

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



**TESIS**

---

**CONTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN  
LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE PREGRADO  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA  
SELVA**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION

**ELABORADO POR**  
GREYSI MISHEL PEREZ ISIDRO

**TINGO MARÍA, PERÚ**

**2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N° 015-2021-EPA- FCEA-UNAS**  
**REUNIÓN VIRTUAL**

Siendo las 09:00 horas del día jueves 30 de diciembre de 2021, se reúnen mediante videoconferencia a través de la plataforma Microsoft Teams, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 189-2018-D-FCEA, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 318/2018-D-FCEA. Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a dar inicio a la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

**CONTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.**

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **PEREZ ISIDRO, GREYSI MISHEL**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

**APROBADO POR: UNANIMIDAD**

**CALIFICATIVO : BUENO**

Siendo las 10:30 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Mag. Juan D. Paz Soldán Chávez  
Presidente del Jurado

Mag. Jhon H. Meléndez Ordóñez  
Miembro



Tingo María, 30 de diciembre de 2021.

Lic. Leonor Huamán Camacho  
Miembro

Mag. Carlos W. Mayta Molina  
Asesor

**Nota:**

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Mala: 0, 10

**REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO**

(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)

**I. DATOS GENERALES DE PREGRADO**

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Título de tesis : Contribución de los servicios académicos en la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Autor : Greysi Mishel Perez Isidro  
DNI: 77092518  
Título conducente a: Licenciada en Administración  
Año de sustentación y aprobación: 2021

Asesor de tesis : Mg. Carlos W. Mayta Molina

Programa de investigación:  
Desarrollo económico

Línea(s) de investigación(s):  
1.4: Marketing

Lugar de ejecución: Universidad Nacional Agraria de la Selva – Ciudad de Tingo María (distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco).

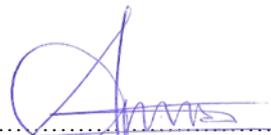
Duración: Inicio : 2019  
Término : 2021

Financiamiento:

FEDU	:	--
Propio	:	S/. 1,000.00
Otros	:	--

Tingo María, Enero 2022

  
 -----  
 Bach. Adm. Greysi Mishel Perez Isidro  
 Tesisista

  
 -----  
 Mg. Carlos Mayta Molina  
 Asesor

## DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, Jonas y Benigna por brindarme la oportunidad de hacer uno de mis sueños realidad, como lo ha sido, convertirme en una profesional. Así también, lo dedico a mis abuelos Nicanor, María e Ignacia, quienes a pesar de la distancia, son uno de mis motivos para salir adelante y lograr lo que me propongo.

A mis hermanos Nehemias, Flor y Anderson, quienes son pieza clave en mi crecimiento personal y profesional, por motivarme a perseverar hasta el logro de mis objetivos.

Muy en especial, está dedicado a mí, por no haberme rendido nunca, porque a pesar de haber pasado por circunstancias muy difíciles aún desde pequeña, jamás me rendí y tuve el valor de ser la responsable de la película de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mis padres por su constante motivación a ser una mejor persona y profesional, por permitir educarme en esta universidad a la cual estoy muy agradecida de haberme formado con ética y profesionalismo, por abrirme las puertas a un mundo en la que pude desarrollar mis habilidades en lo aprendido durante mi formación profesional y soy muy orgullosa de llevar en alto el nombre de esta universidad.

Así también, agradezco a los docentes que fueron parte de mi carrera educativa, en especial a los docentes, el Mg. Adm. Mayta Molina, Carlos Walter, el Mg. Adm. Salazar Rojas, Inocente y al Mg Soldán Chavéz, Juan Paz por sus enseñanzas brindadas.

De igual forma, agradecida con mis colegas Katy Arroyo, Thalia García y Corí Llontop que se sumaron en mi camino al crecimiento, brindandome su apoyo y amistad en todo momento. Agradezco también a Flor Valverde por el apoyo y motivación en la culminación de esta investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMÉN	x
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I: MARCO TEORICO	14
1.1. Antecedentes	14
1.2. Base teórica	17
1.3 Definición de términos básicos	34
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
2.1 Hipótesis general	37
2.2 Hipótesis específicos	37
2.3 Matriz de consistencia	38
2.4 Operacionalización de variables	39
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1 Tipo de la investigación	40
3.2 Diseños de la investigación	41
3.3 Población y muestra	42
3.4 Técnicas de recolección de datos	45
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	45
CAPITULO IV: RESULTADOS	46
CAPITULO V: DISCUSIÓN	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudiantes por especialidad.....	42
Tabla 2. Representación estratificada de la muestra.....	44
Tabla 3. Promedio de la dimensión Investigación.....	50
Tabla 4. Promedio de la dimensión Extensión Universitaria.....	50
Tabla 5. Prueba de normalidad K-S en la variable servicios académicos y satisfacción estudiantil.....	55
Tabla 6. Prueba de normalidad K-S en las dimensiones de los servicios académicos ...	56
Tabla 7. Correlación entre la variable servicios académicos y la satisfacción para la Hipotesis General.....	57
Tabla 8. Correlación entre la dimensión docencia y la satisfacción para la primera hipotesis específica.....	58
Tabla 9. Correlación entre la dimensión investigación y la satisfacción para la segunda hipotesis específica.....	59
Tabla 10. Correlación entre la dimensión extensión Universitaria y la satisfacción para la tercera hipótesis específica.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación.....	41
Figura 2. Género de los encuestados .....	46
Figura 3. Edad de los encuestados .....	47
Figura 4. Carreras profesionales de los estudiantes de pregrado de la UNAS .....	47
Figura 5. Variable independiente Servicios Académicos .....	48
Figura 6. Dimensión Docencia .....	49
Figura 7. Variable dependiente Satisfacción estudiantil.....	51
Figura 8. Dimensión Instalaciones y recursos .....	52
Figura 9. Dimensión Aspectos académicos .....	53
Figura 10. Dimensión Aspectos sociales .....	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos .....	74
Anexo 3. Base de datos.....	76
Anexo 4. Juicio de expertos .....	81

## RESUMÉN

La investigación se realizó en la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco. El objetivo del estudio fue determinar cuáles son los factores del servicio académico que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; para lo cual, se estableció una serie de hipótesis. El tipo de investigación fue básica, con nivel de investigación descriptiva correlacional, método deductivo y el diseño no experimental de corte transversal descriptivo. El instrumento de recolección de datos, fue la encuesta, a través de la escala Likert. Se realizó una encuesta a (n=203) alumnos del cuarto y quinto año de pregrado, quienes son más centrados y minuciosos al brindar su opinión. Para definir la hipótesis diseñada, se utilizó el estadístico Rho Spearman. El resultado de la significancia fue de (Rho=0.24; p-valor=0.739>0.05), rechazando así, la hipótesis planteada, lo que significa que estadísticamente los servicios académicos no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los alumnos de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Palabras claves:** Servicios académicos, satisfacción estudiantil, extensión universitaria, docencia e investigación.

## ABSTRACT

The research was done in the city of Tingo Maria, in the Leoncio Prado province, Huanuco department, Peru. The objective of the study was to determine the factors from the academic services which contribute to an adequate satisfaction level for the undergraduate students at the Universidad Nacional Agraria de la Selva; a series of hypotheses was established for this. The research type was basic, at a descriptive correlational level with a deductive method and the design was non-experimental, descriptive and cross-sectional. The instrument used to collect data was a survey that had Likert scale responses. The survey was given to (n=203) students in their fourth and fifth year of undergraduate study, who are more focused and detailed when given their opinion. In order to define the hypothesis that was designed, the Spearman's Rho statistic was used. The result of the significance test was a Rho=0.24 and p-value=0.739>0.05; thus, the proposed hypothesis was rejected, which signified that statistically the academic services do not contribute to the undergraduate students at the Universidad Nacional Agraria de la Selva having an adequate level of satisfaction.

**Keywords:** academic services, student satisfaction, extension of the university, teaching, research.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación titulada, Contribución de los servicios académicos en la satisfacción de estudiantes del pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Tuvo como escenario de investigación la UNAS, la cual está ubicado en la ciudad de Tingo María.

Se consideró el caso de los servicios académicos de la UNAS, debido a que cada vez el campo educativo va siendo más competitivo; por lo cual, la universidad no puede dejar de ser parte de ello y busca la mejora continua en los servicios que brinda para satisfacer a los estudiantes que forman parte de nuestra alma mater.

Sabemos que la base de una universidad son los alumnos y poder brindarles lo mejor en los diferentes servicios que se requiera, contribuye al beneficio de ambos. Tener alumnos satisfechos con los servicios que ofrece una universidad permitirá un posicionamiento rotundo en la que el prestigio de la universidad superará las expectativas de los educandos y esto generará más acogida por los padres de familia que buscan mejor educación, satisfacción, comodidad para sus hijos.

También es primordial, estar en constante mejora del servicio que se ofrece a los estudiantes, puesto que cada año son más y más los escolares que al terminar el colegio están buscando un mejor futuro, poder formarse como profesionales, desenvolverse en diferentes ámbitos de la vida, contribuir de manera positiva a la sociedad, ser ejemplo para muchos y que mejor si eso va de la mano de una prestigiosa universidad.

Tomando como referencia el planteamiento del estudio, se pretendió identificar los factores del servicio académico que contribuyen a un nivel adecuado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNAS, Tingo María.

Actualmente las universidades peruanas y en general las universidad o instituto superior está sumergida a un mundo versátil, retador, de rápida evolución de la tecnología, información, comprensión, pero, a la vez, a un mundo muy competitivo.

Los alumnos son considerados como los receptores de la formación educativa, por ende, son quienes mejor pueden apreciarla y aunque tienen una perspectiva parcial, su punto de vista provee un referente que debe tomarse en cuenta, para el mejoramiento continuo y un alto prestigio de la universidad.

Contando con estas informaciones, amerita conocer cuáles son los factores de los servicios académicos que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los alumnos de pregrado de la UNAS, con la finalidad de que esta investigación sirva de referencia para otros temas de investigación ya que se podrá conocer cuán satisfechos se encuentran los estudiantes respecto a los servicios académicos, puesto que los estudiantes son la base fundamental de la universidad.

Esta investigación permitirá responder a las interrogantes planteadas:

¿Cuáles son los factores de los servicios académicos que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva? Respecto al método de investigación empleado fue de tipo básica, con nivel descriptivo correlacional, método deductivo y diseño no experimental de tipo transversal descriptivo.

A todo ello, si se confirma que la contribución de los servicios académicos trae consigo estudiantes satisfechos, esto sería una estrategia muy favorable para la casa superior de estudios. Báez (2010) señala, los servicios académicos es tal vez la rama en la que las universidades concentran mayoritariamente sus esfuerzos, pues el objetivo primordial es la integración académica del estudiante.

Por otro lado, se sabe que el tema de estudio de la investigación es amplia y aporta conocimiento científico; así también, son innumerables los estudios sobre los servicios

académicos en relación a la satisfacción de estudiantes de diferentes instituciones, siendo más amplia la referencia de Arce (2017).

Gento y Vivas, citado por Mejías y Martínez (2009) mencionan que la razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta, para el mejoramiento continuo y un alto prestigio de la universidad.

Por ende, se pretende que el resultado de la presente investigación sea beneficiario para los estudiantes de la UNAS, donde se puede inferir que la satisfacción por parte de los estudiantes de pregrado de las diferentes especialidades de las carreras profesionales haga que éstos se sientan inclinados a recomendar la institución a otros y volver a los estudiantes leales usando todas las oportunidades para apoyar a la institución en estudio.

Cumpliendo así, con lo establecido dentro de los reglamentos de la UNAS (2017) que dentro de la misión, estipula que la UNAS es una institución especializada en la formación de profesionales de reconocido nivel académico, capacidad de gestión, compromiso social y ambiental; genera y transfiere conocimientos logrados de la investigación básica y aplicada para el desarrollo sostenible de la Amazonia, mejorando la calidad de vida de la sociedad.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEORICO

### 1.1. ANTECEDENTES

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), tuvo como objetivo principal de investigación medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, México, realizó una muestra aleatoria simple, aplicando una encuesta a 437 alumnos del nivel superior que cursaban las licenciaturas. Respecto al tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, transversal, con diseño no experimental. En cuanto al resultado, las variables más competentes resultaron ser la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con media de  $x = 3,5$  y  $x = 3,3$  respectivamente. Esto muestra que el alumnado señala una calidad positiva respecto a la formación, conocimiento y actitudes que muestra el profesor en el aula. Contrario a ello, son las variables infraestructura y servicios administrativos que consiguieron niveles de satisfacción baja ( $\bar{x} = 2,76$ ) y ( $\bar{x} = 2,97$ ). En lo que concierne al servicio de apoyo, la satisfacción tiene un promedio ( $\bar{x} = 2.79$ ), lo que consta, alumnos insatisfechos respecto a los aspectos como el servicio médico ( $\bar{x} = 2.42$ ) y cafetería escolar ( $\bar{x} = 2.61$ ).

Eyzaguirre (2016) en su investigación tuvo como objetivo primordial establecer la relación entre expectativa y satisfacción estudiantil respecto al servicio académico que ofrece la UPT, 2015. la población de estudio fue de 5,289 educandos matriculados en 20 carreras de la misma universidad. Utilizó el muestreo estratificado proporcional haciendo un total de 350 estudiantes y los datos se obtuvieron mediante cuestionarios en dos

momentos. El tipo de investigación fue básica con diseño descriptivo explicativo - correlacional y para medir la relación entre expectativa y satisfacción estudiantil utilizó la prueba de Chi cuadrado.

Sus resultados concluyeron que el nivel de complacencia en base al servicio académico que ostentaron los alumnos, fue (21.7%) alta satisfacción, 49,71% moderada satisfacción y baja satisfacción 28,57%. Respecto a infraestructura y los servicios universitarios fue de (23,43%) alta de satisfacción, moderada satisfacción (45,14%) y baja satisfacción (31,43%). El nivel de satisfacción con la enseñanza que presentaron los educandos fue de 21.71% alta satisfacción 58,29% y 20% baja satisfacción. Por último, se observó el Chi cuadrado (189. 094) y valor crítico (9. 488), lo que representa una directa relación y muy significativa respecto a la expectativa y satisfacción estudiantil en base al servicio académico que ofreció la universidad UPT.

Arce (2017) en su investigación, planteó analizar la relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto. Su población y a su vez, la muestra fue de 476 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Contabilidad. El tipo de investigación fue descriptivo, explicativo, evaluativo y propositivo; diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Además utilizó la prueba de Rho Spearman para la obtención de los resultados de la hipótesis. Por consiguiente, concluyó, la existencia de una relación directa significativa ( $r_s = 0.770$ ;  $p < 0,00$ ) en cuanto a la calidad de servicios académicos y satisfacción educativa; lo que afirma que a mayor calidad de servicios académicos, mayor será la satisfacción estudiantil. El 45% de educandos respondieron, casi siempre la entidad se preocupa por ofrecer calidad en la educación, el 56.9% casi siempre existe relevancia, el 35,7% casi siempre existe eficiencia, eficacia y el 53.6% a veces existe equidad en la universidad.

Mendoza (2015) en su estudio, planteó como objetivo establecer diferencias esenciales de satisfacción frente a los servicios administrativos; según edad, sexo, tipo de institución y nivel de estudio en la percepción del alumnado universitario de la facultad de educación de las universidades Peruana los Andes y del Centro del Perú, Huancayo.

El nivel de investigación fue descriptivo comparativo y tipo descriptivo. Por muestreo intencional no probabilístico por accesibilidad, tuvo una muestra de 140 alumnos de la facultad de educación de ambas universidades ya mencionadas. Como técnica tuvo a la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Para procesar sus datos empleo la media aritmética, porcentaje, varianza muestral y T student. Al finalizar la investigación, concluyó que la satisfacción frente a los servicios administrativos en las facultades de educación de ambas universidades en su mayoría tienen una percepción de satisfacción de los servicios administrativos en un (71.4 %).

Franco (2017), en su investigación, buscó determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según las carreras profesionales. Su investigación fue de tipo básica, método descriptivo con diseño descriptivo - comparativo. Su población fue de 1089 estudiantes de la misma universidad del semestre académico 2016-I. Finalmente, de forma no aleatoria y de manera intencional, determinó como muestra 844 estudiantes. Sus datos fueron procesados mediante la estadística porcentual y la prueba Chi Cuadrada ( $\chi^2$ ).

Como resultado; la dimensión enseñanza - aprendizaje en la satisfacción de los alumnos con más porcentaje de satisfacción, fue ciencias naturales y ambientales 90,5% (38). Contrario a ello, la carrera profesional de educación Física y Psicomotricidad presentó el porcentaje mayor de insatisfacción 50% (59). Validando así la hipótesis planteada, concluyó con la existencia de diferencia significativa mediante la prueba (Chi

cuadrado = 0,000;  $p = 0,05$ ) en la satisfacción de los educandos frente al servicio de formación profesional de la Facultad de Educación.

Peña (2017), en su investigación planteó como objetivo analizar los factores que se asocia a la satisfacción de los usuarios del servicio de bienestar de la Universidad Nacional Agraria De La Selva. La población fue de 3,145 estudiantes, cuyo ámbito fue la UNAS. Para la obtención de datos referentes al servicio de comedor universitario realizó una muestra de 656 individuos que hacen uso de la misma y para obtener información acerca de las actividades de la Oficina de Bienestar Universitario y residencia estudiantil encuestó a 200 estudiantes. El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, con método deductivo (análisis, evidencia, síntesis, comprobación), con diseño no experimental, el diseño es transversal descriptivo. Para la contrastación de las hipótesis utilizó la prueba de Chi cuadrado.

Concluyó que en la prueba de (Chi cuadrado = 8,55), la satisfacción de los alumnos solo estuvo relacionado con la buena atención del comedor universitario y los servicios de residencia estudiantil, pero no con todos los servicios que brinda esta oficina como lo es: servicio social, tóxico, asistencia odontológica, comedor universitario, residencia estudiantil y servicio de complejo deportivo. Respecto a la satisfacción en base a los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario, los beneficiarios comentaron estar satisfechos (50.5%).

## **1.2. BASE TEÓRICA**

### **1.2.1 La universidad y sus normativas**

La Universidad Nacional Agraria de la Selva fue creada mediante Ley N° 14912. Al principio las universidades nacionales Mayor de San Marcos y Agraria la Molina, estuvieron a cargo de toda la organización. El 03 de Abril de 1965 se dio la inauguración de la UNAS, comenzando así sus funciones y de igual forma el funcionamiento de las facultades de Agronomía y Zootecnia. Años más tarde en 1983, inician sus funciones, la

facultad de Ciencias Económicas y Administrativa, con las especialidades de Administración, Economía y Contabilidad.

Las autoridades, docentes, trabajadores y estudiantes, se encuentran velando para optimizar la formación profesional, investigación y proyección universitaria, así favorecer al desarrollo regional y nacional.

Se rige por la ley Universitaria N° 30220 ( 2014), brinda servicios de educación a nivel superior; desarrolla diversas actividades con la finalidad de formar profesionales en las diferentes carreras con las que cuenta la casa de estudios.

Por ello se plantea la necesidad de conocer cuáles son los factores de los servicios académicos que no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad. Conocer la satisfacción de los beneficiarios nos permitirá tener un punto de referencia según lo que se va a investigar, ya que los estudiantes son la clave fundamental de una universidad, instituto, entre otros. (UNAS 2017)

#### **a) Ley universitaria**

La Ley Universitaria 30220 (2014) en el artículo N° 3 menciona: “la universidad es considerada una colectividad académica, basada a la investigación y docencia, ofrece una formación humanista, científica y tecnológica; fomenta la toma de conciencia respecto al país como realidad multicultural”. Por ello, podemos afirmar que la universidad está conformada por docentes, estudiantes y graduados.

En el artículo N° 69 la mencionada Ley, sustenta que “la universidad debe promover, realizar investigaciones de progreso científico y tecnológico”. Apoyando la creatividad de los que investigan. La investigación basa su fundamento en programas y líneas de investigación de las escuelas profesionales, adscritas a las Facultades, consignadas al estudio y planteamiento de diversas opciones respecto a dificultades locales, regionales y nacionales. Contribuye también al discernimiento y a la solución de los problemas externos, enriqueciendo de una u otra manera a la cultura nacional e

internacional (p.21). También en el artículo N° 70, menciona que la investigación cumple un papel esencial y obligatorio en cuanto a los magistrales de la UNAS, siendo esencial emplearla en el lapso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. Los profesores, alumnos y graduados, forman parte del desarrollo de la investigación en la universidad o en redes de investigación nacional o internacional, fundadas por los establecimientos universitarios públicos o privados, en un marco de ética (p.22).

A todo ello, podemos mencionar que el ingreso de los estudiantes a formar parte de la casa superior de estudios se da con diversos fines; uno de ellos es para la formación profesional, académico, entre otros. Por ello es fundamental conocer a detalle el tema planteado y así poder identificar puntos que mejorar.

Ley General de Educación N° 28044 (2003) menciona a la educación como procesos de aprendizaje y enseñanza que tiende a desarrollarse durante nuestra vida y esto ha de contribuir a formar de manera integral al individuo (p.1). Por consiguiente, “la educación es un proceso cuyo propósito es que la persona humana alcance el desarrollo integral, se prepare para la vida y el trabajo, cabe recalcar que la segunda etapa fundamental de ese proceso, es la educación superior”.

#### **b) Estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva**

En el artículo N° 217 de la Ley N° 30220 (2014) denomina alumnos universitarios de pregrado a quienes concluyeron sus estudios de nivel secundario, que luego postularon y lograron aprobar el examen de admisión para el ingreso a la universidad, alcanzando así, una vacante y se encuentran matriculados en ella(p. 6),.

#### **c) Deberes y derechos de los estudiantes de la UNAS**

En el artículo N° 225 de la Ley N° 30220 (2014) menciona los deberes de los estudiantes, como los siguientes:

- Obtener buenas calificaciones en las materias respecto al periodo lectivo que cursan.
- Respetar la autonomía universitaria y la inviolabilidad de las instalaciones universitarias.
- Usar las instalaciones de su centro de estudios exclusivamente para los fines universitarios.
- Aportar soluciones a los problemas institucionales, locales, regionales y nacionales mediante el estudio, la investigación, la extensión y proyección universitaria, relacionando la teoría con la práctica.

### **1.2.2. Los servicios académicos**

La palabra académico procede del griego *akademia*; empleado para designar también a individuos, entidades, objetos o proyectos relacionados al nivel superior de educación (Bembibre, 2009). En tal sentido mediante palabra académico se establece como denominación de las personas, instituciones en la educación superior. Los diversos conceptos acerca del término académico, permiten que no solamente se utilice para la ejecución de investigaciones o trabajo como tales; así mismo, para individuos que están cursando estudios de nivel superior. En la misma línea (Sabino, 2014), explica que el servicio académico es la encargada de administrar, evaluar las actividades curriculares de los docentes, los registros académicos de la facultad, la biblioteca especializada, las prácticas profesionales, así como la evaluación y tutoría académica. Tiene como actividad principal la coordinación, evaluación curricular y el desarrollo del proceso de matrícula depende del Decano.

Eyzaguirre (2016) señala, “el servicio como una actividad dirigida a satisfacer una necesidad de un consumidor o cliente. Todo servicio se gestiona, planifica y se basa a una estructura establecida” (p.25). Coincidiendo así con Cantú (2001), quien menciona

que el servicio es una actividad o conjunto de actividades que se efectúa mediante la intervención del usuario, trabajador y las instalaciones físicas; con la finalidad que el beneficiario satisfaga su deseo o necesidad.

A todo ello, cabe recalcar que el servicio académico es la encargada de gestionar, brindar atención al usuario con la finalidad de brindar un beneficio al usuario.

Igualmente Moreno (2002) menciona que, “el servicio académico es como una organización que cuenta con personal consignado a velar por el beneficio o satisfacción de los requerimientos del público o de cualquier entidad” (p.12). Por lo tanto los servicios académicos tienen mayores funciones a disposición de los diferentes tipos de usuario y a primera vista es uno de los servicios más importantes.

Ferrer, et al (2011) menciona que el servicio académico le da vida al sistema completo, ya que es por medio de él que se establece la mayor parte del proceso enseñanza y aprendizaje que realiza el individuo. Algunos de estos servicios son: la entrega de los contenidos de las unidades didácticas y de los cursos en general (documentación en CD, archivos en formato PDF que el alumno puede descargar, referencias a otros sitios web de interés y métodos para la evaluación del aprendizaje).

Por su parte Báez (2010) señala que: “los servicios académicos es la rama en la que las universidades centralizan mayoritariamente sus esfuerzos, pues el objetivo primordial es la integración académica del estudiante” (p. 43). Basado en ello podemos decir que los servicios brindados por la universidad cumple un rol fundamental dentro del desarrollo profesional de los estudiantes y a todo ello, es necesario la satisfacción de los mismos.

### **1.2.3 Dimensiones de los servicios académicos**

Roble, Cornejo y Speltini (2007) mencionan que los servicios académicos “abarca tres puntos primordiales: como lo es la investigación, docencia y extensión” (p. 43). Por su parte Álvarez y Rodríguez (1995) consideran que los servicios académicos como

cualquier entidad, está también se encuentra en el proceso de adaptación, reinventarse e ir perfeccionando su proceso de calidad en cuanto a los servicios educativos.

Por ende, cabe nombrar a las siguientes dimensiones:

### **1) Docencia**

Sánchez (2003) menciona que la docencia es el campo de acción, en la que se lleva a cabo el desarrollo de clases y cursos; así también, para el proceso de este servicio, es indispensable los profesionales especialistas en cada curso de estudio. (p.61). Esto conlleva a afirmar que el interés de los estudiantes en la docencia universitaria se basa en dos principales objetivos: en el orden académico al forjarse de manera intelectual y de orden profesional.

Eyzaguirre (2016). “La docencia cuenta como escenario de trabajo, el dictado de clases y cursos. Para la ejecución de esta actividad, es indispensable los profesionales expertos al despliegue de esta actividad” (p.24).

Valderrama (2001) menciona que la labor docente, es el horario semanal que los profesores de acuerdo a su entrega, deben cumplir con el servicio a la universidad, abarcando las diversas actividades: docencia, investigación, tutoría, asesoría y servicios externos, extensión universitaria y gestión universitaria. La tarea del maestro universitario depende por una parte de lo que la institución universitaria se involucre a desarrollar ambientes organizativos, financieros y culturales que provoquen ideas de mejora para la calidad de la enseñanza que imparten. Esto conlleva a mencionar que la docencia cumple un rol fundamental dentro de la institución en la que laboran, puesto que interviene en el desarrollo y formación académica del estudiante universitario.

Zabalza et. al., (2010) explica que para el cumplimiento de sus actividades los docentes no sólo deberían de tener conocimiento acerca de las materias

que imparten y la visión del programa de formación, sino que también, deberían estar informados y conocer cómo estudian sus alumnos y cómo se fomenta mejor la enseñanza. En efecto (Moral, 2010) también señala que el estudiante durante la clase asume el control de sus procesos cognitivos, reflexiona acerca de su aprendizaje, el logro exitoso o fracaso en su realización como profesional. Eso quiere decir que deberá ocupar un rol muy participativo para autorregular su propio aprendizaje y lograr una actitud positiva hacia sus tareas.

Belvis, et al (2011) menciona, “los servicios académicos involucran a la docencia, investigación y extensión” (p.84). Coincidiendo con Martínez (2010), quien señala, “a la universidad se le adjudican tres misiones:

Por ello, se puede decir que la labor docente se fracciona en carga lectiva y no lectiva. Por ende, esta dimensión se basó en los siguientes indicadores:

- **Clases:** Actividad en la que los profesores guían a los alumnos a encontrar la solución de ejercicios mediante tareas en función a diversos contenidos y logren así, alcanzar ciertas metas, basándose en conocimientos y estilos propios, así también, logren el desarrollo de competencias múltiples.(Ortiz, 2019, p. 50)
- **Cursos:** El propósito de ésta, es preparar a los jóvenes para una profesión, así también, estimularles a la actividad intelectual en cuanto a la misma y proveerlos de trabajos. (Einstein, 1954, p.66)

## 2) La investigación

Esta orientada en base a la demanda y al desarrollo del conocimiento y de acuerdo a Martínez (2010) “Es el encargado de tender puentes hacia una

comunidad que es destinataria o favorecida, pero cuyas demandas no deben contaminar la pureza académica” (p.6).

Por otro lado Icart, et al (2012) menciona que la investigación es una actividad encaminada a la adquisición de nuevos conocimientos en algún área de interés humano como la ciencia, el arte o las letras. Su finalidad es de obtener conocimientos, ideas y representaciones intelectuales que permiten explicar, anticipar y controlar los fenómenos que la integran.

Estos conceptos conllevan a considerar que la investigación cumple un rol muy importante dentro de una institución, ya que no solo permite el desarrollo y avance profesional de los educandos, sino también, permite el desenvolvimiento intelectual de cada investigador.

Además, Cevallos y Chehaibar, (2003) mencionan que: “la investigación está caracterizado por: necesidades sociales; destino, uso y difusión de las conclusiones de lo investigado; formación de investigadores; condiciones y espacios necesarios para la investigación; evaluación del proceso de investigación; docencia y postgrado” (p.91). Dentro de esta dimensión se trabajó como indicador:

- **Generación y evaluación de proyectos de investigación:** Este sistema de evaluación incentiva el desarrollo de proyectos, apoya a su formalización y posible financiamiento. Cohen y Franco (2006) señala que se debe: “Desarrollar con eficacia el uso de los recursos disponibles, para así incrementar eficientemente la obtención de objetivos trazados en el proyecto financiado por ellos”. (p.29) Siendo así, esto desarrolla el correspondiente seguimiento de la evaluación del proyecto, empezando por su conformidad hasta la obtención del resultado, para luego seguir con la elaboración de las correcciones respectivas.

En el artículo N° 76 de la ley N° 30220 (2014), menciona que las universidades deben plantear diversos proyectos en diferentes temas como de gestión, ciencia y tecnología, basado en sus programas y líneas de investigación, así adherirse a fondos de investigación, que avalará la realización y promoción de dichas aspiraciones. Los fondos se obtienen a partir de los organismos nacionales e internacionales, porque son quienes consignan los recursos para tal fin. Esto fomenta el fortalecimiento de la carrera de los profesores a través de bonificaciones por cierto tiempo cambiables, la colaboración interinstitucional para transferencia de diversas capacidades.

### 3) La extensión

Martínez y Rivera (1979) menciona que: “la extensión universitaria se refiere a la acción de comunicar la cultura, al desdoblamiento del ser universitario, a la extrapolación de la universidad, es una de las tareas sustanciales de la institución”. (p.17). Esto permite afirmar que la extensión es más que el lugar donde se realizan diversas actividades sociales y difusión cultural, por ende, eso debería de ser primordialmente un ámbito de venta de servicios: donde opten por diversas iniciativas que generen recursos, asesoren a empresas, instituciones que no cuenten con usuarios, sino clientes.

Martínez (2010) refiere que dentro de la extensión universitaria se tiene como indicador:

- **Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social:** El sistema de la misma, fomenta la generación de proyectos, el logro anhelado de formalizarse y posiblemente un financiamiento. Los proyectos abarcan desde los cursos para la formación, prestación de bienes y servicios, fomento y difusión del arte y cultura, entre

otros pendientes llevadas a cabo a favor de la sociedad. Participación social, gestión social responsable, en la que participa la universidad ante la comunidad, teniendo como objetivo el logro de proyectos con la participación de diversos actores. Si se cumple con la finalidad establecida por la misma, esto permitiría que se formen vínculos (capital social) para la enseñanza mutua y desarrollo social.

Vallaes, et al (2009) menciona, es fundamental la cooperación de la universidad para con su entorno, ya que no debe excluir la capacitación a públicos olvidados, sino que debe fomentar la formación de comunidades para el aprendizaje mutuo y con los no universitarios elaborar en conjunto de proyectos sociales consensuado, de tal manera que la acción colectiva garantice un aprendizaje mutuo (alumnos, profesores y comunidades) y de igual forma que estos contribuyan a la solución de problemas sociales concretos. Así podemos recalcar que la generación de proyectos no solo contribuye a bien a los que gestionan dichas investigaciones, sino también, sería de gran aporte a la sociedad.

#### **1.2.4. Satisfacción de los estudiantes**

Franco (2017) explica que la satisfacción “se originó en el campo de la gestión empresarial económica de producción y servicios, establecida desde ahí como satisfacción del cliente” (p.34).

Castillo, Bolívar (2002) detalla que “la satisfacción del alumnado debe basarse en solucionar primero sus necesidades educativas internas en los diferentes manifiestos, para luego alcanzar el logro de las perspectivas proyectadas en este ámbito” (p. 378). Así también, estos puntos de vista se verán relacionados de manera directa en ello, por ser los propios afectados, siempre que eso sea accesible a realizar, o mediante manifestaciones como, el nivel de asistencia a las entidades o el bajo nivel de abandono de los estudios.

Cuando ello no sea factible, se asistirá a otros informadores indirectos que actúen en su nombre o presentación. En ese sentido se puede señalar que la satisfacción estudiantil está directamente relacionado a la calidad de servicio brindado por la institución.

Kotler y Armstrong (2001) definen la satisfacción como el grado de desempeño palpado respecto a un producto que concuerda con las perspectivas del usuario. En cuanto al funcionamiento del producto si no supera las expectativas del comprador, este quedará insatisfecho” (p.565). Así mismo, Kotler (2003) señala que la “satisfacción, está relacionado a las sensaciones de goce o desilusión que presenta un individuo al realizar una comparación tanto para el resultado recibido de un producto o servicio con sus perspectivas planteadas” (p.22). A todo ello, podemos señalar que la satisfacción está directamente relacionado al resultado del cliente, en base a la experiencia de un producto o servicio.

Hernández (2011) comenta que se denomina, “usuario al individuo o grupo de personas las cuales tienen poca información y que debe hacer uso de sus recursos o servicios de información para cubrir su carencia informativa” (p. 349). Siendo así, el centro de atención para las organizaciones similares a esta, puesto que lograr satisfacerlos es su primordial intención. En ese sentido se puede mencionar que cada vez que el cliente es atendido y a su vez satisfaga sus necesidades, se podría decir que la organización es eficiente, solicitando entonces que su actividad sea en base a la correspondencia de demandas por cubrir.

A todo esto, Salgado (2016), menciona “un cliente satisfecho es igual a un buen servicio recibido” (p. 37). Por su lado, Mendoza (2015) explica tres niveles de satisfacción:

- Nivel muy satisfecho: Habla acerca del servicio recibido por el cliente, indicando que supera sus expectativas, por ende la satisfacción del cliente, es plena.

- Nivel satisfecho: Necesidades del usuario satisfechas, concordando a sus expectativas.
- Nivel de insatisfacción: El desarrollo del producto/actividad no supera las expectativas del cliente.

Alves y Raposo (2004) señalan, “Permite lograr el triunfo escolar y la persistencia de los mismos en la entidad universitaria” (p.6). Consecuentemente, medir la satisfacción en el rubro universitario, mostraría el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje en la entidad, y más adelante esto podría designarse una medida de control de calidad de dicho proceso.

Bullón (2011) menciona, “la satisfacción del alumnado universitario está enfocada hacia el desarrollo de sus necesidades básicas educativas en sus numerosas expresiones, y también a la obtención de perspectivas trazadas que trae consigo la institución educativa en este contorno. Por ende, cabe recalcar que la satisfacción esta estrechamente relacionada al desarrollo de un espacio orientado al servicio, donde ha recibido asistencia en base a los conocimientos, destrezas y desenvolvimiento humano anhelado.

#### **a) Modelo de calidad educativa para la satisfacción estudiantil**

Gento (2012) ostenta que el objetivo es alcanzar el nivel más alto de satisfacción estudiantil, siendo consciente de la importancia de sus necesidades educativas y a su vez esto debe superar las expectativas trazadas desde un principio. La calidad educativa abarca también el empoderamiento, la estimulación, disciplina, confianza; auto gestión del conocimiento, la toma de decisiones sobre su educación, gestión de sus propios recursos, la responsabilidad de lo que va a educarse y que esencialmente este sustentado a la ética, el valor ante los demás sobre lo que espera de su formación profesional.

### **1.2.5 Dimensiones de la satisfacción estudiantil**

Blázquez, et al (2013) señala que la satisfacción estudiantil, son constructos formativos, compuestos por diversas dimensiones que están definidas por la satisfacción con aspectos específicos de la institución. Así también, sustentan la existencia de un conjunto de indicadores relacionados uno a uno a la satisfacción. Por ello se trabajó con las siguientes dimensiones:

#### **1) Satisfacción con las instalaciones y recursos**

El Ministerio de Educación (1997) afirma, las instalaciones permiten el desenvolvimiento de la enseñanza en condiciones aptas. Así también, señala que las instalaciones deben ir mejorando constantemente durante el transcurso de los años. Sin embargo, tienen deficiencias como: carencia de bienes necesarios para el desarrollo de sus actividades, reducidos espacios para los estudiantes adentro de las instalaciones académicas, poca utilización de los medios y recursos tecnológicos que dispone la institución en el proceso de la actividad docente en las clases.. Esta deficiencia se puede observar especialmente cuando se van a desarrollar diversas investigaciones (p.33). La calidad de enseñanza se relaciona con el nivel en que las instalaciones respondan a sus necesidades presentes; es decir, que la universidad debe brindar no solo los conocimientos, sino también, los recursos esenciales para desenvolverse en el ámbito profesional y personal en la vida adulta. (Gonzales, 2004, p.121). A todo esto, cabe recalcar que la satisfacción también está relacionada a las instalaciones y recursos que cuenta la institución, porque de una u otra manera influye a su formación profesional.

Dentro de esta dimensión se trabajó con los indicadores mencionados por Blázquez, et al 2013:

- **Servicios de biblioteca:** American Library Association afirma que hace referencia a “personas, colecciones y edificios que tienen la finalidad de contribuir a la comunidad universitaria en el proceso del desarrollo de la información en conocimiento”.

Así también, su función primordial como lo menciona Gómez, es brindar a la colectividad universitaria una recopilación básica, accesible, múltiple (según el número de alumnos) y actualizada información (según los planes de estudio). Dentro de esta colección básica se encontrarán los manuales y libros de texto adecuados a los programas y planes de estudio, Carreira, et al (2002). Cabe mencionar que el servicio de biblioteca debe contar con las herramientas de estudio necesarias para el educando, puesto que contribuye a la formación profesional del estudiante.

- **Transporte y el aparcamiento:** Una instalación de aparcamiento se refiere no solamente al lugar físico donde se estacionan los vehículos sino al lugar donde los conductores acceden, realizan un recorrido en busca de un lugar para aparcar y se desplazan hasta su destino final. Una instalación de aparcamientos la conforman el conjunto de accesos, oficinas, servicios, sistemas de ayuda. (Caicedo, 2005, p.14).

Para el modelo universitario sostenible, ambiental, social y financieramente, sería fundamental que la universidad, las administraciones públicas y los operadores de transporte, actúen de manera conjunta, coordinada y comprensiva al realizarse la formulación de políticas y acciones. Alberto, et al (1992).

- **Recursos de ocio:** El sociólogo francés Dumazedier (citado en Hernández, 2001) precisa, “son un conjunto de ocupaciones en la que el sujeto obtiene abocarse de manera voluntaria, ya sea para descansar, recrearse, obtener información, participación social o su libre capacidad inventora cuando se haya librado de sus compromisos profesionales, familiares y sociales”.(p.13)
  - **Tecnologías de la comunicación:** “el incremento en los niveles de uso de los recursos de tecnologías de comunicación, no solo está logrando una transformación en los modelos pedagógicos, sino también, crea nuevos espacios de adquisición de autonomía del proceso enseñanza-aprendizaje en el aula”. Coll, et al (2017)
- 2) **Satisfacción con los aspectos académicos:** Estos indicadores son aspectos fundamentales para Blázquez, et al 2013:
- **Carga de trabajo del estudiante:** Vizcarro (2009) menciona que: “aunque la cantidad de trabajo académico que realizan los estudiantes varía considerablemente de un estudiante a otro, la mayoría de los estudiantes tiene un límite máximo de horas que pueden dedicar al estudio”. (p.34). Empleado por el estudiante para superar una explícita asignatura, realizar una actividad docente o de evaluación, que se mide mediante variables cualitativas. (Lucas, et al, p.79)
  - **Entorno de clase:** Interacción entre docente y educando es o debería ser más intensa, si son aprovechadas de manera adecuada, el maestro puede utilizarlas para validar que el proceso de aprendizaje lleva el ritmo y dirección adecuado, incitando al alumno y ofreciendo directrices cuando fuese requerido. Uno de las inquietudes que produce mayor preocupación

entre los profesores reside en conseguir la adecuada interacción con los alumnos, que facilite y potencie el aprendizaje, en el entorno de la clase. (Mahamuf y Menendez, 2007, p.227). Por otro lado, el entorno de clase se vincula con el clima del aula. El aula como entorno multidimensional comprende interacciones psicológicas y sociales entre una comunidad académica. El clima del aula refleja las opiniones y percepciones del estudiante sobre su experiencia académica. Paricio, et al (2019).

- **Diversidad:** La diversidad es un punto de partida y llegada. Está exigiendo un nuevo profesional universitario, un docente capacitado, donde adquiere especial su actitud ante la diversidad, Álvarez (2012). Por otro lado, la institución debe desarrollar programas de atención a la diversidad centrados en la labor a desempeñar con las personas con necesidades pedagógicas y todo el ambiente pedagógico universitario (claustro, entorno físico, compañeros de estudio, entorno social, cultural y educativo), fomentando buenas prácticas respecto a la diversidad. Cañedo (2015).
- **Docencia:** Los docentes tienen experiencia, capacidad requerida y emplean tecnologías para obtener mayor información relevante y comunicación fluida, lo que permite el progreso de diversas actividades de enseñanza en la universidad. Asimismo, tienen conocimiento profesional basado en los temas que imparten y esto se ve determinado en la formación. (Laguna, 2018, p.15). Actividad docente, los alumnos son guiados por el maestro, buscan alcanzar ciertos objetivos, se basan en métodos y estilos propios, en base a competencias múltiples, Ortiz. Acción en conjunto en la que interviene el docente y alumno, tiene como visión el logro de competencias en los educandos basándose en normas

y condiciones reales. El desenvolvimiento del maestro implica relacionarse sabiamente con el alumno, de manera que estimule el saber - saber, saber - hacer y saber - ser. (Calivá, 1997)

- **Metodología:** Parte de la ciencia que se encarga de los métodos que esta involucra. Abarca el estudio en conjunto de diversas operaciones empleadas para lograr su objetivo. Por su parte, Grawitz 2003, señala que la metodología es un conjunto de normas que permite la selección y coordinación de las técnicas a usarse en una investigación, tarea académica, etc. (p.87).
  - **Reputación académica:** Logro de rankings universitarios internacionales, las actividades de estimación respecto a la calidad de la enseñanza y de investigación, capitalizados con fondos públicos, las críticas y guías independientes e institucionales fundamentadas en las diferentes disciplinas. Así también, se puede mencionar que esto hace referencia a la opinión tanto positiva o negativa realizada por el público usuario quien desde su experiencia o punto de vista podría opinar al respecto, definiendo así, la reputación universitaria, Mora, et al (2015).
- 3) **Satisfacción con los aspectos sociales:** Igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos ante la educación. Cañas, Gallego y Alonso (2000) Por su lado Blázquez, et al 2013, menciona esto tiene diversos indicadores:
- **Actividades deportivas:** Es el desarrollo de actividad física basado en la necesidad y preferencia del individuo, en relación al tiempo libre en la comunidad universitaria de manera dinámica y eficaz. (Francisco, 2001, p.25)

- **Programas y servicios internacionales:** En el ámbito de la enseñanza superior, se pretende con ellos potenciar el desarrollo y mejora de este nivel de enseñanza a través de la investigación, de intercambios de profesores universitarios y de reuniones científicas internacionales. El Ministerio de Educación de Ginebra (1990).
- **Actividades recreativas:** Relación con compañeros, profesores y personal, creación de lazos de amistad y la participación de actividades extracurriculares; asociaciones culturales. Esto incluye también el bienestar físico y psicológico, Roldan (2015)
- **Residencia:** Internado, alojamiento para los estudiantes administrado por la universidad. (Gayol y Madero, 2007, p.83). Al contar con residencia universitaria es un apoyo hacia el estudiante, debido a que podrá vivir en una realidad social de compañerismo.

### 1.3 Definición de términos básicos

#### a. Actividades deportivas

Las actividades deportivas están dirigidas a obtener la práctica a los logros y elevar firmemente su nivel en las incomparables áreas. (Matveev, 1985)

#### b. Actividades recreativas

Actividades formativas y de mantenimiento con unos niveles de participación, donde se centran esencialmente, en aerobio, gimnasia de mantenimiento, musculación, tenis, tenis de mesa, esgrima, orientación, senderismos, bailes de salón, yoga, etc., que van intentando acomodar a las preferencias de los usuarios del servicio. (Mancha 2000).

**c. Carga de trabajos del estudiante**

Son las actividades académicas dentro y fuera de la universidad, que debe realizar un estudiante para formarse exitosamente como profesional. Esta carga a veces viene expresada en créditos, otras en horas/semanas de estudio o en la combinación de ambos, (Lucas, 2009).

**d. Diversidad**

Son las condiciones diferenciadas que necesita el ser humano para su realización personal. Dentro del ámbito educativo, se señala que la educación debería de ser diferenciada para el estudiante; así también, en lo social, Álvarez (2012),

**e. Estudiante universitario**

Individuo que se encuentra en la etapa de estudios superiores perteneciente a una institución universitaria, que se diferencia ante los demás por su aprendizaje y la búsqueda constante de nuevos conocimientos sobre la carrera profesional elegida, Cuicapusa, (2017)

**f. Extensión universitaria**

Es la relación que existe entre la sociedad y la universidad, ello permite desarrollar diversas actividades entono a lo social, UNAS 2017. Así mismo, Bogado de Scheid y Fedoruk (2016), señala que la extensión universitaria, es una vía fundamental en que la universidad expone su interés cultural para fomentar el progreso social.

**g. Reputación académica**

La reputación académica “es un intangible que las entidades empresariales desarrollan inteligentemente; esto a su vez, es consecuencia de los favorables resultados económicos y de actuar de manera responsable socialmente”, Herrera (2009).

**h. Residencias**

Edificios en la que residen temporalmente diversos individuos bajo reglamentos establecidos y vinculados por diversos factores como la edad, ocupación, trabajo, estudios, etc. Solans (1998).

**i. Satisfacción con los aspectos académicos**

Son considerados fundamental dentro de la formación profesional del estudiante ya que los aspectos académicos permiten que el alumno desarrolle sus diversas actividades, Blázquez (2003).

**j. Satisfacción con los aspectos sociales**

Lo social involucra todo lo que tiene que ver con las relaciones entre los seres humanos y entre ellos y su ambiente. Cada vez que interactuamos con alguien en nuestro trabajo, ponemos en juego aspectos sociales, Nilsson (1999).

**k. Tecnologías de la comunicación**

La tecnología es una herramienta la cual nos permite adquirir con mayor facilidad diversas informaciones, así mismo va relacionado con la comunicación ya que la tecnología permite comunicar con mayor facilidad que uno desea transmitir.

**l. Transporte y el aparcamiento**

El transporte permite la facilidad de traslado de un lugar a otro y el aparcamiento es el lugar designado a la estancia de vehículos, que no constituye estacionarse en la vía pública, Rodríguez (2014).

## **CAPITULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Los servicios académicos contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

#### **2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

1. Los servicios de docencia contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva
2. Los servicios de investigación contribuyen a un adecuado nivel en la satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva
3. Los servicios de extensión universitaria contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

## 2.3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Método
¿Cuáles son los factores de los servicios académicos que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar cuáles son los factores del servicio académico que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva	Los servicios académicos contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva	SERVICIOS ACADEMICOS	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable dependiente	Tipo y nivel: básica y descriptivo.  Método y diseño: descriptivo y no experimental de tipo transversal descriptivo.  Técnicas de análisis estadístico: - Kolmogorov- Smirnov - Correlación de Spearman
¿Los servicios de docencia contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Establecer si los servicios de docencia contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Los servicios de docencia contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva		
¿Los servicios de investigación contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar si los servicios de investigación contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Los servicios de investigación contribuyen a un adecuado nivel en la satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva	SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL	
¿Los servicios de extensión universitaria contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar si los servicios de extensión universitaria contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva	Los servicios de extensión universitaria contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva		

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Servicios académicos	Eyzaguirre (2016) señala “el servicio es concebido como una actividad dirigida a satisfacer una necesidad de un usuario o cliente.” (p.25).  Así mismo, Martínez (2010) menciona que a la universidad se le adjudican tres misiones fundamentales: la docencia, la investigación y la extensión; lo cual forman parte de los servicios académicos. (p.1)	Docencia	clases  cursos		
		investigación	Generación y evaluación de proyectos de investigación.		
		extensión universitaria	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social.		
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES		
Satisfacción estudiantil	Kotler (2003) señala, "satisfacción se refiere a las sensaciones de goce o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio con sus expectativas." (p.565).  Salgado (2016), refiere "la satisfacción del usuario es cuando precisamente el cliente se siente satisfecho por un servicio recibido" (p. 37).	instalaciones y recursos	servicios de biblioteca  transporte y el aparcamiento  recursos de ocio  tecnologías de la comunicación	Cuestionario	Likert
		aspectos académicos	carga de trabajos del estudiante  entorno de clase  diversidad  docencia  metodología  reputación académica		
		aspectos sociales	actividades deportivas  programas y servicios internacionales  actividades recreativas  residencia		

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

Fue básica puesto que se pretendió conocer en el contexto actual como se presenta en el tiempo y necesidad del cliente, las cuales respondieron a preguntas formuladas proporcionalmente que **existe** entre la satisfacción de los estudiantes de pregrado en base a los servicios académicos que brinda la UNAS, en Tingo María.

Rodríguez (2005) señala, la investigación básica se apoya de un contexto teórico que busca constantemente el desarrollo científico, también se basa en fundamentos teóricos, es sistemático y persigue las difusiones con vistas al progreso de una teoría basada en normativas y leyes.

Se pretendió conocer ¿Cuáles son los factores de los servicios académicos que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

El nivel de investigación fue descriptiva correlacional. A ello, Kerlinger y Lee (1999) señala, “la investigación descriptiva reside en la búsqueda y descripción de los fenómenos en las situaciones de la vida real”. En este caso, describe los factores del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes de la UNAS.

Hernández (2004) menciona, “la investigación correlacional implica la relación entre dos o más variables. Mide las variables seleccionadas en la muestra realizada a los estudiante y se utiliza las estadísticas correlacionales para determinar la relación entre las variables de los servicios académicos y la satisfacción de los estudiantes de la UNAS.

### 3.2 DISEÑOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para esto se empleó el método deductivo. El diseño, no experimental de tipo transversal descriptivo, que se midió en base a un solo momento y se obtuvo como objetivo describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado. Aguilar, Duarte y Orrantia (2011).

A continuación, el siguiente esquema:

Figura 1  
*Diseño de investigación*



Donde:

- VI = Servicios académicos
- VD = Satisfacción estudiantil
- R = Relación

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

Integrada por los alumnos de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS) de la ciudad de Tingo María. La población fue finita, porque se adquirió una base de datos según la Oficina de Coordinación Académica (OCDA-UNAS), en la que se muestra la relación de estudiantes de pregrado matriculados de las doce facultades de este año 2018 - I, haciendo un total de 3,275. De las cuales, para la población estimada se efectuó el filtro para conocer la cantidad de estudiantes del 4to y 5to año que cursan el pregrado, las cuales hacen un total de 1,166. Como podemos observar en la tabla 1.

Tabla 1

Población de estudiantes por especialidad

FACULTAD	CANTIDAD
Zootecnia	119
Ingeniería Forestal	161
Ingeniería En Informática Y Sistemas	119
Ingeniería En Recursos Naturales Renovables	87
Ingeniería En Industrias Alimentarias	72
Ingeniería En Conservación De Suelos Y Agua	84
Ingeniería Ambiental	97
Administración	102
Contabilidad	109
Agronomía	124
Economía	92
<b>TOTAL</b>	<b>1,166</b>

Fuente: Oficina de Coordinación Académica (OCDA – UNAS)

Sabiendo que la universidad cuenta con doce carreras profesionales, en la tabla 1 no se mencionó a la reciente facultad de Mecánica Eléctrica, ya que para el estudio de la

investigación se trabajó con estudiantes de pregrado que estaban cursando el 4to y 5to año, en el año 2018. Se basó en la información brindada por OCDA; ya que la facultad de Mecánica tenía 2 años de funcionamiento, con ello consta que fue imposible ser parte de la muestra de estudio, ya que no existieron estudiantes que cursan el cuarto ni quinto año.

### **Fiabilidad del instrumento**

El análisis se efectuó a través de la matriz de consistencia interna empleando el estadístico Alfa de Cronbach. Respecto a la prueba, ésta fue aplicada a una muestra piloto de (n=102); el cual significa casi el 50% de la muestra de la investigación total (n=203). En la investigación se estudió ambas variables, los servicios académicos (4 ítems) y satisfacción (14 ítems).

El resultado indicó que es alta debido a que alcanzaron un promedio de 0.700. Esto es sustentado por Baremo, quien menciona que para la interpretación el coeficiente de confiabilidad Alfa Cronbach está dentro del 0,61 al 0,80.

### **Validez del instrumento**

Esto se desarrollo mediante el juicio de expertos. Se contó con la colaboración de 3 licenciados que tienen conocimiento acerca del área a investigarse. El puntaje promedio obtenido fue de 88.57, por ello se pudo afirmar que según los puntos de vista realizado por los expertos a los que acudí, los indicadores planteados son consistentes con las variables a medirse.

#### **3.3.2 Muestra**

Fueron los alumnos de pregrado de 4to y 5to año de las carreras profesionales que cuenta la universidad, por la confiabilidad y seriedad que se requiere para la recaudación de la información para el tema de estudio se obtuvo bajo la resolución de la siguiente fórmula:

Población de confianza	N	1,166
Margen de error	E	5%
Nivel de confianza	K	95%=1.96
Probabilidad de éxito	p	0.8
Probabilidad de error	q	0.2
Tamaño de la muestra	n	¿?

n = 203 estudiantes

La muestra fue de 203 estudiantes de pregrado de la UNAS, en la ciudad de Tingo María. Quienes básicamente se encontraban dentro del cuarto y quinto año, quienes son más centrados y minuciosos al brindar su valiosa opinión.

Tabla 2

*Representación estratificada de la muestra*

N°	Facultad	Cantidad	%	Muestra
1	Zootecnia	119	10%	21
2	Ingeniería forestal	161	14%	28
3	Ingeniería en informática y sistemas	119	10%	21
4	Ingeniería en recursos naturales renovables	87	7%	15
5	Ingeniería en industrias alimentarias	72	6%	13
6	Ingeniería en conservación de suelos y agua	84	7%	15
7	Ingeniería ambiental	97	8%	17
8	Administración	102	9%	18
9	Contabilidad	109	9%	19
10	Agronomía	124	11%	22
11	Economía	92	8%	16
<b>TOTAL</b>		<b>1,166</b>	<b>100%</b>	<b>203.00</b>

Fuente: Oficina de Coordinación Académica (OCDA – UNAS), elaboración propia.

### **3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Recolección de datos**

##### **a) Encuesta**

Dirigido a 203 alumnos de pregrado de la UNAS, lo que permitió “Determinar cuáles son los factores del servicio académico que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva”.

##### **b) Análisis documental y bibliográfico**

Permitió obtener información teórica, válida y verídica a través de bibliografías relacionadas a los servicios académicos y satisfacción de los estudiantes de pregrado, esto mediante libros, artículos y trabajos e investigaciones anteriores.

### **3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Existen dos métodos, tal como lo señala Marques:

- El método paramétrico permite realizar ciertas estimaciones y pruebas de hipótesis acerca de más de un parámetro de la población. Se debe verificar que la población de donde proviene la muestra este distribuida normalmente.
- El método no paramétrico o conocido también como el método de distribución libre, no depende del conocimiento de cómo se adecua a la población. Este método es conveniente usar, si se desconoce la distribución de la población.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

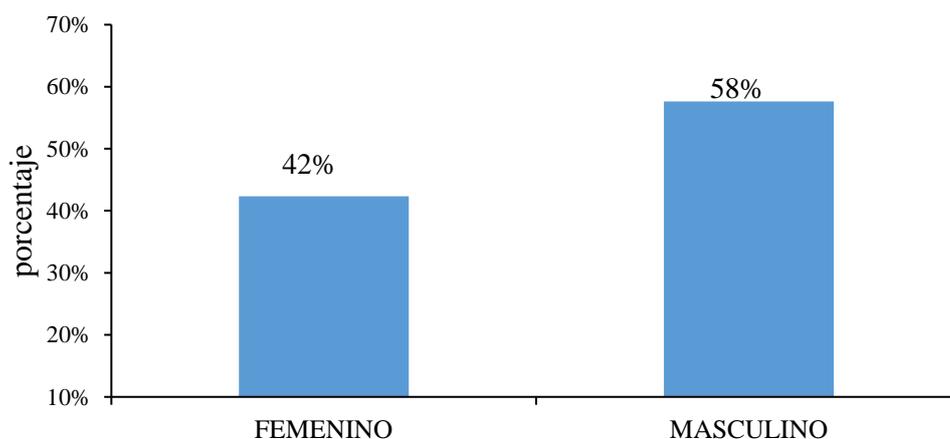
#### 4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se ejecutó en la UNAS, en la cual se buscó determinar cuáles son los factores del servicio académico que contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la UNAS. Además se realizó un cuestionario que consta de 18 preguntas en escala de Likert, aplicado a una muestra de 203 estudiantes.

Para el análisis descriptivo de la muestra se recogió información relacionada a datos generales en los que se han considerado género, edad y facultades como se representan en las figuras siguientes:

Figura 2

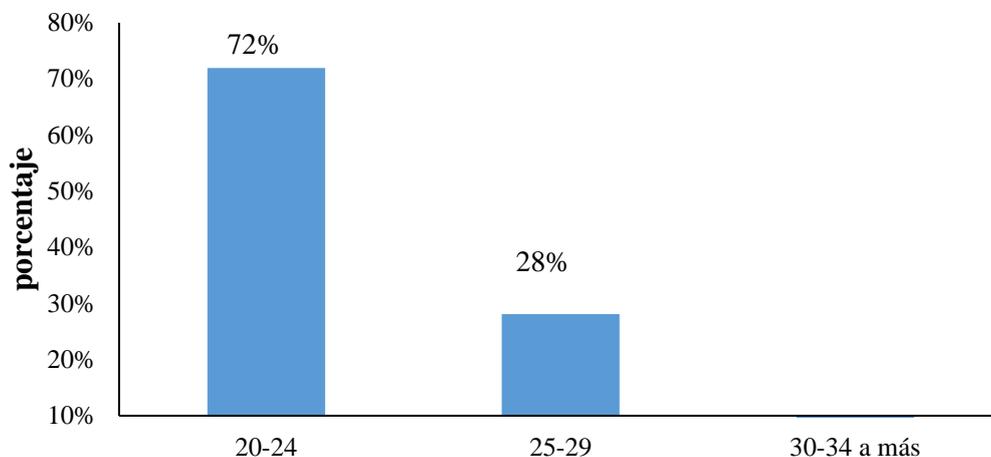
*Género de los encuestados*



Fuente: Encuesta, noviembre 2018.

Se observa un porcentaje mayor en los encuestados de sexo masculino (58%) y el menor porcentaje en el género femenino (42%).

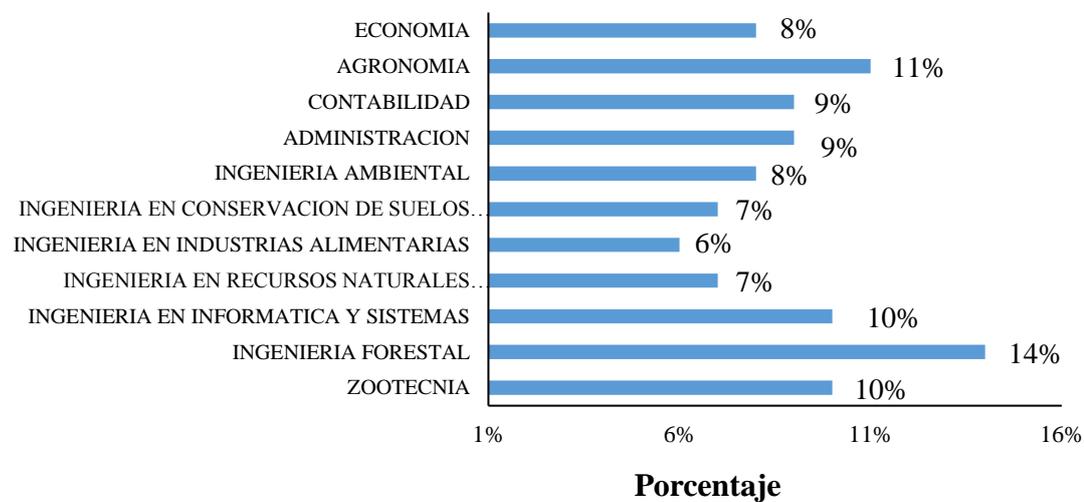
Figura 3

*Edad de los encuestados*

Fuente: Encuesta, noviembre 2018.

El porcentaje mayor de encuestados correspondieron a la edad de 20-24 años (72%), seguido de 25-29 años (28%) y no hubo estudiantes con edades de 30-34 a más.

Figura 4

*Carreras profesionales de los estudiantes de pregrado de la UNAS*

Fuente: Encuesta, noviembre 2018.

El mayor porcentaje de los estudiantes pertenecieron a la carrera profesional de Ingeniería Forestal con el 14%, porque es la que cuenta con más alumnos; seguido de Agronomía con el 11%; además que Ingeniería en Informática y Sistemas tuvo el 10% al igual que Zootecnia; así mismo, la carrera profesional de Contabilidad y Administración tuvo el 9% e Industrias Alimentarias tiene menor porcentaje, 6%.

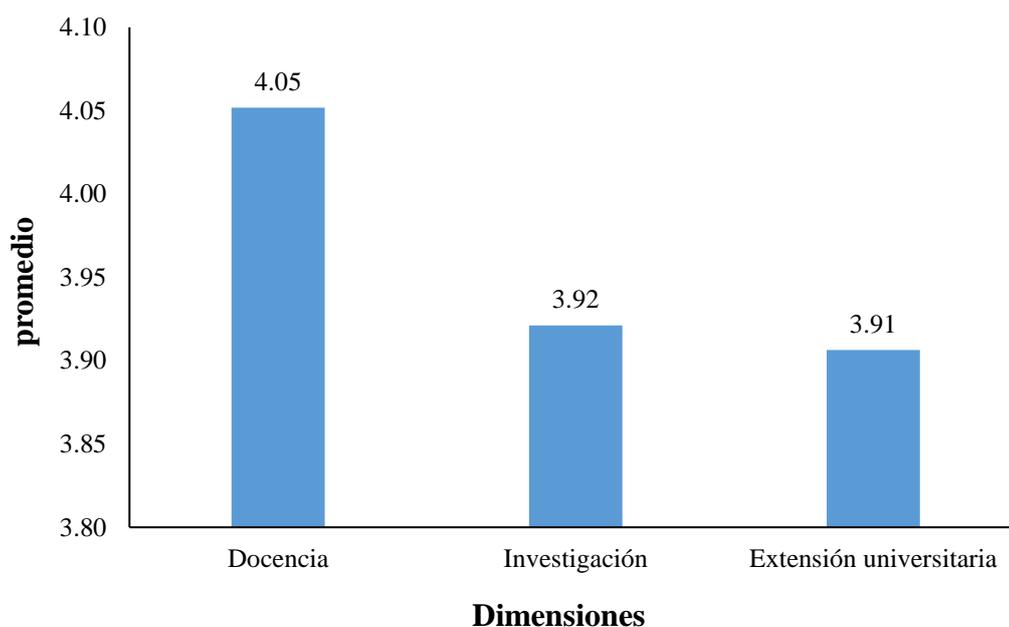
## 4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

### 4.2.1 Análisis de la variable independiente

Respecto a la ejecución del estudio de la variable independiente “Servicios académicos” el autor Eyzaguirre (2016) señala, “el servicio es percibido como una actividad basada a la satisfacción de la necesidad del individuo o cliente”. Además se consideró al autor Martínez (2010) quien señala que a la universidad se le adjudican tres misiones: docencia, investigación y extensión. Por ello, de acuerdo al análisis efectuado obtenemos la siguiente información:

Figura 5

*Variable independiente Servicios Académicos*



Fuente: Encuesta, noviembre 2018

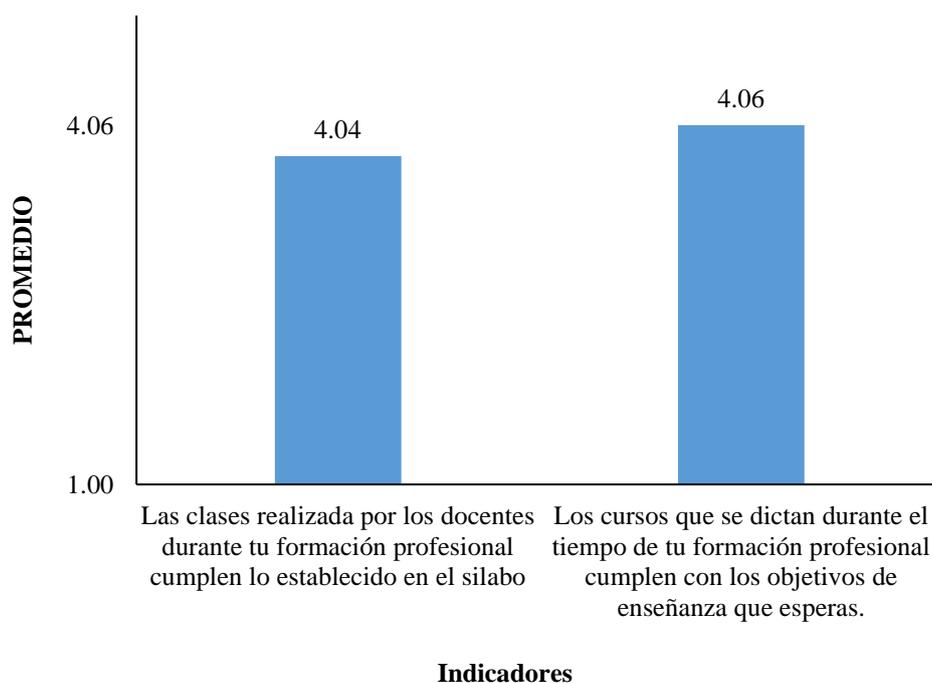
Para evaluar los servicios académicos se obtuvo como resultado, que los estudiantes consideraron más importante la dimensión Docencia con un promedio mayor (4.05); seguido la dimensión Investigación con promedio (3.92) y la dimensión Extensión Universitaria con un promedio bajo (3.91).

#### 4.2.1.1 Dimensión Docencia

La dimensión docencia consta de dos indicadores: clases y cursos, de las cuales se hizo las siguientes preguntas y se obtuvo los resultados:

Figura 6

##### *Dimensión Docencia*



Fuente: Encuesta, noviembre 2018

En cuanto a los servicios académicos, se evaluó que la docencia obtuvo como resultado, los cursos que se dictan cumplen con los objetivos de enseñanza con un promedio mayor (4.06) y las clases realizadas por docentes de la UNAS cumplen con lo establecido en el sílabo con un promedio menor (4.04).

#### 4.2.1.2. Dimensión Investigación

Tabla 3

*Promedio de la dimensión Investigación*

Investigación	
Indicador	Promedio
Se establecen estrategias en la generación y evaluación de proyectos de investigación que se desarrollan en la universidad	3.92

Fuente: Encuesta, noviembre 2018

Para evaluar los servicios académicos, se calculó que la investigación obtuvo como promedio (3.92) en la que menciona que se establecen estrategias en la generación y evaluación de proyectos de investigación que se desarrollan en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### 4.2.1.3 Dimensión Extensión Universitaria

Tabla 4

*Promedio de la dimensión Extensión Universitaria*

Extensión universitaria	
Indicador	Promedio
Se formulan directivas para la generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social que se desarrollan en la universidad	3.91

Fuente: Encuesta, noviembre 2018

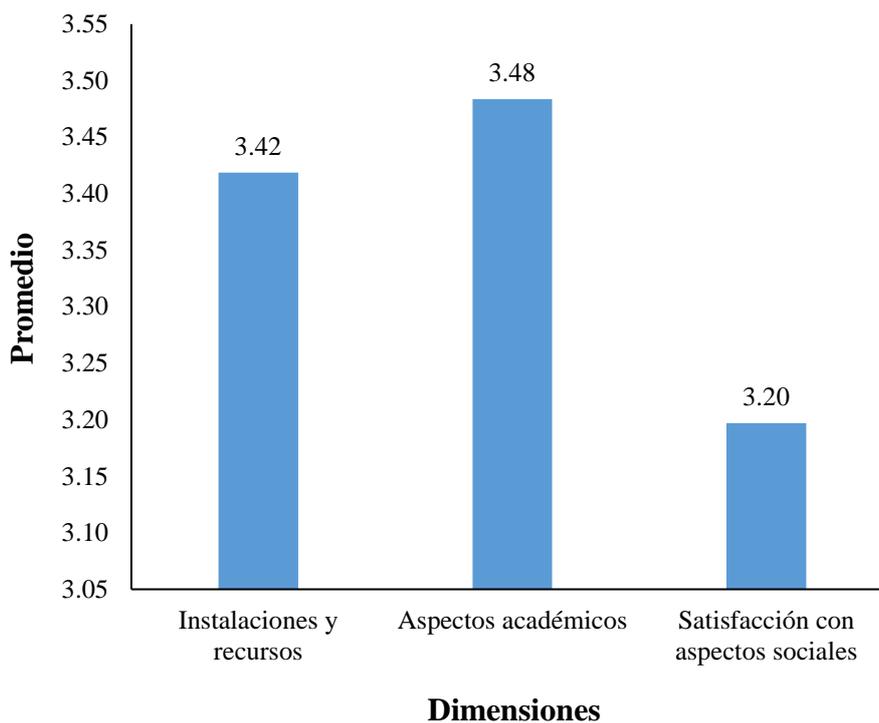
En base a la dimensión extensión universitaria, los encuestados indicaron que se formulan directivas para la generación, evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social que se desarrollan en la universidad nacional Agraria de la Selva con un promedio (3.91).

#### 4.2.2 Análisis de la Variable dependiente

Respecto a la variable “satisfacción”, esto fue fundamentado por Kotler y Armstrong (2001) y se obtuvo la siguiente información representada en la figura siguiente:

Figura 7

*Variable dependiente Satisfacción estudiantil*



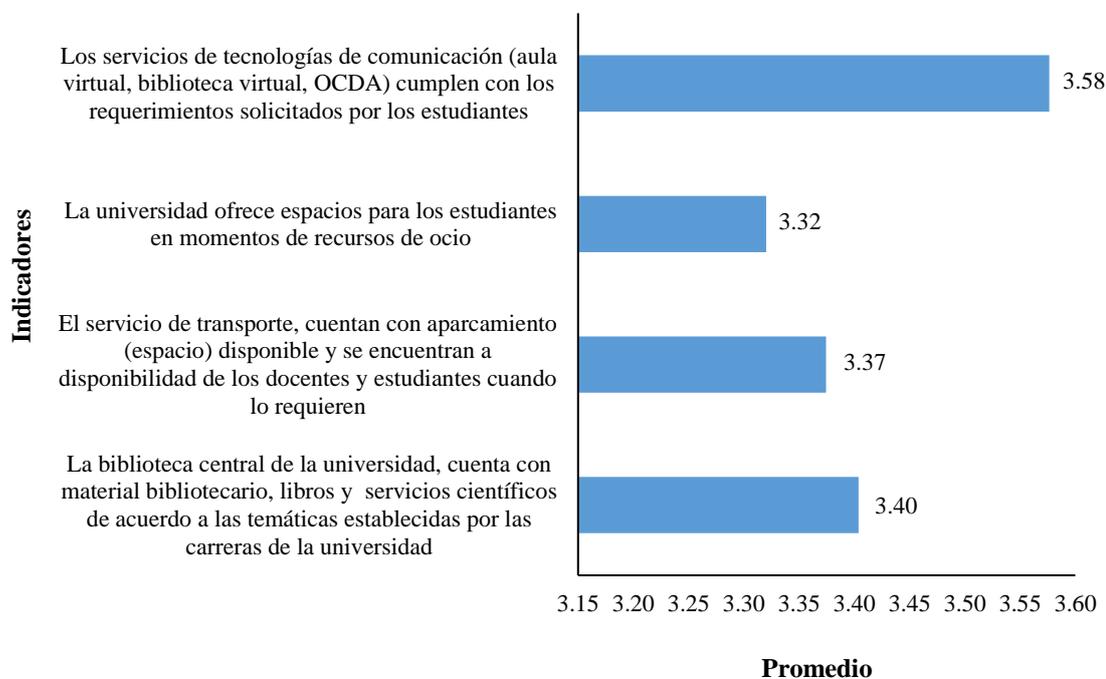
Fuente: Encuesta, noviembre 2018

Para la evaluación de la satisfacción estudiantil, el resultado obtenido fue que los alumnos de la UNAS consideraron más importante a los aspectos académicos con promedio alto (3.48); las instalaciones y recursos con un promedio medio (3.42) y la satisfacción con aspectos sociales a un promedio bajo (3.20).

### 4.2.2.1 Instalaciones y recursos

Figura 8

#### *Dimensión Instalaciones y recursos*



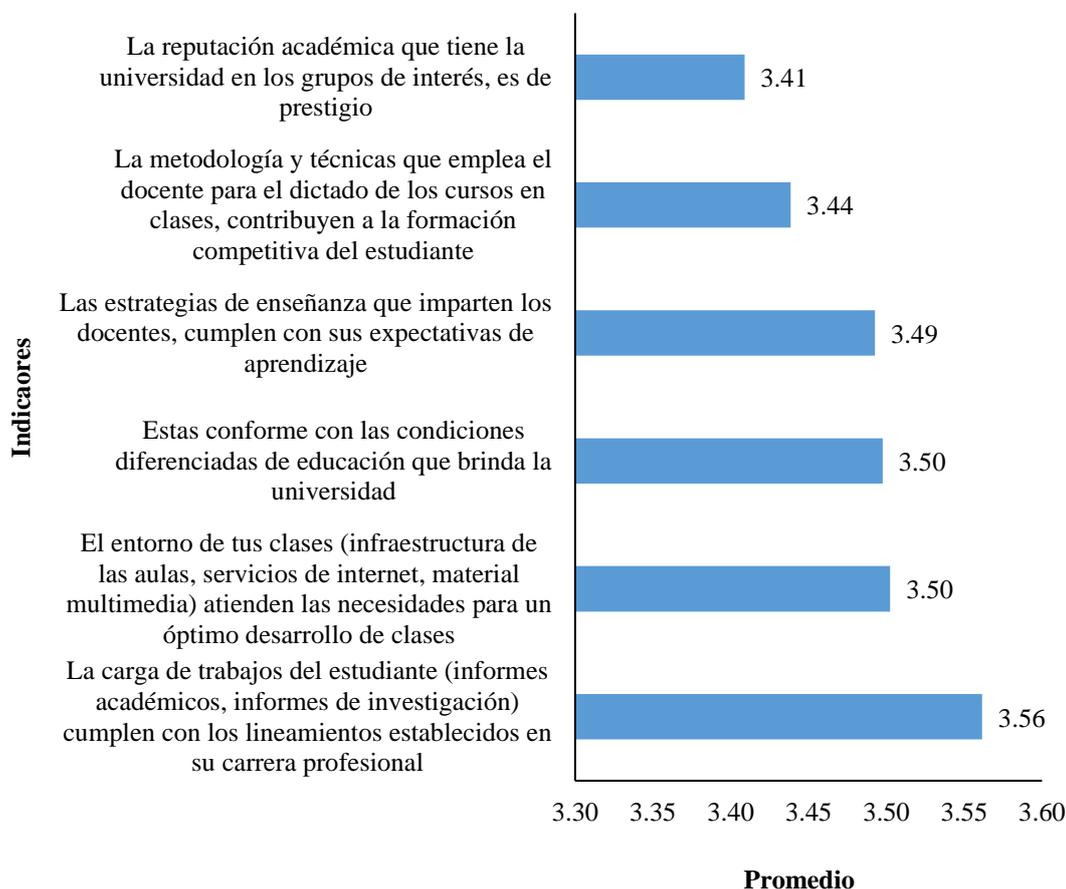
Fuente: Encuesta, noviembre 2018

En cuanto a las instalaciones y recursos, se obtuvo como resultado que los servicios de tecnologías de comunicación (aula virtual, biblioteca virtual, OCDA) cumplen con los requerimientos solicitados por los estudiantes de la UNAS con un alto promedio (3.58); seguido la biblioteca central de la Universidad, cuenta con material bibliotecario, libros y servicios científicos de acuerdo a las temáticas establecidas por las carreras (3.40); además, el servicio de transporte cuenta con aparcamiento disponible y se encuentran a disponibilidad de los docentes y estudiantes cuando lo requieren con un promedio (3.37); y por último la Universidad ofrece espacios para los estudiantes en momentos de recursos de ocio con un promedio (3.32).

#### 4.2.2.2 Aspectos académicos

Figura 9

##### *Dimensión Aspectos académicos*



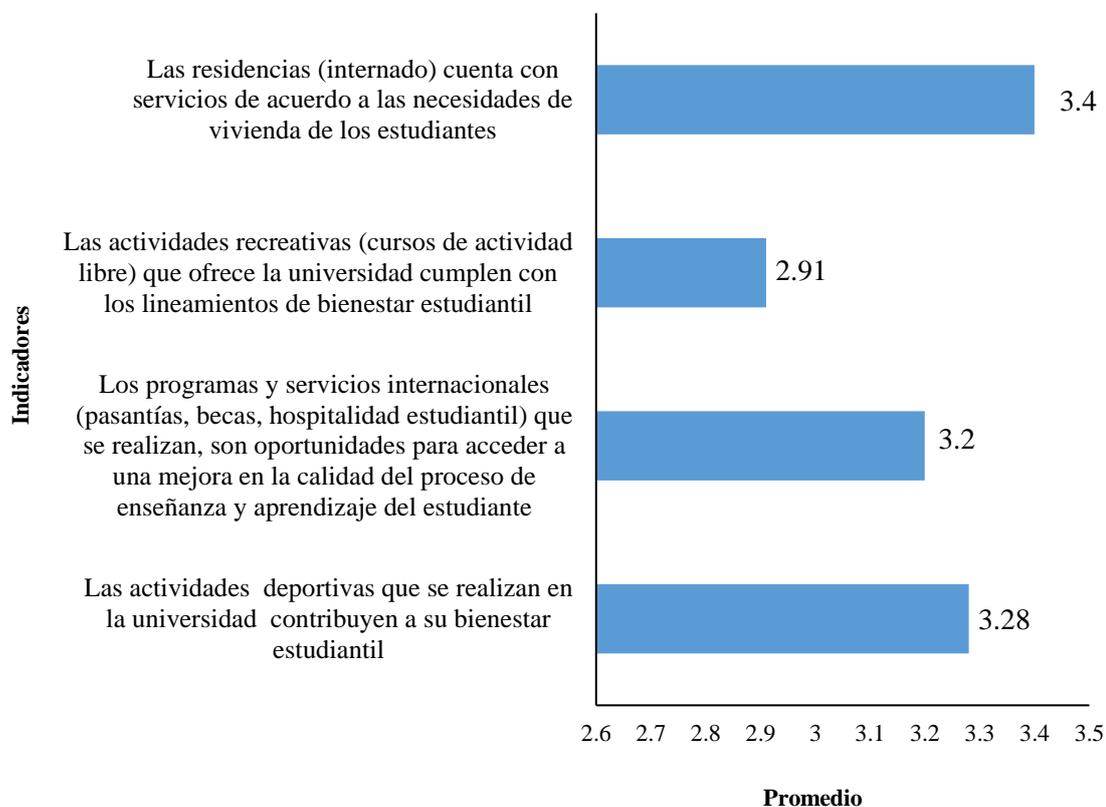
Fuente: Encuesta, noviembre 2018

En cuanto a los aspectos académicos, se obtuvo como resultado que la carga de trabajos del estudiante (informes académicos, informes de investigación) cumplen con los lineamientos establecidos en su carrera profesional con un promedio (3.56); seguido el entorno de tus clases (infraestructura de las aulas, servicios de internet, material multimedia) atienden en las necesidades para un óptimo desarrollo de clases con un promedio (3.50) y así mismo los estudiantes están conforme con las condiciones diferenciadas de educación que brinda la Universidad (3.50); y por último la reputación académica que tiene la Universidad en los grupos de interés, es de prestigio con un promedio (3.41).

### 4.2.2.3 Aspectos sociales

Figura 10

#### *Dimensión Aspectos sociales*



Fuente: Encuesta, noviembre 2018

Respecto a los aspectos sociales, los estudiantes consideraron que la residencia (internado) cuenta con servicios de acuerdo a las necesidades de vivienda de los estudiantes con un promedio alto (3.40); seguido las actividades deportivas que se realizan en la universidad contribuyen a su bienestar estudiantil con un promedio (3.28); y con un promedio menor (2.91) las actividades recreativas (cursos de actividad libre) que ofrece la universidad, cumple con los lineamientos de bienestar estudiantil.

## 4.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 Prueba de normalidad de los datos

Se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov con lo cual se comprobó si el conjunto de datos se ajustan a una distribución normal o anormal. Esta prueba se utilizó porque la muestra de la investigación consta más de 50 estudiantes del pregrado de la UNAS. El supuesto de normalidad postula las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: los datos no se ajustan a una distribución normal

H<sub>1</sub>: los datos se ajustan a una distribución normal

Tabla 5

*Prueba de normalidad K-S en la variable servicios académicos y satisfacción estudiantil*

	Servicios académicos	Satisfacción estudiantil
N	203	203
Media	4.06	3.37
Parámetros normales <sup>a,b</sup> Desviación estándar	.715	.569
Estadístico de prueba	.270	.328
Sig. asintótica (bilateral)	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos generados por el SPSS V24

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

### Decisión:

Se observo estos valores (P-valor <  $\alpha$ ;  $0.000 < 0.05$ ), ( $0.000 < 0.05$ ) respecto a la variable independiente; así mismo, para la variable dependiente; por consecuente se rechazó la hipótesis alternante (H<sub>1</sub>), y se aceptó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), lo que señala que lo calculado no se ajustan a una distribución normal en ambas variables analizadas. Con nivel de confianza del 95% ( $1 - \alpha$ ).

### Prueba de normalidad para el contraste de las hipótesis específicas.

Tabla 6

*Prueba de normalidad K-S en las dimensiones de los servicios académicos*

		Docencia	Investigación	Extensión universitaria
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	N	203	203	203
	Media	4.19	3.92	3.91
	Desviación estándar	.794	.898	.871
Estadístico de prueba		.254	.313	.262
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: Datos generados por el SPSS V24

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

#### Decisión:

Por medio de esto se observo (P-valor  $< \alpha$ ;  $0.000 < 0.05$ ), ( $0.001 < 0.05$ ) y ( $0.000 < 0.05$ ) en todas las dimensiones de los servicios académicos por consecuencia se rechazó la hipótesis alternante (H1), y se aceptó la hipótesis nula (H0), por lo tanto, los datos tasados no se ajustan a una distribución normal en todas las dimensiones analizadas. A un nivel de confianza del 95% ( $1 - \alpha$ ).

#### 4.2.2. Hipótesis general

Debido a que los datos recogidos fueron a través de la escala de Likert de forma ordinal se utilizó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ).

Evalúa el nivel de correlación y la fórmula es:

Donde:

$r_s$  = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

n = Número de elementos observados

d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Para el resultado se constituyó el nivel de significancia alfa igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de  $(1 - \alpha)$  que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la hipótesis general implica:

$H_0$ : Los servicios académicos no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

$H_1$ : Los servicios académicos contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 7

*Correlación entre la variable servicios académicos y la satisfacción para la hipótesis general*

			Servicios académicos	Satisfacción
Rho de Spearman	Servicios académicos	Coefficiente de correlación	1.000	.024
		Sig. (bilateral)		.739
		N	203	203
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	.024	1.000
Sig. (bilateral)		.739		
		N	203	203

Fuente: Datos generados por el SPSS V24

**Coefficiente de correlación.** (rs). Se concluyó como resultado que la prueba estadística indicó que no existe correlación directa (positiva).

**Significancia bilateral** (P.Valor). Respecto al valor de la probabilidad indica que la correlación no es significativa (P.Valor > 0.001).

**Decisión.** El P. Valor resulto ser mayor al alfa (P.Valor >  $\alpha$ ), ( $0.739 > 0.05$ ), por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechazó la hipótesis alternante ( $H_1$ ), por ende, los servicios académicos no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

### 4.2.3 Hipótesis específicas

#### 2.2.1. Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para las hipótesis específica Docencia.

Se utilizó el estadístico para las pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), esto debido a que los datos obtenidos no se ajustan de ninguna manera a una distribución normal.

La prueba de la primera hipótesis específica supone:

H0: Los servicios de docencia no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Los servicios de docencia contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 8

*Correlación entre la dimensión docencia y la satisfacción para la primera hipótesis específica*

		Docencia	Satisfacción
Rho de Spearman	Docencia	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.448
		N	203
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	-.054
		Sig. (bilateral)	.448
		N	203

Fuente: Datos generados por el SPSS V24

**Coefficiente de correlación.** (rs). Se obtuvo que los resultados de la prueba estadística indicaron que no existe una correlación directa (positiva).

**Significancia bilateral** (P.Valor). El valor obtenido de la probabilidad señala que la correlación no es significativa (P.Valor > 0.001).

**Decisión.** El P. Valor resulto ser mayor al alfa ( $P.\text{Valor} > \alpha$ ), ( $0.448 > 0.05$ ), por consecuencia de ello, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ), rechazando así, la hipótesis alternante ( $H_1$ ); es decir, los servicios de docencia no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la UNAS.

### 2.2.2. Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para las hipótesis específica Investigación.

Para las hipótesis específicas, se empleo el estadístico ya conocido para pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), esto porque los respectivos datos no se ajustan a una distribución normal.

La prueba de la primera hipótesis específica implica:

$H_0$ : Los servicios de investigación no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

$H_1$ : Los servicios de investigación contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 9

*Correlación entre la dimensión investigación y la satisfacción para la segunda hipótesis específica*

		Investigación	Satisfacción
Rho de Spearman	Investigación	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.062
		N	203
	Satisfacción	Coficiente de correlación	.062
		Sig. (bilateral)	.383
		N	203

Fuente: Datos generados por el SPSS V24

**Coefficiente de correlación.** ( $r_s$ ). En cuanto al resultado de la prueba estadística se puede observar que no existe una correlación directa (positiva).

**Significancia bilateral** (P.Valor). En cuanto al valor de la probabilidad indicó que la correlación no es para nada significativa (P.Valor  $> 0.001$ ).

**Decisión.** El P. Valor resultó ser mayor al alfa (P.Valor  $> \alpha$ ), ( $0.383 > 0.05$ ), consecuente a ello, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechazó la hipótesis alternante ( $H_1$ ), lo que afirma, que los servicios de investigación no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

### **2.2.3 Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para las hipótesis específica Extensión universitaria.**

Para esto, se desarrolló el estadístico para pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), esto porque los respectivos datos no se ajustan a una distribución normal.

La prueba de la primera hipótesis específica supone:

$H_0$ : Los servicios de extensión universitaria no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

$H_1$ : Los servicios de extensión universitaria contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 10

*Correlación entre la dimensión extensión Universitaria y la satisfacción para la tercera hipótesis específica*

			Extensión universitaria	Satisfacción
Rho de Spearman	Extensión universitaria	Coficiente de correlación	1.000	.037
		Sig. (bilateral)		.599
		N	203	203
	Satisfacción	Coficiente de correlación	.037	1.000
		Sig. (bilateral)	.599	
		N	203	203

Fuente: Datos generados por el SPSS V24

**Coficiente de correlación.** (rs). Se observa que los resultados de la prueba estadística indicaron que no existe de ninguna manera una correlación directa (positiva).

**Significancia bilateral** (P.Valor). En cuanto al valor de la probabilidad se observó que la correlación es significativa (P.Valor > 0.001).

**Decisión.** El P. Valor resultó ser mayor al alfa (P.Valor >  $\alpha$ ), ( $0.599 > 0.05$ ), por ende, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechazó la hipótesis alternante ( $H_1$ ); por consecuencia de ello, los servicios de extensión universitaria no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la UNAS.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

La hipótesis planteada en la investigación, fue acerca de si los servicios académicos contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; así mismo, si las dimensiones de los servicios académicos contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los alumnos. Para los datos respectivos acerca de la variable servicios académicos se utilizó la escala Likert, el cual se midió las 3 dimensiones (docencia, investigación y la extensión universitaria).

El objetivo de la investigación fue determinar cuáles son los factores del servicio académico contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Por ello, se analizó las variables y dimensiones a través de promedios. Los datos obtenidos fueron:

Respecto a la variable independiente servicios académicos, los estudiantes consideraron más importante la dimensión Docencia con un promedio mayor (4.05) y las demás dimensiones con promedios menores (3.92) y (3.91); mientras que, en la dimensión Docencia los cursos que se dictan cumplen con los objetivos de enseñanza con promedio mayor (4.06). Esto quiere decir, según Sánchez (2003, p.61) que, el interés de los estudiantes en la docencia se basa en dos objetivos fundamentales: de orden académico en su formación intelectual y de orden profesional. Además, Einstein (1954) menciona, el propósito de la docencia relacionado con los cursos no es solo preparar a los jóvenes para una profesión, sino también estimularles a la actividad intelectual. Estos

resultados difieren con Peña (2017) quien realizó su investigación basado en “analizar los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de bienestar de la UNAS”. Obtuvo como resultado, la satisfacción por el lado de los estudiantes, en base a los servicios que brinda la misma oficina de bienestar universitario fue de 50.5%.

Respecto a la variable dependiente satisfacción estudiantil, los alumnos de la UNAS consideraron más importante a los aspectos académicos con promedio más alto (3.48) y las demás dimensiones con promedios menores (3.42) y (3.20); mientras que, la satisfacción estudiantil en la dimensión instalaciones y recursos, los servicios de tecnologías de comunicación cumplen con los requerimientos solicitados por los estudiantes de la UNAS con un alto promedio (3.58); esto concuerda con Gonzales (2004) quien señaló “la calidad de enseñanza se relaciona con el grado en que las instalaciones respondan a sus actuales necesidades, es decir, que la formación universitaria ha de dotarles de los conocimientos y de recursos necesarios para desenvolverse profesional y personalmente en la vida adulta”, (p.121). Mientras que, la satisfacción estudiantil en la dimensión aspectos académicos, la carga de trabajos del estudiante (informes académicos, informes de investigación) cumple con los lineamientos establecidos en su carrera profesional con un promedio (3.56). Esto a su vez, tomando en cuenta lo mencionado por Vizcarro (2009) “aunque la cantidad de trabajo académico que realizan los estudiantes varía considerablemente de un alumno a otro, la mayoría de los educandos tiene un límite máximo de horas que pueden dedicar al estudio”. Este resultado no concuerda con Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), en su investigación orientada al estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos ofrecido por las entidades superiores en Toluca, México; donde mencionó que, los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades, son quienes mejor pueden evaluar la calidad de los servicios educativos. Por ello concluyó, que los servicios de apoyo, la satisfacción tiene

un promedio ( $\bar{x} = 2.79$ ), es decir que existió una insatisfacción en aspectos como el servicio médico ( $\bar{x} = 2.42$ ) y cafetería escolar ( $\bar{x} = 2.61$ ).

En el resultado del análisis de la prueba de normalidad se determinó que los datos de las variables y las dimensiones no se ajustan a una distribución normal, por lo tanto se trabajó con la prueba no paramétrica. Por ello, se procedió a utilizar la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman.

Además, en el resultado del contraste de hipótesis general el P. Valor es mayor que el alfa ( $0.739 > 0.05$ ), es decir, que los servicios académicos no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la universidad Nacional Agraria de la Selva. Este resultado no coincide con Eyzaguirre (2016), quien investigó la “relación existente entre expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico en la universidad de Tacna”. Obteniendo como resultado el Chi cuadrado de (189.094) y valor crítico (9.488), esto recalca la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil.

Tampoco concuerda con Mendoza (2015), quien estudio “La satisfacción frente a servicios administrativos en las Facultades de Educación, en la percepción de los universitarios en Huancayo”. Se concluyó que la satisfacción en su mayoría tienen una percepción de satisfacción de los servicios administrativos (71.4 %). A todo esto, Moreno (2002) menciona que, “el servicio académico es como una organización que cuenta con personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”.

En cuanto a mi resultado de hipótesis específicas en las dimensiones de los servicios académicos el P. Valor es también, mayor que el alfa. Es decir que los servicios académicos de docencia ( $0.448 > 0.05$ ), investigación ( $0.383 > 0.05$ ) y extensión universitaria ( $0.599 < 0.05$ ), no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los

estudiantes de la UNAS. Por ello, Cohen y Franco (2006) señalan: “Aumentar la eficiencia en el manejo de recursos disponibles y extender la eficacia en el logro de los objetivos de los proyectos financiado con ellos”. Este resultado no concuerda con Franco (2017) quien buscó “determinar si existen diferencias en la satisfacción de los alumnos frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación de la UNCP”. Con su resultado demostró que la mayoría de educandos declararon estar satisfechos frente al servicio de formación profesional en sus dimensiones de Enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, y extensión universitaria. En caso de la dimensión enseñanza - aprendizaje la satisfacción de los alumnos que tuvo mayor porcentaje, fue ciencias naturales y ambientales con el 90,5% (38). Contrario a ello, la carrera de educación Física y Psicomotricidad presentó mayor porcentaje de insatisfacción con un 50% (59). Validando así su hipótesis, existe una diferencia significativa con la prueba de (Chi cuadrado = 0,000;  $p = 0,05$ ) en la satisfacción de los alumnos, UNCP.

Sin embargo, coincide con Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), respecto a los servicios de apoyo, la satisfacción tiene un promedio ( $\bar{x} = 2.79$ ), es decir, existe una insatisfacción en aspectos como el servicio médico ( $\bar{x} = 2.42$ ) y cafetería escolar ( $\bar{x} = 2.61$ ). Así mismo concuerda con Eyzaguirre (2016), quien concluye, la expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que ofrece, 14,00% alta expectativa al inicio del año y 21,71% alta satisfacción al finalizar el año; mientras que el 46,86% de expectativa moderada al inicio y un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año. Por último, difiere con Arce (2017) quien estudio “Relación entre calidad de servicios académicos y satisfacción en los estudiantes de la universidad, Tarapoto”. Mientras que en la investigación planteada, los servicios académicos no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de la UNAS.

## CONCLUSIONES

1. La investigación concluyó que los servicios académicos no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
2. Se comprobó que ninguna de las dimensiones de los servicios académicos (docencia, investigación y extensión universitaria) no contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción en los estudiantes de la UNAS, porque los resultados alcanzaron una puntuación por debajo de lo esperado.
3. Se determinó estadísticamente que la docencia tiene un alto promedio en comparación a las demás dimensiones de los servicios académicos. Aquí podemos apreciar que los alumnos consideran que los docentes tienen experiencia, capacidad requerida y emplean tecnologías para obtener mayor información relevante y comunicación fluida, lo que permite el progreso de diversas actividades de enseñanza en la universidad.
4. Los aspectos académicos obtuvieron mayores promedios, en comparación a las demás dimensiones de la satisfacción estudiantil, esto puede ser porque los aspectos académicos son considerados fundamental dentro de la formación profesional del estudiante ya que los aspectos académicos permiten que el alumno desarrolle sus diversas actividades.

## RECOMENDACIONES

1. La Oficina de Bienestar Estudiantil de la universidad, en base a la escala de los niveles de satisfacción estudiantil de este estudio, debe realizar encuestas para medir la satisfacción de los servicios académicos en los estudiantes de la UNAS. Así obtener información periódica bimestral y registrarlos en una base de datos, con el fin de planificar la mejora continua de la calidad de los servicios académicos.
2. La Oficina de Planificación de la universidad debe formular el diagnóstico de la situación actual de la Universidad (Plan estratégico) en cuanto a los factores de los servicios académicos (docencia, investigación y extensión universitaria) para garantizar un Plan de mejora continua, lo cual conllevaría a cumplir con los requisitos del Licenciamiento y Acreditación de las carreras profesionales de la UNAS.
3. Las Escuelas Profesionales de la universidad, considerando que la docencia cumple un papel fundamental dentro de la institución para brindar una adecuada formación profesional al estudiante, se debe fortalecer la capacitación docente en pedagogía universitaria, investigación y extensión universitaria; de igual forma, el desarrollo de talleres y capacitaciones, la cual debe contar con profesionales que estén acorde a la competitividad académica y a los lineamientos de enseñanza universitaria.
4. Se sugiere realizar estudios a futuro enfocándose principalmente en identificar los factores positivos y negativos de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva frente a los servicios académicos que brinda la universidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alves, H. y Raposo, M. (2004). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria*. El ejemplo de la Universidad de Da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing* (pp. 73-88). Portugal.
- Albertos, et. al (2007). *Los hábitos de movilidad en la Universidad de Valencia*. Universidad de Valencia.
- Álvarez, P. (2012). *Tutoría universitaria inclusiva: guía de buenas prácticas para la orientación de estudiantes con necesidades educativas específicas*. Madrid, España: Editorial Narcea.
- Álvarez, Chaparro y Reyes (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, (pp. 5-26). – REICE.
- Anahy, A., Luis, D. y Enrique, O. (2011). *Investigación no experimental - Diseños no experimentales*. Universidad Autónoma de Baja California Facultad de Medicina y Psicología.
- Arce, C. (2017). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto* (pp. 11-76). Tarapoto.
- Báez, C. (2010). *La voz del estudiante: El éxito de programas de retención universitaria*. Sabana.
- Barreto, C. y Iriarte, F. (2017). *En línea: Las TIC en educación superior; experiencias de innovación*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.

- Belvis, et. al (2007). *La participación de los estudiantes universitarios en programas de movilidad: Factores y motivos que la determinan*. Revista Iberoamericana de Educación. (pp. 1-14).
- Bembibre, C. (2009). Académico. *Definición ABC*.
- Blázquez, et al (2013). Calidad de vida universitaria: *Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Revista de Educación (pp. 362).
- Bogado de Scheid, L. y Fedoruk, S. (2016). *En línea: Rol de las Universidades*.
- Bullón, V., Sahi R. (2011). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Pontificia Universidad Católica del Perú*.
- Calivá, J. (1997). *En línea: Propuesta De Perfil Docente Para El Profesional De Las Ciencias Agrícolas*. IICA Biblioteca Venezuela.
- Cañas, Gallego y Alonso (2000). *En línea: Cómo estudiar en la U.N.E.D. y redactar trabajos universitarios*. Madrid, España: Dykinson.
- Cañedo, (2015). *La diversidad en el contexto universitario*. Una necesidad actual en el Ecuador. Palibrio Ediciones
- Caicedo, F. (2005). *Gestión de aparcamientos subterráneos*. Barcelona, España: Editorial UPC.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México. Editorial McGraw Hill.
- Cerreira, et al. (2002). *Técnico auxiliares de biblioteca*. Catalina Suarez, Madrid.
- Cevallos, J. y Chehaibar, L. (2003). *El congreso universitario de 1990 y las reformas en la UNAM de 1986 a 2002*. Coyoacán, México: Emma Paniagua Roldan. 1ra Edic.
- De Robertiz, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social: Ética y metodología*. Valencia, España: Editorial Universidad de Valencia.
- Einstein, A. (1954). *Mis ideas y opiniones*. Barcelona, España: Editorial Antony Bosch.

- Eyzaguirre, A. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada De Tacna*. Tacna, Perú 2015.
- Ferrer, et. al (2011). *Evaluación de servicios de tecnología de información en Instituciones de educación superior*. Celaya. México: Mc Graw-Hill.
- Francisco, J. (2001). *Análisis diferencial de los comportamientos, motivaciones y demanda de actividades físico-deportivas del alumnado almeriense de enseñanza secundaria post obligatoria y de la universidad de Almería*. Granada, España: Editorial Universidad de Granada.
- Franco C. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación - UNCP*. Perú.
- Gayol, S., y Madero, M. (1ra Ed.). (2007). *Formas de historia cultural*. Buenos Aires, Argentina: Prometeo libros.
- Gonzales, I. (1ra Ed.). (2004). *Calidad en la universidad, evaluación e indicadores*. Salamanca, España: Ediciones universidad de Salamanca.
- Hernández, A. (2001). *Análisis de la demanda de la comunidad universitaria almeriense en actividades físico – deportivas. Estudio de adecuación de la oferta* (Tesis doctoral). Universidad de Almería, España.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. Editorial Felix Varela, La Habana. [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_Correlacional](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional) – EcuRed.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información*. (pp. 349-368).
- Herrera, J. S. (2009). *Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. ESIC Editorial.
- Kerlinger, F y Lee, H (1999). *Investigación del comportamiento*. California State University.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2001). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. México: Editorial Pearson educación.
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Marketing. Conceptos esenciales*. México: Editorial Pearson educación.
- Laguna, S. (2018). *Estrategia de aprendizaje y formación profesional de los maestristas de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle- sede Guzmán (Postgrado)*. Lima, Perú.
- Ley Universitaria N° 30220. San Borja, Lima, Perú (2014).
- Ley General de Educación, *Ley Nro. 28044*. Perú (2017).
- Lucas, Avila y Galiano (2020) *Acciones de innovación y coordinación docente en ingeniería*. Universidad Miguel Hernández.
- Matveev, L. (1985). *Fundamentos del entrenamiento deportivo*. Lib Deportivas Esteban Sanz.
- Mancha, U. de C. L. (2000). Universidad de Castilla-La Mancha: 1985-2000.
- Mahamuf, S., y Menéndez, A. (2007). *Jornadas de intercambio de experiencias en docencia universitaria en la universidad de Oviedo*. Oviedo, España. Editorial de la universidad de Oviedo.
- Mendoza, E. (2015). Perú. *Satisfacción frente a los Servicios Administrativos en las facultades de educación en la provincia de Huancayo*.
- Ministerio de educación y ciencia (1990). *Informe nacional de educación*. Madrid, España: Editorial Nacional Report.
- Ministerio de educación. (1997). *Evaluación de la calidad de las universidades. Informe*. Madrid: Centro de publicaciones secretaria general técnica.
- Mora, et. al (2015). *Reputación de universidades*. Navarra, España: Editorial EUNSA.
- Nilsson, M. (1999). *Conceptos básicos en el trabajo con bosques y comunidades*. CATIE.

- Ortiz, A. (2019). *Docencia Universitaria*. Holguín, Cuba: Bubok.
- Paricio, Fernández A. y Fernández, I. (2019). *Cartografía de la buena docencia universitaria. Un marco para el desarrollo del profesorado basado en la investigación*. Narcea Ediciones.
- Peña Ch. X. Cl. (2017). *Factores asociados a la satisfacción de los servicios de bienestar universitario en los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*. Tingo María, Perú.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*.
- Roldan, C. (2015). *Tránsito y andadura en la Universidad: Una propuesta de mentoría universitaria*. Cali, Colombia: Editorial Universidad autónoma de Occidente.
- Roble, M. Cornejo, J. y Speltini C. (2007). *Articulando investigación, docencia y extensión: algunas experiencias en el campo de la ciencia y la tecnología*. (pp. 83) Objeto de Conferencia.
- Salgado, R. (2016). *Gestión Institucional y Satisfacción de los Usuarios sobre el Servicio Educativo en la Institución Educativa 1182 "El Bosque" UGEL 05 San Juan de Lurigancho*. Perú.
- <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10392>.
- Solans, M., & Pública, C. de C. M. y R. U. de T. (1998). *Alojamiento universitario: guía de colegios mayores, complejos residenciales y residencias universitarias públicas*. Ediciones Universidad Barcelona.
- Suarez M. H. (2013). *Los estudiantes como consumidores*. Perfiles Educativos, XXXV, 172-187.
- Vizcarro, C. (2009). *Buenas prácticas en docencia y políticas universitarias*. España. Editorial Universidad de castilla- La Mancha.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### ANALISIS SITUACIONAL

(ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS)

Apreciado (a) estudiante, nos interesa conocer su opinión, LOS SERVICIOS ACADEMICOS QUE BRINDA

LA UNAS CONTRIBUYE CON SU SATISFACCION, para lo cual le agradeceré leer detenidamente el siguiente cuestionario y marcar con una (x) la alternativa que mejor concuerde con su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

<b>INTERROGANTES</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>Valoración</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Variable 1: Servicios académicos</b>					
<b>Indicadores:</b>					
<b>Docencia</b>					
1. Las clases realizada por los docentes durante tu formación profesional cumplen lo establecido					
2. Los cursos que se dictan durante el tiempo de tu formación profesional cumplen con los objetivos de enseñanza					
<b>Investigación</b>					
3. Se establecen estrategias a la generación y evaluación de proyectos de investigación que se desarrollan en la universidad					
<b>Extensión universitaria</b>					
4. Se formulan directivas para la generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social que se desarrollan en la universidad					
<b>Variable 2: Satisfacción estudiantil</b>					
<b>Indicadores:</b>					
<b>Biblioteca</b>					
5. La biblioteca central de la universidad, cuenta con material bibliotecario, con libros y los servicios científicos de acuerdo a las temáticas establecida por las carreras de la universidad					
<b>Transporte y aparcamiento</b>					
6. El servicio de transporte, cuentan con aparcamiento disponible y se encuentran a disponibilidad de los docentes y estudiantes cuando lo requieren.					
<b>Recursos ocio (.)</b>					
7. La universidad ofrece espacios para los estudiantes en momentos de recursos de ocio.					

<b>Tecnología de la comunicación</b>					
8. Los servicios de tecnologías de comunicación (aula virtual, biblioteca virtual, OCDA) cumplen con los requerimientos solicitados por los estudiantes					
<b>Carga de trabajo (trabajos encargados)</b>					
9. La carga de trabajos del estudiante (informes académicos, informes de investigación) cumplen con los lineamientos establecidos en su carrera profesional					
<b>Entorno de clases</b>					
10. El entorno de tus clases (infraestructura de las aulas, servicios de internet, material multimedia) atienden las necesidades para un óptimo desarrollo de clases					
<b>Diversidad (condiciones educativas diferenciadas)</b>					
11. Estas conforme con las condiciones diferenciadas de educación (diversidad) que brinda la universidad.					
<b>Docencia</b>					
12. Las estrategias de enseñanza que imparten los docentes cumplen con sus expectativas de aprendizaje					
<b>Metodología</b>					
13. La metodología y técnicas que emplea el docente para el dictado de los cursos en la universidad contribuyen a la formación de competencias					
<b>Reputación académica</b>					
14. La reputación académica que tiene la universidad en los grupos de interés es de prestigio					
<b>Actividades deportivas</b>					
15. Las actividades deportivas que se realizan en la universidad contribuyen a su bienestar estudiantil					
<b>Programas y servicios internacionales</b>					
16. Los programas y servicios internacionales (pasantías, becas, hospitalidad estudiantil), que se realizan son oportunidades para acceder a una mejora en la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.					
<b>Actividades recreativas</b>					
17. Las actividades recreativas (cursos libres) que ofrece la universidad cumplen con los lineamientos de bienestar estudiantil					
<b>Residencias</b>					
18. las residencias (internado) cuenta con servicios de acuerdo a las necesidades de vivienda de los estudiantes					
19. En general, los servicios académicos contribuyen a un adecuado nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva					

## ANEXO 2. BASE DE DATOS

	n	SEXO	EDAD	FACULTAD	CLASES	CURSOS	GENERACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	PROYECTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL	BIBLIOTECA	TRANSPORTE Y APARCAMIENTO	RECURSOS OCIO	TECNOLOGIA DE LA COMUNICACIÓN	CARGA DE TRABAJO	ENTORNO DE CLASES	DIVERSIDAD	DOCENCIA	METODOLOGIA	REPUTACION ACADEMICA	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	PROGRAMAS Y SERVICIOS INTERNACIONALES	ACTIVIDADES RECREATIVAS	RESIDENCIAS
ZOOTECNIA	1	1	1	1	4	5	4	5	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2
	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2
	3	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2
	5	1	1	8	5	5	5	5	5	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
	6	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	7	1	2	8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4
	8	1	1	8	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
	9	1	2	8	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
	10	2	1	8	5	5	5	5	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2
	11	2	1	8	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
	12	1	1	8	5	5	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	13	1	2	8	5	5	5	5	5	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2
	14	1	1	10	4	5	4	4	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
	15	2	1	10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2
	16	1	1	10	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	4
	17	1	1	10	5	5	5	5	5	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2
	18	2	1	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	2
	19	1	2	2	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
	20	2	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
	21	1	1	2	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
ADMINISTRACIÓN	22	2	1	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
	23	1	1	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
	24	2	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	
	25	1	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
	26	1	1	9	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
	27	1	1	9	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
	28	1	1	9	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
	29	2	1	9	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
	30	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	31	2	1	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
	32	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
	33	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
	34	1	1	4	3	2	1	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
	35	2	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
	36	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3
	37	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
	38	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3
	39	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2

AGRONOMIA	40	1	1	6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
	41	1	1	6	5	5	5	5	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5
	42	2	1	6	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
	43	1	1	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2
	44	1	2	6	4	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	45	2	1	6	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	1	1	1	2	2	5	1
	46	2	2	7	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	1	1	2	2	3	1	5	3
	47	2	1	7	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	2	3
	48	1	2	7	5	5	4	4	3	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3
	49	2	1	7	4	4	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
	50	1	1	7	5	5	5	5	2	1	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2
	51	2	1	7	5	4	5	4	4	2	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	1
	52	2	1	7	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	53	2	1	11	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4
	54	1	1	11	4	5	4	5	3	3	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4
	55	1	2	11	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4
	56	1	2	11	5	5	4	3	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	4	4	4
	57	1	2	11	4	5	5	5	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2
	58	2	2	11	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3
	59	2	2	11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
	60	2	1	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
61	1	1	1	5	5	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	
62	2	1	2	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
63	1	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	1	5	5	5	
64	1	1	2	5	5	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	5	5	5	
65	1	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
66	2	2	2	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
67	1	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
68	2	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	
69	1	1	2	4	4	4	5	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	
70	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
71	1	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
72	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	
73	2	2	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	
74	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
75	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
76	2	1	3	5	5	5	5	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	
77	2	1	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
78	2	1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	
79	2	1	3	5	4	4	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
80	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	5	
81	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
82	2	1	3	4	5	4	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	
83	2	1	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
84	2	1	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	
85	2	2	3	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	
86	2	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	5	
87	2	2	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	
88	1	1	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	
89	2	1	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	

AGRONOMIA

ING. FORESTALES

ING. SISTEMAS	90	1	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4
	91	1	1	9	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
	92	1	1	9	4	5	4	4	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	5
	93	1	1	9	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	5
	94	1	1	9	4	4	4	5	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	5
	95	1	1	9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4
	96	2	1	9	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	4
	97	2	1	9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	98	1	1	9	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	99	2	2	9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	100	1	2	9	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3
	101	1	1	9	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4
	102	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
	103	2	1	3	2	1	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	104	2	1	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4
	105	2	2	3	4	1	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4
	106	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5
	107	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5
	108	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4
	109	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3
110	1	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	
CONTABILIDAD	111	1	1	9	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
	112	1	1	9	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	5
	113	1	1	9	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	5
	114	1	1	9	2	4	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	5
	115	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4
	116	2	1	9	2	5	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	4
	117	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	118	1	1	9	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	119	2	2	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	120	1	2	9	4	5	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
	121	1	1	9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4
	122	1	1	9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
	123	1	1	9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
	124	1	1	9	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	5
	125	2	1	9	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4
	126	1	1	9	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
	127	1	1	9	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
	128	1	1	9	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	129	2	1	9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3

ING. RECURSOS	130	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4
	131	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3
	132	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
	133	2	1	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2
	134	1	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
	135	1	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3
	136	2	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
	137	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
	138	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
	139	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	140	1	2	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2
	141	1	1	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
	142	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2
	143	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4
INDUSTRIAS	144	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	
	145	2	1	5	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	146	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	
	147	2	1	5	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	148	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	149	1	1	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4
	150	1	2	5	5	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4
	151	1	2	5	5	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2
	152	2	2	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
	153	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4
	154	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	155	1	1	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3
	156	1	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4
	157	1	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	2	3	3
158	1	1	6	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	
159	1	1	6	5	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	
160	1	1	6	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
161	1	1	6	2	2	4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	
162	2	1	6	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	
163	1	1	6	2	4	2	3	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	
164	2	1	6	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
165	1	1	6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	2	
166	1	2	6	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	
167	1	2	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
168	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
169	2	2	6	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	
170	2	1	6	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	1	1	2	2	1	5	5	
171	2	1	7	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	



### ANEXO 3. JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO Lic. Adm. Nataly Sánchez Comederos  
 E-MAIL natalysanchez@gmail.com  
 GRADO ACADEMICO Lic. Administración

Tabla 2. Tabla de evaluación por juicio de expertos

CRITERIOS	PUNTAJE																				
	Deficiente		Baja			Regular		Buena		Muy buena											
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1 Los items estan redactados de forma clara																					X
2 Los items permiten evaluar conductas																					X
3 Los items presentan consistencia con el marco teórico																					X
4 Existe coherencia en la composición de items - indicadores - dimensiones - variables.																					X
5 La cantidad de items es suficiente por cada indicador																					X
6 El instrumento es útil para el método propuesto																					X
7 La organización de items tiene una secuencia lógica																					X

Lic. Adm. Nataly Sánchez Comederos  
 DNI: 44762193

EXPERTO: Mag. Odu. Carlos Maurya Molina  
 E-MAIL : carlosmaurya@hotmail.com  
 GRADO ACADEMICO: Magister en Administración

Tabla 2. Tabla de evaluación por juicio de expertos

CRITERIOS	PUNTAJE																				
	Deficiente		Baja			Regular		Buena		Muy buena											
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1 Los items estan redactados de forma clara																					X
2 Los items permiten evaluar conductas																					X
3 Los items presentan consistencia con el marco teórico																					X
4 Existe coherencia en la composición de items - indicadores - dimensiones - variables.																					X
5 La cantidad de items es suficiente por cada indicador																					X
6 El instrumento es útil para el método propuesto																					X
7 La organización de items tiene una secuencia lógica																					X

Mag. Odu. Carlos Maurya Molina  
 DNI: 20041936

EXPERTO : Victor Charán López.  
 E-MAIL victor2007@hotmail.com  
 GRADO ACADEMICO : Doctor en Pedagogía

Tabla 2. Tabla de evaluación por juicio de expertos

CRITERIOS	PUNTAJE																				
	Deficiente		Baja			Regular		Buena		Muy buena											
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1 Los items estan redactados de forma clara																					X
2 Los items permiten evaluar conductas																					X
3 Los items presentan consistencia con el marco teórico																					X
4 Existe coherencia en la composición de items - indicadores - dimensiones - variables.																					X
5 La cantidad de items es suficiente por cada indicador																					X
6 El instrumento es útil para el método propuesto																					X
7 La organización de items tiene una secuencia lógica																					X

Prof. VICTOR CHARÁN LÓPEZ.  
 DNI # 17808457