI	R	R	SI
403	B	ABC	E	C	C	E	EG	SI	R	R	NO

404	C	AB	E	C	B	D	DF	NO	NO	0	DVC
405	B	F	C	C	C	B	DEG	SI	SI	SI	NO
406	C	ABC	E	C	C	E	D	NO	SI	0	NO
407	B	A	E	C	B	D	E	NO	SI	SI	NO
408	C	D	A	C	C	D	A	SI	NO	0	R
409	A	A	A	D	B	A	A	NO	SI	0	DVC
410	C	ACF	E	B	C	E	A	SI	NO	NO	NO
411	C	B	A	C	C	D	E	NO	R	R	R
412	B	A	A	C	B	D	E	NO	SI	0	R
413	C	E	C	C	B	D	EG	SI	R	0	DVC
414	B	A	C	A	B	B	G	SI	SI	0	DVC
415	C	ABC	E	C	B	E	E	SI	R	0	DVC
416	B	AB	A	B	C	E	D	SI	NO	0	NO
417	C	F	A	C	A	E	G	0	0	R	R
418	C	A	E	C	B	E	E	SI	R	0	NO
419	C	A	E	B	C	D	E	SI	R	0	NO
420	C	ABC	A	C	C	D	G	SI	SI	0	R
421	C	A	E	C	C	D	0	SI	0	R	DVC
422	D	AC	E	B	C	E	EFG	SI	R	R	DVC
423	C	D	FNUNCA	C	B	D	DEG	SI	NO	0	NO
424	B	A	B	C	C	E	E	NO	R	0	DVC
425	C	F	E	D	C	D	E	SI	R	R	DVC
426	C	F	E	C	B	D	G	SI	SI	0	NO
427	C	A	E	B	C	E	0	SI	0	0	NO
428	C	AC	FNUNCA	D	B	D	A	NO	NO	NO	NO
429	C	F	E	B	B	D	G	NO	SI	0	NO
430	B	D	E	C	B	B	D	SI	R	0	DVC
431	B	F	A	C	B	D	E	SI	R	R	R
432	B	B	E	B	B	E	D	SI	R	R	NO
433	C	D	C	B	C	D	G	NO	NO	0	NO
434	C	ABD	0	0	C	E	F	SI	0	0	NO
435	B	F	C	C	B	D	D	SI	R	R	R
436	C	D	E	C	B	D	FG	SI	SI	SI	NO
437	C	A	E	C	C	D	G	SI	SI	0	SI
438	D	ABC	A	D	B	E	F	NO	0	SI	DVC
439	B	F	B	C	B	B	G	SI	SI	SI	DVC
440	B	A	E	C	B	D	E	0	R	0	DVC
441	C	D	E	C	B	D	F	NO	SI	0	DVC
442	C	ABC	NUNCA	C	C	E	TODO	NO	NO	0	NO
443	B	D	E	B	B	D	EG	SI	SI	0	NO
444	C	D	E	D	C	D	D	SI	SI	SI	DVC
445	C	D	E	B	B	B	EG	SI	SI	0	NO

446	C	F	A	C	C	D	E	NO	0	NO	DVC
447	C	D	E	D	B	D	E	SI	R	0	NO
448	C	F	E	D	B	D	E	SI	R	0	SI
449	A	A	A	C	B	D	D	SI	SI	SI	NO
450	C	F	E	D	C	D	F	SI	R	0	NO
451	C	F	E	C	B	D	E	NO	SI	0	DVC
452	B	A	E	D	B	B	D	SI	R	0	NO
453	C	D	E	D	C	D	E	NO	NO	0	DVC
454	B	F	E	A	B	D	C	NO	SI	0	R
455	C	DAC	E	D	C	D	D	SI	SI	SI	DVC
456	C	E	A	B	C	B	A	0	SI	0	NO
457	B	A	A	B	B	D	E	NO	NO	NO	DVC
458	C	ABC	E	C	B	D	AB	NO	SI	0	NO
459	C	A	A	C	C	E	G	NO	R	0	NO
460	B	D	C	C	B	D	D	NO	SI	0	R
461	C	F	B	C	B	E	E	SI	R	0	NO
462	C	A	E	C	B	D	F	NO	SI	0	NO
463	C	D	D	C	C	E	G	NO	R	R	NO
464	C	D	E	C	C	E	G	NO	R	0	NO
465	C	F	B	B	B	E	E	SI	R	R	NO
466	C	D	E	D	C	E	AC	SI	NO	R	NO
467	C	D	C	C	B	E	BC	NO	SI	SI	DVC
468	B	D	E	B	B	E	G	NO	0	SI	NO
469	C	B	FNUNCA	C	C	D	A	SI	SI	SI	DVC
470	B	0	A	A	A	A	B	NO	SI	0	SI
471	B	E	E	C	C	D	G	SI	SI	NO	NO
472	B	D	B	C	C	D	E	NO	NO	0	DVC
473	B	D	B	B	C	E	C	SI	R	0	DVC
474	B	D	E	C	A	E	A	SI	0	SI	SI
475	B	F	E	D	B	D	D	SI	SI	0	R
476	B	F	B	C	B	B	B	NO	SI	0	R
477	C	A	FNUNCA	C	B	D	C	SI	SI	0	NO
478	C	D	E	C	B	D	G	SI	R	0	R
479	C	D	E	B	B	D	AE	SI	0	SI	R
480	C	D	B	B	A	E	F	NO	NO	NO	NO
481	C	D	E	C	B	D	E	SI	R	0	R
482	C	D	E	B	C	E	EG	NO	NO	NO	NO
483	B	A	E	B	B	D	EFG	SI	SI	0	NO
484	B	B	E	C	B	D	D	SI	0	SI	NO
485	C	F	B	C	B	D	DE	SI	SI	SI	NO

486	C	B	A	A	C	D	B	NO	NO	NO	NO
487	B	A	A	C	A	B	D	SI	SI	0	NO
488	C	A	E	D	B	D	D	NO	R	0	NO
489	C	F	E	C	B	D	E	NO	R	R	DVC
490	A	F	E	B	B	E	G	NO	SI	0	NO
491	B	F	E	C	B	D	A	SI	SI	0	DVC
492	B	A	E	B	B	D	E	NO	R	0	NO
493	B	F	A	C	B	D	E	NO	SI	0	R
494	C	0	0	0	C	E	TODO	0	0	0	NO
495	B	ABC	A	A	B	D	D	NO	0	SI	NO
496	C	AD	A	C	B	D	G	SI	R	0	R
497	C	F	D	D	B	D	D	SI	R	R	R
498	C	E	E	C	C	E	D	NO	R	0	NO
499	B	F	A	D	B	D	E	NO	R	0	DVC
500	C	D	E	D	B	D	E	SI	NO	0	DVC
501	C	AD	E	D	C	E	A	SI	SI	SI	NO
502	C	ABC	E	D	B	D	E	SI	NO	NO	NO
503	C	A	NUNCA	B	B	E	E	SI	R	0	NO
504	B	A	E	C	C	D	TODO	SI	NO	0	NO
505	B	ABC	E	C	B	D	B	SI	R	R	R
506	B	F	D	D	B	D	ABCD	NO	0	NO	R
507	C	F	E	D	B	D	E	SI	SI	0	NO
508	B	D	E	C	C	D	D	SI	0	R	NO
509	B	D	A	C	C	D	G	SI	SI	0	DVC
510	B	ABC	E	C	C	E	E	0	NO	NO	
511	B	AD	A	C	B	D	D	SI	SI	SI	DVC
512	C	E	A	B	B	B	C	SI	R	0	R
513	B	D	E	C	B	D	ACG	SI	NO	0	DVC
514	B	D	A	B	B	D	ABF	NO	R	R	NO
515	B	AB	B	B	B	D	ADEG	NO	SI	0	NO
516	B	F	B	D	B	D	EG	SI	R	SI	NO
517	C	F	B	SI	C	B	B	SI	SI	0	NO
518	C	AC	C	A	A	D	D	SI	R	0	R
519	B	D	B	B	B	D	BG	SI	R	0	NO
520	C	D	E	C	B	D	E	NO	SI	SI	NO
521	C	ABC	A	B	C	E	CDEFG	NO	R	R	R
522	C	ABCDEF	NUNCA	C	C	D	A	SI	0	NO	DVC
523	C	A	A	B	B	D	G	NO	SI	0	NO
524	C	D	E	D	B	D	ADEG	SI	R	R	DVC

525	C	D	B	C	B	D	EG	NO	NO	R	R
526	B	D	A	D	B	D	E	SI	R	R	NO
527	B	A	C	C	B	B	F	NO	SI	0	DVC
528	C	F	NUNCA	C	C	E	E	SI	R	R	NO
529	C	A	E	C	C	D	E	NO	NO	NO	NO
530	B	D	E	C	B	D	E	NO	SI	0	SI
531	C	ABC	E	C	C	E	A	SI	R	SI	DVC
532	C	D	A	C	B	D	E	SI	SI	0	NO
533	B	E	E	B	B	D	BCFG	SI	SI	0	DVC
534	A	ABC	E	C	B	D	D	NO	SI	0	NO
535	C	AC	B	C	B	D	E	NO	NO	0	R
536	B	D	A	C	B	E	EFG	NO	SI	0	DVC
537	C	B	E	C	C	D	E	NO	0	R	DVC
538	B	AC	E	C	B	D	E	SI	0	SI	NO
539	C	D	E	C	B	D	E	SI	R	0	DVC
540	C	C	E	B	C	D	E	SI	R	0	R
541	B	C	C	D	B	D	G	SI	0	SI	DVC
542	B	A	E	C	B	D	DEF	SI	SI	SI	R
543	C	ABC	E	CD	B	D	BCEF	NO	0	NO	NO
544	C	F	E	D	C	D	D	SI	SI	0	NO
545	B	D	B	C	B	E	ABCDG	NO	R	NO	NO
546	C	ABC	E	D	C	E	ABCFG	NO	NO	NO	NO
547	B	F	D	D	B	E	ABCDG	SI	SI	0	DVC
548	C	D	E	C	B	D	G	SI	NO	0	DVC
549	C	D	A	D	B	E	BFG	NO	R	0	DVC
550	C	F	E	C	C	D	G	SI	0	R	DVC
551	C	ABC	E	B	C	D	ABCDG	SI	R	0	DVC
552	B	E	C	SI	B	B	B	0	0	0	DVC
553	C	D	E	C	B	D	E	0	0	R	NO
554	C	A	B	E	B	C	D	E	R	0	NO
555	C	A	E	A	C	D	E	SI	R	0	NO
556	C	ABC	C	C	B	D	D	NO	R	0	NO
557	C	ABC	A	B	C	D	AB	SI	SI	R	NO
558	B	B	E	C	C	E	B	SI	SI	0	NO
559	B	A	E	B	C	D	G	SI	SI	0	NO
560	C	D	C	D	B	D	E	SI	R	R	R
561	C	D	E	D	C	D	A	SI	SI	0	NO
562	C	D	A	C	B	D	E	NO	SI	0	NO
563	C	F	B	D	B	D	E	SI	SI	0	NO
564	C	D	NUNCA	B	C	D	A	SI	R	0	NO
565	B	AC	A	C	C	B	B	NO	SI	0	NO

566	C	D	A	D	C	D	AC	SI	R	R	DVC
567	B	D	E	C	C	D	E	NO	NO	0	NO
568	C	F	E	B	B	D	D	SI	R	R	DVC
569	B	D	E	C	B	B	A	NO	SI	NO	SI
570	C	E	A	D	B	E	E	NO	NO	NO	NO
571	C	ABC	E	C	B	D	AFG	NO	NO	NO	SI
572	C	ABC	B	D	B	D	AFG	NO	NO	R	SI
573	C	ABC	E	E	B	D	A	NO	NO	0	SI
574	C	D	B	C	C	D	A	NO	R	R	DVC
575	C	AC	E	C	B	D	F	0	R	0	NO
576	C	F	D	D	C	D	E	NO	SI	SI	NO
577	C	F	D	C	C	D	F	NO	R	R	NO
578	B	D	E	C	C	D	EG	SI	R	SI	R
579	C	D	E	D	B	D	D	NO	R	R	DVC
580	C	A	A	C	B	B	ABC	SI	SI	0	R
581	B	D	E	D	C	D	E	SI	SI	R	NO
582	B	A	A	B	B	D	B	NO	SI	0	R
583	C	D	E	B	B	D	E	NO	R	0	DVC
584	B	A	B	C	A	D	E	SI	SI	SI	NO
585	C	A	E	D	B	D	BEFG	NO	SI	SI	R
586	C	0	A	C	C	E	E	NO	R	0	R
587	B	D	D	C	C	D	E	NO	0	NO	NO
588	B	BF	E	B	C	D	BCFG	NO	NO	0	NO
589	B	A	B	C	B	D	E	NO	R	0	0
590	B	A	E	C	B	D	E	NO	R	0	NO
591	C	ABC	NUNCA	B	C	D	DEF	NO	R	0	NO
592	C	AC	E	B	C	D	G	NO	NO	NO	NO
593	B	ABC	E	C	C	B	E	SI	SI	SI	R
594	A	C	E	C	C	D	A	SI	R	R	R
595	B	D	B	C	C	D	AG	NO	R	0	DVC
596	B	B	E	C	B	D	A	SI	SI	R	SI
597	C	D	E	B	C	E	E	SI	R	R	R
598	B	D	E	C	B	D	E	SI	R	SI	NO
599	C	A	A	C	B	D	B	SI	R	SI	NO
600	B	ABC	E	C	B	0	D	0	SI	0	NO
601	B	AD	E	D	B	D	E	SI	R	0	DVC
602	B	B	A	C	B	D	EG	NO	SI	0	DVC
603	B	D	E	C	B	D	C	SI	SI	0	NO
604	C	ABC	E	D	B	E	TODO	SI	R	R	NO
605	A	AD	A	B	C	E	G	SI	R	R	NO
606	C	F	E	C	C	D	A	NO	SI	0	SI
607	C	AB	E	C	B	D	ACD	SI	SI	0	NO
608	C	A	B	C	B	D	D	NO	SI	0	NO

609	B	A	E	C	B	B	G	NO	NO	0	R
610	B	A	E	C	B	D	E	SI	SI	NO	NO
611	C	D	A	D	B	D	D	NO	SI	SI	DVC
612	B	D	A	C	B	D	E	NO	SI	0	NO
613	B	A	A	C	B	D	D	NO	SI	0	NO
614	C	D	0	B	B	D	E	SI	R	R	NO
615	B	D	E	C	B	B	E	SI	SI	SI	R
616	B	ABC	A	B	B	D	ABC	NO	R	0	NO
617	C	F	C	C	B	B	E	SI	R	SI	NO
618	C	F	A	B	B	E	E	SI	R	R	NO
619	C	A	E	C	B	D	A	NO	SI	SI	NO
620	D	D	E	C	C	D	E	SI	SI	0	R
621	C	F	E	C	C	D	A	SI	SI	0	NO
622	B	F	E	D	C	D	G	SI	R	R	NO
623	C	D	B	C	B	D	AE	NO	SI	NO	NO
624	B	D	E	C	B	D	A	NO	R	R	NO
625	B	ABC	E	C	B	D	0	NO	R	R	NO
626	B	A	B	A	B	D	A	SI	SI	SI	R
627	B	A	B	C	B	D	D	SI	R	R	DVC
628	B	A	B	B	B	D	D	NO	NO	NO	NO
629	C	A	B	C	C	D	E	SI	R	0	DVC
630	C	F	C	D	B	D	D	SI	R	0	DVC
631	B	F	E	B	C	D	ABE	SI	R	0	DVC
632	C	ABC	E	B	C	E	A	NO	R	0	NO
633	C	AB	A	C	B	B	G	SI	0	SI	DVC
634	B	A	C	B	B	B	A	SI	SI	0	NO
635	C	A	0	B	B	D	C	NO	0	SI	NO
636	B	A	B	C	B	D	F	0	R	0	R
637	B	F	B	C	B	D	E	SI	R	0	DVC
638	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NO
639	B	A	E	C	B	D	F	NO	SI	SI	NO
640	C	B	E	D	B	D	D	0	SI	0	R
641	C	ABC	E	C	B	E	EF	SI	SI	R	DVC
642	C	D	E	C	C	D	E	SI	R	0	NO
643	C	F	B	C	B	D	CE	SI	SI	SI	R
644	C	A	E	B	C	D	E	SI	SI	0	NO
645	C	ABC	E	D	C	E	EF	NO	0	SI	NO
646	C	ABC	E	C	C	E	E	SI	0	R	DVC
647	B	D	E	C	B	D	E	SI	R	0	NO
648	B	F	B	C	B	E	G	NO	SI	NO	NO
649	C	F	E	D	B	D	CEFG	NO	NO	SI	NO
650	B	F	E	C	B	D	E	NO	SI	0	NO



## ANEXO 07

## PROCESAMIENTO DE DATOS DE ENCUESTA SOBRE PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS

1	V	1	71	C	1	141	H	1
2	V	1	72	C	1	142	H	1
3	V	1	73	C	1	143	H	1
4	V	1	74	C	1	144	H	1
5	V	1	75	C	1	145	H	1
6	V	1	76	C	1	146	H	1
7	V	1	77	C	1	147	H	1
8	V	1	78	C	1	148	H	1
9	V	1	79	C	1	149	H	1
10	V	1	80	C	1	150	H	1
11	V	1	81	C	1	151	H	1
12	V	1	82	C	1	152	H	1
13	V	1	83	C	1	153	H	1
14	V	1	84	C	1	154	H	1
15	V	1	85	C	1	155	H	1
16	V	1	86	C	1	156	H	1
17	V	1	87	C	1	157	H	2
18	V	1	88	C	1	158	H	2
19	V	1	89	C	1	159	H	2
20	V	1	90	C	1	160	H	2
21	V	1	91	C	1	161	H	2
22	V	1	92	C	1	162	H	2
23	V	2	93	C	2	163	H	2
24	V	2	94	C	2	164	H	2
25	V	2	95	C	2	165	H	2
26	V	2	96	C	2	166	H	2
27	V	2	97	C	2	167	H	2
28	V	2	98	C	2	168	H	2
29	V	2	99	C	2	169	H	2
30	V	2	100	C	2	170	H	2
31	V	2	101	C	2	171	H	2
32	V	2	102	C	2	172	H	2
33	V	2	103	C	2	173	H	2
34	V	2	104	C	2	174	H	2
35	V	2	105	C	2	175	H	2
36	V	2	106	C	2	176	H	2
37	V	2	107	C	2	177	H	2
38	V	2	108	C	2	178	H	2
39	V	2	109	C	2	179	H	2
40	V	2	110	C	2	180	H	2
41	V	2	111	C	2	181	H	2

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