

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS,  
2021**

**Autora:**

**Bach. Elizabeth Cubas Medina**

**Asesor:**

**Dr. Luis Felipe Gonzales Llontop**

**Co - Asesor:**

**Mg. Martín Díaz Torres**

**Registro: (...)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Robert M. De La Cruz Alvarado, por su inquebrantable apoyo y sostén, y a mis hijos Jhon Alexander y Stefani Geraldine, quienes son la razón y la inspiración para continuar y alcanzar una meta más. A mis padres Romulo y Teodomira por haberme dado la vida y haberme enseñado ser perseverante, así como el haberme inculcado valores, honestidad, respeto, humildad y sencillez.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi infinita gratitud a Dios por su protección y por permitirme lograr mis objetivos. Agradezco al Dr. Luis Felipe Gonzales Llontop por su valioso apoyo y orientación en este estudio; a los profesores, por sus conocimientos sobre innovación e investigación durante mi formación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; y a los miembros del comité de evaluación, por su tiempo y dedicación al ser parte de esta investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA  
**RECTOR**

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES  
**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA  
**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dr. EFRAÍN MANUELITO CASTRO ALAYO  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

M.Sc. William Bardales Escalante  
**PRESIDENTE**



---

Dr. Yshoner Antonio Silva Diaz  
**SECRETARIO**



---

Mg. Erik Martos Collazos Silva  
**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis ( )/Tesis (x)/Tesis en formato de artículo científico ( ) titulado:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021  
presentado por el Aspirante Elizabeth Cubas Medina para obtener el Grado Académico de Maestro (x)/Doctor ( ) en Gestión Pública

de la Escuela de Posgrado de la UNTRM, hacemos constar que después de revisar la originalidad del Proyecto de Tesis ( )/Tesis (x)/Tesis en formato de artículo científico ( ) con el software de prevención de plagio **Turnitin**, verificamos:



- a) De acuerdo con el informe de originalidad, el Proyecto de Tesis ( )/Tesis (x)/Tesis en formato de artículo científico ( ) tiene 18 % de similitud, que es menor al 25% permitido en la UNTRM.
- b) La persona responsable de someter el trabajo al software de prevención de plagio **Turnitin** fue: William Bardales Escalante, y pertenece al área ( ) / oficina ( ) / dependencia ( x ) de Facultad de Ingeniería Zootecnista, Agronegocios y Biotecnología

SE ADJUNTA:

- Resultado del informe del software **Turnitin**.

Chachapoyas, 17 de Noviembre del 2022

PRESIDENTE

Nombres y apellidos:  
William Bardales Escalante.

DNI: 16804037

SECRETARIO

Nombres y apellidos:  
Ysmael Antonio Silva Díaz.

DNI: 86805383

VOCAL

Nombres y apellidos:  
Erik Martos Carreras Silva.

DNI: 41103538

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## REPORTE DE TURNITIN

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.untrm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Roberto Sánchez-Companioni, Stalyn E. Flores-Zapata Flores-Zapata, José O. Pinela-Tigua, Luis A. Caisaguano-Caisaguano. "TIC y el desarrollo cognitivo de los estudiantes de tecnologías: una valoración desde la perspectiva del estudiante", Prohominum, 2022</b> Publicación	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

REGLAMENTO DEL PROCESO DE GRADUACIÓN  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO / DOCTOR  
R.C.U N° 328-2023

## ANEXO 5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la UNTRM - Chachapoyas, el día 14 de Diciembre del año 2022, siendo las 10:00 horas, el Aspirante Elizabeth Cubas Medina, cuyo asesor es Dr. Luis Felipe González Llontop, defiende en sesión pública presencial la Tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de bienestar universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021, para obtener el Grado Académico de Maestro (x) / Doctor ( ) en Gestión Pública, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: M.S.C. William Bardales Escalante.  
Secretario: Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz.  
Vocal: Mg. Erik Martos Collazos Silva.



Luego de la sustentación y absueltas las preguntas del Jurado Evaluador se procedió a la calificación individual y secreta, teniendo el resultado de:

Aprobada (x)/Desaprobada ( ) por Unanimidad (x)/Mayoría ( ).

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación, se levanta la sesión.

Siendo las 11:30 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis.

[Signature]  
PRESIDENTE  
Nombres y apellidos: William Bardales Escalante.  
DNI: 16804037.

[Signature]  
VOCAL  
Nombres y apellidos: Erik Martos Collazos Silva  
DNI: 41103538

[Signature]  
SECRETARIO  
Nombres y apellidos: Yshoner Antonio Silva Díaz.  
DNI: 06805383

[Signature]  
ASESOR  
Nombres y apellidos: Luis Felipe González Llontop.  
DNI: 16560976

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>II</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS</b>	<b>III</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS</b>	<b>IV</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS</b>	<b>V</b>
<b>REPORTE DE TURNITIN</b>	<b>VI</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>XIV</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Tipo de investigación</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Diseño de la investigación</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Población y muestra</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Variables de estudio</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Métodos y Técnicas</b>	<b>24</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>28</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>33</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>

VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
<b>ANEXOS</b>	<b>41</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio brindado por la DBU	29
Tabla 2. Los niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario	30
Tabla 3. Los niveles de la calidad de servicio brindada por la DBU	30
Tabla 4. Prueba de $X^2$ de fiabilidad y la satisfacción del usuario brindada por la DBU	31
Tabla 5. Prueba de $X^2$ de seguridad y la satisfacción del usuario brindada por la DBU	31
Tabla 6. Prueba $X^2$ de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la DBU	32
Tabla 7. Prueba $X^2$ de empatía y la satisfacción del usuario brindada por la DBU	32
Tabla 8. Prueba $X^2$ de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario brindada por la DBU	33
Tabla 9. Pruebas de $X^2$ de calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la DBU	33

## Índice de figuras

Figura 1. Los niveles de fiabilidad de la calidad de servicio brindada por la DBU	56
Figura 2. Los niveles de seguridad de la calidad de servicio brindada por la DBU	56
Figura 3. Los niveles de elementos tangibles de la calidad de servicio brindada por la DBU	56
Figura 4. Los niveles de empatía de la calidad de servicio brindada por la DBU	57
Figura 5. Los niveles de capacidad de respuesta de la calidad de servicio brindada por la DBU	57
Figura 6. Los niveles de complacencia de la satisfacción del usuario brindado por la DBU	57
Figura 7. Los niveles de expectativas de la satisfacción del usuario brindado por la DBU	58
Figura 8. Los niveles de rendimiento percibido de la satisfacción del usuario brindado por la DBU	58
Figura 9. Los niveles de la satisfacción del usuario brindado por la DBU	58

## Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario para la calidad de servicio y satisfacción del usuario	41
Anexo 2. Matriz de consistencia	43
Anexo 3. Operacionalización de variables	44
Anexo 4. Base de datos	45
Anexo 5. Validación del instrumento	46
Anexo 6. Confiabilidad del instrumento	56
Anexo 7. Dimensiones	59
Anexo 8. Correlaciones de Rho de Spearman de las variables y sus dimensiones	61
Anexo 9. Producto acreditable	61

## Resumen

El propósito de esta investigación fue percibir la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, el cual permitió entender la importancia de la calidad de servicio, como un factor significativo que aportan ventajas competitivas. El estudio fue descriptivo, corte transversal y correlacional, se utilizó como instrumento el cuestionario de escala Likert, con validez a través del juicio de 3 expertos y confiabilidad de 0.977 de alfa de Cronbach, la muestra estuvo constituida por 354 usuarios de la Dirección de Bienestar Universitario. Los resultados mostraron un chi-cuadrado 384,814 con 4 grados de libertad y p-valor  $< 0.05$  y el Rho de Spearman de 86.4%, considerada como (correlación positiva alta), concluyendo, que existe una relación directa entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario. Los hallazgos de la investigación permiten contribuir como marco de referencia para una capacidad crítica y reflexiva, teniendo como punto de inicio para elaborar estrategias que fortalezcan las diferentes áreas de Bienestar Universitario. Por ende, es de suma importancia haber trazado y realizado un estudio de esta envergadura.

***Palabras claves:*** Calidad, servicio y satisfacción.

## **Abstract**

The purpose of this research was to perceive the relationship between Service Quality and User Satisfaction in the University Welfare Department of the Toribio Rodríguez de Mendoza National University of Amazonas, which allowed us to understand the importance of service quality, as a significant factor that provide competitive advantages. The study was descriptive, cross-sectional and correlational, the Likert scale questionnaire was used as an instrument, the sample consisted of 354 users of the University Welfare Department. The results showed a chi-square 384,814 with 4 degrees of freedom and p-value < 0.05 and Spearman's Rho of 86.4%, (high positive correlation), concluding that there is a direct relationship between the variables Quality of Service and User Satisfaction. The research findings allow us to contribute as a reference framework for a critical and reflective capacity, having as a starting point to develop strategies that strengthen the different areas of University Welfare. Therefore, it is of the utmost importance to have traced and carried out a study of this magnitude

**Keywords:** Quality, service and satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En las diferentes investigaciones afines, se encontró aportes importantes que ayudaron a revisar las diferentes dimensiones e indicadores de las variables de estudio, las mismas que se detallan a continuación: Establecer programas de capacitación, talleres, charlas, webinar con relación a la Calidad de Servicio, el manejo de la salud física y emocional, así como también de la parte social y económica, de forma oportuna, segura, continúa, libre de riesgos y con calidad a fin de optimizar la satisfacción del usuario.

La Dirección de Bienestar Universitario es parte fundamental de la UNTRM, siendo su objetivo general, apoyar a la mejora de la calidad de vida de la población universitaria, a través de la planificación y ejecución de proyectos, programas y actividades que fortifiquen las condiciones de bienestar, generando el cambio institucional, colectivo y personal, los cuales se verán reflejados en la vida académica, laboral y personal, la misma que presta servicios a un promedio de 4195 estudiantes, 225 trabajadores entre personal docente y personal administrativo. Actualmente la Dirección de Bienestar Universitario, cuenta con dos dependencias: Oficina de Bienestar Universitario y Oficina de Recreación y Deporte, en la primera dependencia se brindan los servicios de Asistencia social, Psicopedagogía, Nutrición y Tópico Universitario; en la segunda dependencia tenemos el funcionamiento de las Actividades Integradoras Extracurriculares Deportivas que se encuentran inmersas en la nueva Ley Universitaria N° 30220.

El presente estudio, se analizó la correspondencia que hay entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la DBU de la UNTRM, ello conllevó a explorar los niveles de satisfacción de los usuarios. Por ende, esta investigación ayuda a que los trabajadores puedan ofrecer un servicio de calidad. Estos resultados serán de utilidad no solamente para esta área; sino que también para otras entidades. Además, se justifica en el sentido que se enmarca en la atención al usuario que brinda la DBU, con atención, cordialidad, amabilidad y de calidad. Este estudio se justificó en forma práctica, debido a que los resultados contribuyeron a mejorar el servicio en la gestión pública y la culminación de las metas y objetivos de las dependencias, finalmente, los resultados pueden ser tomados como referentes para otros estudios y como aporte de conocimiento.

La calidad del servicio juega un papel fundamental en las organizaciones que quieren establecer una visión y ganar un estatus reconocido y sostenido en el tiempo. Hoy en día,

se puede ver que, a largo plazo, el atributo que contribuye al posicionamiento es la percepción que tiene el cliente o usuario del servicio que recibe (Mateos de Pablo Blanco, 2019).

Así mismo, Arenal (2019), se afirma que la investigación sobre satisfacción tiene como objetivo analizar su experiencia como usuario y a partir de ahí desarrollar las estrategias de marketing, desarrollo de productos o servicios más adecuadas para incrementar su satisfacción. También señaló que la mejora del estado de una organización depende en gran medida de la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario logrado.

La norma ISO 9001: 2000 determina en su apartado 8.2.1 que la satisfacción del cliente o usuario es el grado de percepción que los clientes satisfacen sus necesidades y expectativas. Por ende, la medición de la satisfacción de los usuarios es importante porque nos permite comprender los desacuerdos detectados por los usuarios, comprender cómo funcionan las entidades y poder determinar dónde se deben realizar cambios, producir mejoras y determinar si los cambios han dado lugar a mejoras o decaído la situación (Arenal, 2019).

Para ello, es importante que la empresa determine periódicamente su nivel de calidad general, especialmente la calidad de su servicio al cliente. Los principales factores que constituyen la satisfacción del cliente son: niveles de satisfacción, expectativas y rendimiento percibido (Mateos de Pablo Blanco, 2019).

El propósito del investigador Jiménez (2020) fue establecer la correspondencia entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una compañía de la región de Amazonas. La conclusión es que a nivel de  $Rho = + 92,5\%$ , tiene una similitud positiva casi perfecta de las dos variables involucradas.

La investigación realizada por Zambrano (2019) utilizó métodos cuantitativos y cualitativos, consideró que los determinantes de la calidad del servicio fueron el análisis, registro y percepción.

Veliz (2019) concluyó que el nivel de correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es alto. Sin embargo, el nivel de calidad de servicio del municipio es muy bajo de acuerdo con la investigación de Boada, Barbosa & Cobo (2018), utilizaron el modelo SERVQUAL indicando que la estrategia organizacional puede mejorar

continuamente el contenido de acuerdo a la estructura física, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza y comodidad. Así mismo, en su artículo de investigación (Cobo, Estepa, Herrera & Linares 2018), indicaron que la gerencia debería desarrollar estrategias organizacionales.

Mejías, Godoy. & Piña (2018), se determinaron cuatro dimensiones mediante análisis factorial: receptividad, seguridad, confiabilidad y empatía, y aspectos generales y en la investigación de Guillermo (2018) y Cama (2018) en los servicios prestados concluyeron que existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención. En el estudio de Bozzeta & Rojas (2018) se determinó la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes señalaron que se deben formar a sus profesores y personal administrativo para mejorar la competitividad.

En su investigación, Navarro (2018) concluyó que la calidad de servicio de la organización es relativamente alta, por lo que es importante ofrecer un servicio de calidad al usuario para obtener la satisfacción de estos, Sarmiento (2017), concluye que las dimensiones de comunicación e información, juegan un papel decisivo en la satisfacción de los servicios del sitio web, por otro lado, Lora, Tirado, Montoya & Simancas (2016), establece que el recurso humano es primordial para el cumplimiento de la satisfacción de la calidad de los servicios, por ende, la entidad debe monitorear la satisfacción del usuario.

La XVI Jornada de Aniversario de Correo Farmacéutico concluyó que es necesario romper con la inercia y permitir tomar decisiones y emprender acciones de mejora continua y demostrar que, con ganas y con conocimientos específicos, es posible sacar el máximo partido en términos de profesionalidad, calidad del servicio, satisfacción del usuario y rentabilidad económica, sin importar el tamaño y ubicación de la organización. (Fernández, 2017).

El método utilizado fue descriptivo, transversal y correlacional usando el cuestionario en escala Likert, en la cual, participaron 354 usuarios. En los resultados se emplearon el chi-cuadrado (la existencia de relación entre variables) y el Rho de Spearman (el grado de relación), concluyendo que tiene correlación directa entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.

El problema planteado en este estudio fue: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los servicios proporcionados por la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021? Por consiguiente, el objetivo general fue determinar si existe una relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en los servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021. Los objetivos específicos de este estudio son: Determinar la calidad de servicio y establecer la satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones. Asimismo, diagnosticar la calidad servicio y diseñar una propuesta de mejora para la DBU. Dicho estudio está ordenado en siete capítulos, a los cuales se incluye los anexos. El capítulo I. Introducción, contiene el problema, la importancia, antecedentes del trabajo de investigación, método, resultados y conclusiones. En el capítulo II, contiene el tipo, metodología, población y muestra y su respectivo proceso. El capítulo III y IV Resultados y Discusión, en el cual, los resultados son procesados y posteriormente se realizó la discusión. El capítulo V y VI Conclusiones y Recomendaciones, en la cual, se generalizan los resultados y las recomendaciones, finalmente en el capítulo VII se establecen las referencias bibliográficas.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo de investigación**

Este estudio es de naturaleza cuantitativa, ya que se centró en la cuantificación durante la recolección y el análisis de datos de las variables investigadas, con el propósito de determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM, según el punto de vista de los usuarios.

### **2.2. Diseño de la investigación**

La investigación se caracteriza por ser no experimental, de diseño transversal o transeccional y con un enfoque correlacional. (Hernández Sampiere, Fernández Collado y Baptista Luciot,2014).

**2.2.1. Diseño no experimental:** En este estudio no se ha transformado ni alterado las variables (calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario en la UNTRM 2021).

**2.2.2. Diseño transversal o transeccional:** La información recolectada se ejecutó en un momento determinado (2021), la medición se realizó en la UNTRM, y posteriormente se hizo el análisis.

**2.2.3. Diseño correlacional:** Porque su propósito es medir con precisión diversas variables y el nivel de correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la DBU de la UNTRM.

### 2.3. Población y muestra

#### 2.3.1. Población

La población estuvo compuesta por 4420 usuarios de los servicios sociales universitarios de la DBU, distribuidos de la siguiente manera

<b>Usuarios</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Estudiantes	4195	95
Docentes	138	3
Administrativos	87	2
Total	4420	100.0

**Fuente:** DBU-UNTRM

N = 4420 personas

#### 2.3.2. Muestra

Considerando el tamaño grande de la población, se obtuvo el tamaño de la muestra empleando la siguiente fórmula para el parámetro proporción poblacional:

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)} = \frac{(4420)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(4420-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)((1-0.5))} = 354$$

Donde:

N = 4420 = cantidad poblacional

P = 0.50 = Probabilidad de casos favorables

Z = 1.96 = Valor de Z estadística de la tabla normal (95%).

E = 0.05 = Error estimado (5%)

### 2.3.3. Criterios de inclusión

- Toda la comunidad universitaria, que haya hecho uso del servicio de DBU-UNTRM en los últimos dos años.
- Docentes y personal administrativo que tengan vínculo laboral con la institución.
- Estudiantes que tengan matrícula vigente en el período de recojo de la información

### 2.3.4. Criterios de exclusión

- Docentes y personal administrativo que no tengan vínculo laboral con la institución.
- Estudiantes que no tengan matrícula vigente en el período de recojo de la información.
- Estudiantes, docentes y administrativos que no deseen participar en el estudio.

### 2.3.5. Muestreo

Se empleó el muestreo aleatorio o probabilístico, del tipo estratificado, con afijación proporcional al tamaño de la población, tal como se muestra a continuación:

### DISTRIBUCIÓN MUESTRA ESTRATIFICADA

ESTRATOS	Población	proporcionalidad	Distribución	N° muestra
Alumnos	4195	0.9491	335.9814	336
Docentes	138	0.0312	11.044	11
Administrativos	87	0.0197	6.9738	7
<b>TOTAL</b>	<b>4420</b>	<b>1</b>	<b>354</b>	<b>354</b>

Por ende, la muestra está representada por 354 personas distribuidas en 336 estudiantes, 11 docentes y 7 administrativos de la muestra empleando la fórmula para el parámetro proporción poblacional.

## 2.4. Variables de estudio

### 2.4.1. Variable 01:

#### Calidad de servicio

El término calidad tiene diferentes matices, para Vértice, P. (2008 p.8) señala La calidad contiene aspectos y características relacionados con la capacidad de los productos y servicios para satisfacer sus necesidades expresadas o potenciales (cualquier necesidad que la empresa aún no haya satisfecho pero las necesidades del público).

Así mismo el servicio se refiere a las ventajas que el cliente esperan obtener a través del precio, imagen y notoriedad del producto, servicios básicos y productos (además de productos o servicios básicos).

Para las investigadoras Vargas & Aldana (2007), la calidad es el proceso de búsqueda constante de la perfección, el centro del proceso son las personas y fabrica productos y servicios que puedan cumplir sus deseos, expectativas y necesidades. (p. 82). Igualmente, señalan que el servicio esta conceptualizado como una serie de actividades que

las personas realizan y están dispuestas a ceder a otras para el proceso constructivo, que conduce a una mayor satisfacción con las necesidades, expectativas y expectativas de los demandantes. Además, como activo intangible, agrega valor al producto y conlleva una variedad de relaciones interpersonales mutuamente beneficiosas. (p. 69).

El termino calidad se refiere a las características de los bienes o servicios que satisfacen la necesidad y expectativa del cliente y el termino de servicio es la generación de activos intangibles, brindando beneficios a los clientes (Fontalvo, 2012 p. 22, 23)

**Dimensiones:** Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) nos habla de las diferentes dimensiones:

a) Fiabilidad

Es la destreza para cumplir un servicio sin faltas, de forma segura y adecuada, efectuando las responsabilidades adquiridas.

b) Seguridad

Es el conocimiento y atención mostrada por los colaboradores y sus habilidades para tener credibilidad y confianza. Esta dimensión fortalece a la organización, los usuarios confían en la atención recibida y están seguros del profesionalismo de los trabajadores del área.

c) Elementos tangibles

Se refiere a la infraestructura, dispositivos y mecanismos, trabajadores y material de comunicación, entre otros. Ello evalúa el medio exterior de la organización, así como los dispositivos que deben ser repotenciados y actualizados.

d) Empatía

Es la atención personalizada que se brinda al usuario, se evalúa la consideración y atención del personal, es decir identificarse con los usuarios.

e) Capacidad de respuesta

Este concepto es la habilidad y voluntad para apoyar y brindar un servicio eficaz.

#### **2.4.2. Variable 02:**

##### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción corresponde a la visión pragmática del comportamiento del servicio, porque es el resultado de procesar la información y evaluar el desempeño actividades asignadas en un servicio.

La satisfacción, evalúa el resultado, el número de servicios y la efectividad obtenida, teniendo en cuenta que muchos factores que actúan como modelos tienen diferentes métodos de intervención en la evaluación, pues la satisfacción del usuario depende de su entorno de información y factores personales, el tipo, el medio y los servicios disponibles.

##### **Dimensiones:**

a) Niveles de satisfacción

Los Niveles de Satisfacción, son catalogados: Insatisfacción, Complacencia y Satisfacción. Ello ocurre al haberse realizado el servicio.

b) Expectativas

Las Expectativas, que son los anhelos de los usuarios por acceder al servicio, que pueden ser afectadas por varias situaciones: Promesas de beneficios, procedimientos anteriores u opiniones.

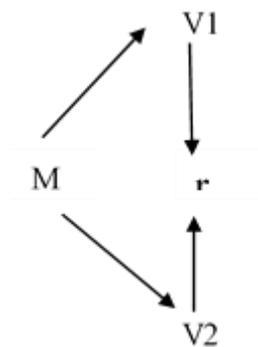
c) Rendimiento percibido

Es la “consecuencia” que “percibe” el usuario correspondiente al servicio prestado, posee las características: Se determina desde el aspecto del usuario más no de la entidad; se basa en los resultados que el usuario obtiene del servicio; se basa en la percepción del usuario, no necesariamente la realidad; se ve afectado por las opiniones de los demás; depende del estado de ánimo del usuario

## 2.5. Métodos y Técnicas

### 2.5.1. Métodos

Para la presente investigación se consideró el método analítico-sintético, porque comprende analizar el todo en sus partes o componentes, en este caso las dimensiones correspondientes a cada una de las variables en estudio, anotando sus categorías para cada una de ellas, y luego relacionar cada categoría de clasificación de respuesta a través de una síntesis global de lo que se desea estudiar. (Hernández Sampiere, Fernández Collado y Baptista Luciot, 2014).



Dónde:

M → la muestra es 354

V1 → indica la Calidad de Servicio.

V2 → indica la Satisfacción del Usuario.

r → correspondencia entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario de la DBU de la UNTRM

### **2.5.2. Técnica**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la encuesta es la técnica que quiere describir la opinión de la comunidad universitaria respecto a la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario UNTRM durante un periodo determinado.

### **2.5.3. Instrumentos**

Es el cuestionario fue elaborado con una serie de preguntas que se aplicaron a la comunidad universitaria, conforme el tamaño de la muestra obtenida, para conocer los diferentes aspectos de que se evalúan en la calidad de servicio, y también en la satisfacción del usuario de los diferentes servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM, información recolectada durante el período 2021.

En la presente investigación, se elaboró las preguntas del cuestionario para cada una de las variables, según sus dimensiones contempladas, indagando acerca de la opinión de los encuestados, acerca del ítem planteado.

Las opciones de respuesta del cuestionario se hicieron de acuerdo a la escala de Likert, considerando lo siguiente: totalmente en desacuerdo (puntaje 01), en desacuerdo (puntaje 02), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (puntaje 03), de acuerdo (puntaje 04) y totalmente de acuerdo (05).

El cuestionario tiene en total 30 ítems, de los cuales 20 fueron designados para la calidad de servicio y posteriormente 10 para la variable satisfacción del usuario. (Anexo 1)

### **2.5.4. Validez y confiabilidad**

**Validez.** Desarrollado por el juicio de 3 expertos

- Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar; con Doctorado en Administración.
- Dra. Luisa Karina Reyes Rodríguez; con Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.
- Dra. Waltina Condori Vargas; con Doctorado en Educación.

A los mismo que se les remitió una carta para formar parte como experto en esta investigación, alcanzando a cada profesional, la matriz, la operatividad y el proyecto. Posteriormente se evaluó el cuestionario, finalmente valorizaron dicho documento. (Anexo 5).

A través de la cual concluyeron que dicho instrumento es apto para la recolección de datos validando el instrumento.

**Confiabilidad** del instrumento se analizó el alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 20 usuarios, cuyo valor fue 0.977, considerando altamente confiable (Anexo 06).

#### **2.5.5. Procedimiento**

Se utilizó el cuestionario validado por el juicio de 3 expertos y se organizó el trabajo de campo para la aplicación del instrumento a la muestra piloto, con el fin de obtener la confiabilidad del mismo. Posteriormente se procedió a suministrar el cuestionario a los usuarios de la DBU, siendo la muestra de 354 que conformaban la muestra en estudio.

El cuestionario fue aplicado en forma personal, luego fue codificada en programa de Excel y posteriormente exportado al SPSS v26 para su procesamiento.

#### **2.5.6. Análisis estadístico**

En el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, evaluando las variables y dimensiones exhibidas en las correspondientes tablas y gráficos, para ello se utilizó el programa

SPSS 26 y la normalidad de la distribución, utilizando el Chi - Cuadrado y el Rho de Spearman.

### III. RESULTADOS

En la presente etapa de la investigación y de acuerdo con la información recogida mediante el cuestionario se obtuvo que el 94.92% son estudiantes que han recibido los servicios en la DBU, (siendo el mayor número de usuarios entre los 18 y 20 años de edad, el 54% son mujeres y el 46% son varones). A continuación, se muestra los principales resultados que se encuentran en relación a los objetivos propuestos en la investigación que responden al objetivo general.

**Tabla 1**

*Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio brindado por la DBU*

Niveles	Dimensiones de la calidad de servicio									
	Fiabilidad		Seguridad		Elementos Tangibles		Empatía		Capacidad de respuesta	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	5	1.4	3	0.8	2	0.6	7	2	4	1.1
Medio	117	33.1	87	24.6	158	44.6	121	34.2	130	36.7
Alto	232	65.5	264	74.6	194	54.8	226	63.8	220	62.1
Total	354	100	354	100	354	100	354	100	354	100

En la tabla 1, la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio se observó que el 65.5% de las personas alcanzó un nivel alto y 1.4% nivel bajo. Además, en la dimensión de seguridad, obtuvo un 74.6% y 0.8% de nivel alto y bajo respectivamente. En lo que respecta a la dimensión de elementos tangibles alcanzo el más bajo puntaje de las dimensiones con el 54.8% de las personas que manifestaron un nivel alto. Finalmente, en las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta se alcanzó un nivel alto de 63.8% y 62.1% respectivamente. Así mismo se mostraron un nivel bajo de 2% y 1.1% respectivamente. Cabe mencionar que la dimensión de seguridad dio el porcentaje más alto en esta encuesta, lo que mostró el escaso riesgo percibido por los usuarios destacando el papel importante que juega el profesionalismo del personal de dicha área.

**Tabla 2***Niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario*

Niveles	Dimensiones de satisfacción del usuario					
	Niveles de satisfacción		Expectativas		Rendimiento percibido	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	0.2	3	0.8	3	0.8
Medio	99	28.0	117	33.1	92	26.0
Alto	254	71.8	234	66.1	259	73.2
Total	354	100	354	100	354	100

En la tabla 2, los niveles de satisfacción alto y bajo alcanzaron el 71.8% y 0.3% respectivamente. Por otro lado, la dimensión de expectativas de los usuarios fue el puntaje más bajo en las dimensiones con un 66.1% nivel alto. Finalmente, la dimensión de rendimiento percibido por las personas obtuvo el 73.2% un nivel alto y 0.8% nivel bajo. Así mismo, se concluyó que la variable satisfacción del usuario en la encuesta alcanzó el 74.3% un nivel alto y el 0.8% un nivel bajo.

**Tabla 3***Niveles de la calidad de servicio brindada por la DBU*

Niveles	Usuarios	Porcentaje (%)
Bajo	2	0.6%
Medio	82	23.2%
Alto	270	76.3%
Total	354	100,0%

Se observó en la tabla 3 que la variable de la calidad de servicio proveniente de los usuarios. El 76.3% de las personas alcanzó un nivel de alto y un 0.6% alcanzó un nivel bajo. Ello concluye que los servicios prestados por la DBU tuvieron aceptabilidad por parte de los usuarios, a pesar de sus limitaciones.

**Tabla 4***Prueba de  $X^2$  de fiabilidad y la satisfacción del usuario brindada por la DBU*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	163,952 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	84.561	4	0.000
Asociación lineal por lineal	79.365	1	0.000
N de casos válidos	354		

a. 5 casillas (55,6%) han tenido menos de 5 recuentos esperados. El recuento mínimo previsto es de 0,04.

Puede verse en la tabla 4 el valor  $X^2$  de Pearson es 163,952 con 4 grados de libertad y un  $p < 0,05$ , lo que implica que existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario.

**Tabla 5***Prueba de  $X^2$  de seguridad y la satisfacción del usuario brindada por la DBU*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,578 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	92.717	4	0.000
Asociación lineal por lineal	87.795	1	0.000
N de casos válidos	354		

a. 5 casillas (55,6%) han tenido menos de 5 recuentos esperados. El recuento mínimo previsto es de 0,03.

Puede verse en la tabla 5 el valor  $X^2$  de Pearson es 129,578 con 4 grados de libertad y un  $p < 0,05$ , lo que implica que existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario.

**Tabla 6**

*Pruebas de  $X^2$  de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la DBU*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	323,085 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	115.693	4	0.000
Asociación lineal por lineal	99.062	1	0.000
N de casos válidos	354		

a. 5 casillas (55,6%) han tenido menos de 5 recuentos esperados. El recuento mínimo previsto es de 0,02.

Puede verse en la tabla 6 el valor  $X^2$  de Pearson es 323,085 con 4 grados de libertad y un  $p < 0,05$ , lo que implica que existe relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario.

**Tabla 7**

*Pruebas de  $X^2$  de empatía y la satisfacción del usuario brindada por la DBU*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	269,646 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	146.773	4	0.000
Asociación lineal por lineal	136.286	1	0.000
N de casos válidos	354		

a. 4 casillas (44,4%) han tenido menos de 5 recuentos esperados. El recuento mínimo previsto es de 0,06.

Puede verse en la tabla 7 el valor  $X^2$  de Pearson es 269,646 con 4 grados de libertad y un  $p < 0,05$ , lo que implica que existe relación entre empatía y satisfacción del usuario.

**Tabla 8**

*Pruebas de  $X^2$  de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario brindada por la DBU*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	231,551 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	137.287	4	0.000
Asociación lineal por lineal	129.372	1	0.000
N de casos válidos	354		

a. 5 casillas (55,6%) han tenido menos de 5 recuentos esperados. El recuento mínimo previsto es de 0,03.

Puede verse en la tabla 8 el valor  $X^2$  de Pearson es 231,551 con 4 grados de libertad y un  $p < 0,05$ , lo que implica que existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

**Tabla 9**

*Pruebas de  $X^2$  de calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la DBU*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	384,814 <sup>a</sup>	4	0.000
Razón de verosimilitud	159.749	4	0.000
Asociación lineal por lineal	164.533	1	0.000
N de casos válidos	354		

a. 5 casillas (55,6%) han tenido menos de 5 recuentos esperados. El recuento mínimo previsto es de 0,02.

En la tabla 9, el valor  $X^2$  de Pearson fue 384,814 con 4 grados de libertad y un  $p < 0,05$ , lo que significa que existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

#### IV. DISCUSIÓN

Según los hallazgos de esta investigación, los usuarios de la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM expresan satisfacción al recibir el servicio, según las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; esto es consistente con Jiménez (2020). Además, establece que tiene una correlación positiva alta.

El porcentaje más bajo en las dimensiones de calidad de servicios se observa en los elementos tangibles, debido a las características físicas del equipamiento relacionado con el servicio. Es crucial mejorar y conectar estos elementos con la red del sistema de nuestra Universidad. De acuerdo con Campuzano y Collins (2018) y Vanessa y Duarte (2018), el servicio puede convertirse en una ventaja competitiva si las organizaciones reconocen su importancia en la estructura organizacional. Por lo tanto, fortalecer los elementos tangibles es esencial para aprovechar plenamente el potencial competitivo del servicio dentro de la universidad.

El estudio de Saavedra (2018), que concluyó que los elementos tangibles no influyen en la satisfacción del cliente, contrasta con los resultados obtenidos en nuestra institución. Se recomendó a la empresa enfocarse en mejorar los aspectos subjetivos, dado que la satisfacción del cliente depende en mayor medida de factores emocionales e intangibles. Este hallazgo subraya la importancia de atender las percepciones y experiencias emocionales de los clientes para mejorar su nivel de satisfacción.

La fiabilidad es una de las dimensiones que tiene un porcentaje menor (65.5%) en esta investigación; es importante destacar que depende de las habilidades para brindar el servicio de manera fiable y esmerada, por lo que es necesario fortalecer la organización; esto está en línea con lo que establecieron los autores Cobo, Estepa, Herrera y Linares (2018), quienes indicaron que la organización debe desarrollar estrategias organizacionales con un Rho de Spearman de 0.864 y que es necesario.

En el centro de salud Los Molinos-Ica, Cama (2018) encontró una conexión significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención, con lo que

concuenda con nuestra investigación. La estructura organizativa de la institución influyó notablemente en esta relación, lo que sugiere que los usuarios experimentaron una alta satisfacción y confianza en el servicio recibido. Estos resultados destacan la importancia de una organización bien estructurada para mejorar la percepción y la experiencia de los pacientes.

El Ministerio de Salud (2013) llevó a cabo un estudio en el Hospital de San Juan de Lurigancho para determinar el porcentaje de satisfacción de la calidad de atención en los usuarios externos del servicio de emergencia. Se descubrió que la confiabilidad tenía el mayor nivel de insatisfacción debido a la falta de comunicación entre los médicos, los pacientes y sus familiares. Sin embargo, en nuestro estudio se halló una fuerte correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario con la atención recibida, destacando la importancia de la comunicación efectiva para mejorar la percepción y la satisfacción del usuario.

La empatía, que alcanza un 63.8%, implica comprender las necesidades del usuario y ver la situación desde su perspectiva para ofrecer una atención adecuada. Esto resulta en una buena relación con el usuario, aumentando su confianza. Además, este factor se centra en proporcionar un servicio individualizado y personalizado. Según Mateos de Pablo Blanco (2019), la percepción del usuario sobre el servicio recibido es crucial para el posicionamiento de la institución. La empatía, al mejorar la relación y confianza del usuario, contribuye significativamente a una percepción positiva del servicio, favoreciendo así el posicionamiento de la organización.

Márquez (2015) realizó un estudio correlacional entre la empatía y la satisfacción de la relación médico-paciente; encontró que existe una correlación entre la satisfacción del paciente y la empatía percibida con su médico. Los hallazgos de esta investigación coinciden con la satisfacción de los usuarios en los servicios que recibieron, ya que la empatía del personal del área aumentó la satisfacción de los usuarios.

El 62.1% de la capacidad de respuesta refleja la buena disposición, agilidad y prontitud del personal del área al proporcionar el servicio. Este porcentaje revela que existen procesos insuficientes o demorados. La comunicación y la disposición para actuar del servidor público son factores fundamentales. Por lo tanto, es crucial

entender los desacuerdos encontrados, comprender su funcionamiento y determinar dónde deben implementarse mejoras. Asimismo, es necesario implementar mejoras y evaluar si los cambios realizados han mejorado o empeorado la situación. Según la investigación de Arenal (2019), este enfoque permitirá identificar y solucionar problemas de manera efectiva, optimizando la calidad del servicio y aumentando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Por último, la dimensión de Seguridad alcanzó un 74.6%, cabe mencionar que es el mayor porcentaje en esta investigación ello indica la inexistencia de riesgos o dudas teniendo un rol primordial la cortesía y el profesionalismo que el personal de esta área ello es concordante con lo manifestado en la investigación de Arenal, (2019) siendo el recurso humano un factor primordial en las actividades.

Los resultados del trabajo ejecutado concuerdan con un análisis realizado por Merino-Plaza y colaboradores (2018) cuyos resultados evidenciaron que, si hubo relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad, cuantificando el grado de asociación entre las variables estudiadas.

## V. CONCLUSIONES

- ✓ En la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM, existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un valor del chi-cuadrado 384,814 con 4 grados de libertad, un p-valor  $< 0,05$  y un Rho de Spearman de 86.4%, lo que indica una correlación positiva alta.
- ✓ La dimensión de fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en la DBU con un Rho de Spearman de 0.658, correlación positiva moderada, siendo la menor correlación. Además, el 65.5% de los usuarios obtuvo un nivel alto y el 1.4% alcanzó un nivel bajo de fiabilidad.
- ✓ Existe una correlación positiva alta entre seguridad y satisfacción del usuario demostrado por el Rho de Spearman de 0.709. Por otro lado, el 74.6% de las personas alcanzó un nivel alto en la dimensión de seguridad.
- ✓ La dimensión de elementos tangibles tiene una correlación positiva alta con la satisfacción del usuario en la DBU, con un Rho de Spearman de 0.724. Así mismo, el 54.8% de las personas solo alcanzó un nivel alto en esta dimensión.
- ✓ La empatía y satisfacción del usuario en la DBU tienen un Rho de Spearman de 0.798 siendo una correlación positiva alta. Igualmente, el 62.1% de las personas alcanzó un nivel alto.
- ✓ Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la DBU, correlación positiva alta, situación de acuerdo al Rho de Spearman de 0.822. También se estableció 62.1% de las personas alcanzó un nivel alto en esta dimensión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ A las autoridades, la adecuación de las instalaciones y la construcción de un pabellón exclusivo para la Dirección de Bienestar Universitario y sus dependencias.
- ✓ A las autoridades, recomendar la contratación de personal especializado y permanente.
- ✓ A las autoridades, realicen la sistematización y virtualización de los servicios vinculados a la atención de los usuarios.
- ✓ A los funcionarios de la BUD, implementar el plan de trabajo para fortalecer las capacidades y cualidades del personal de su dependencia y gestionar la ampliación del horario de atención, con el fin de brindar un servicio óptimo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenal, C. (2019). Atención básica al cliente. MF1329. Madrid, Editorial Tutor Formación.
- Arenal, C. (2019). Técnicas de información y atención al cliente / consumidor / usuario. UF0037. Logroño, Editorial Tutor Formación.
- Barbosa, H., Loureiro, V., & Alves, A. (2019). Calidad y Satisfacción en Gimnasios y Health Clubs. / Quality and Satisfaction in Gymsnasiums & Health Clubs. *Materiales para la Historia del deporte*, 18, 115–121. <https://bit.ly/3rFtWUw>
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A. & Cobo-Mejía, E. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. (*ISUB*). Universidad de Boyacá. Colombia. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bozzeta, L. & Rojas, M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del estudiante del centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao. (Tesis de maestría). U.N.C. <https://bit.ly/3f7P9Ib>
- Cama, D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://bit.ly/3i7AFnc>
- Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodríguez, K., Herrera-Triana, C. & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. (*ISUB*). Universidad de Boyacá. Colombia. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>.
- El País. (2018, May 04). Hospitales del norte, los peor puntuados. Retrieved from <https://bit.ly/37dTnmB>
- Fernández, C. (2017, Jul 03). Romper con la inercia. *Correo Farmacéutico*. Retrieved from <https://bit.ly/3l8jkMQ>
- Guillermo, F (2018). Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018. (Tesis de maestría). Universidad José Faustino Sánchez Carrión <https://bit.ly/3i8NzB9>
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L (2014). Metodología de la investigación. McGraw. Hill Interamericana Editores S.A.

- Jiménez, K. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://bit.ly/2VbTbBL>
- Lora, S., Tirado, A., Montoya, M., & Simancas-Pallares, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 1–21. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Mateos, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. IC Editorial.
- Márquez, A. (2015). Empatía y satisfacción de la “Relación médico-paciente” en la UMF No. 66 de Xalapa, Veracruz. (Para obtener el grado de Especialista en Medicina Familiar). Universidad Veracruzana. México. <https://acortar.link/ERtOsC>
- Mejías, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1–17. <https://bit.ly/3iXOWlu>
- Merino-Plaza, M., Carrera-Huesoc, F., Roca-Castellód, M., Morro-Martíne, M., Amparo Martínez-Asensie, A., & Fikri-Benbrahimf, N. (2018). *Gac Sanit.* 32(4):352–361
- Ministerio de Salud, (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo servqual, 2013. <https://acortar.link/u4AiBK>
- Morales, A. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 1 (1), 8-20. <https://doi.org/10.52948/rcca.v1i1.39>
- Navarro, L. (2018). Evaluación de la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la empresa claro en la ciudad de chachapoyas – 2016. UNTRM. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1461>
- Saavedra, A. (2018). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la empresa MACGA SAC. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://acortar.link/vLDyDY>
- Sarmiento, J. (2017). La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes. *Investigaciones Turísticas*, 13, 30–53. <https://doi.org/10.14198/INTURI2017.13.02>.
- Valderrama S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos de Aníbal Paredes Galván.

Repositorio.escuelafolklore.edu.pe,

repositorio.upeu.edu.pe,

repositorio.upao.edu.pe.

- Vanessa, D. & Duarte, L. (2018). Diferenciación en servicio al cliente: estrategia de posventa 1. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada, 1, 1–32. Retrieved from <https://bit.ly/3yffnte>
- Veliz, S. (2019). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://bit.ly/3rFSJrC>
- Vera, N. & Collins, N. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. INNOVA Research Journal, 3(2), 71–82. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.413>
- Zambrano, J. (2019). Factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes del quinto semestre. Facultad de ciencias de la salud. Departamento de bienestar universitario. Universidad Técnica de Babahoyo. 2018. (Tesis de maestría). Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4620>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Cuestionario

**Instrucciones:** La presente encuesta tiene la finalidad de recabar información de acuerdo a la apreciación del servicio de calidad y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazona - UNTRM; por lo cual, solicito su apoyo con el llenado de la presente encuesta. Gracias por su colaboración

1=Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

**Responder, marcando con un “X” del 1 al 5, siguiendo la misma escala.**

VARIABLE 1: Calidad de servicio						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>					
1	¿Realiza el personal de la Dirección de Bienestar Universitario sus acciones correspondientes de forma eficiente?					
2	Se entrega información y orientación suficientes al usuario					
3	Al momento de realizar el servicio el personal ha tomado interés sobre su necesidad					
4	La veracidad está garantizada por la buena calidad de servicio					
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>					
5	El personal de la DBU transmite confianza					
6	El personal de la DBU es Cortez, cordial y cálido en la atención					
7	La DBU protege la privacidad en cuanto a los datos personales y de la salud del usuario					
8	Si tuviera que recomendar a alguien, ¿le diría que la calidad de atención en el servicio de la DBU es Excelente?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles</b>					
9	¿Cree usted que los ambientes en el servicio de la DBU son cómodos e iluminados?					
10	El servicio de la DBU cuenta con profesionales para atención y orientación de los usuarios					
11	¿Cree usted? ¿Que la DBU cuenta con equipamiento adecuado?					
12	El sistema de información que ofrece en la web está actualizado con respecto a los servicios de la DBU					

	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>					
13	El profesional escucha las necesidades del usuario en forma personalizada					
14	Existe comprensión por satisfacer las necesidades de los usuarios					
15	Muestran preocupación para su atención y siempre están dispuestos a colaborar con los usuarios					
16	Me siento complacido por el interés que pone el personal de la DBU para la atención					
	<b>DIMENSION 5: Capacidad de respuesta</b>					
17	Existe disposición del personal de la DBU a la hora de brindar el servicio					
18	Usted se siente conforme con la rapidez del de servicio de los profesionales de la DBU					
19	Cree Ud. Que todos los usuarios tienen la misma oportunidad de atención					
20	Los profesionales de la DBU se comunican de forma asertiva					
	<b>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</b>					
	<b>DIMENSIÓN 1: Niveles de satisfacción</b>					
21	Después de la atención recibida por los profesionales de la DBU, queda usted conforme					
22	La percepción que usted tiene sobre el tiempo de atención, es acorde a lo que usted esperaba					
	<b>DIMENSIÓN 2: Expectativas</b>					
23	La DBU cumple con los servicios ofrecidos calidad de atención					
24	Los servicios brindados en la DBU son de buena atención					
25	El personal de la DBU tiene conocimiento sobre las necesidades de los usuarios					
26	El personal de la DBU tiene experiencia sobre los temas					
	<b>DIMENSIÓN 3: Rendimiento percibido</b>					
27	Considera usted importante el buen trato por parte los trabajadores de la DBU					
28	Se encuentra conforme con los resultados percibidos en los servicios de la DBU					
29	Usted como usuario ha tenido una buena percepción en el servicio brindado					
30	Los colaboradores de la DBU muestran un buen estado de ánimo					

## Matriz de consistencia

TÍTULO: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General.</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar si existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la calidad de servicio según dimensiones: Elementos tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta; con el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de la Dirección de Bienestar UNTRM, 2021.</li> <li>Determinar la satisfacción del usuario según dimensiones: Niveles de satisfacción, expectativa y rendimiento percibido en los servicios de la DBU de la UNTRM, 2021.</li> <li>Diagnosticar la calidad de servicio en los servicios que brinda la DBU de la UNTRM, 2021.</li> <li>Diseñar una propuesta de mejora para la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hipótesis nula (H0)</b></p> <p>No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM.</p> <p><b>Hipótesis alternativa (Ha)</b></p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del Usuario en los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario de la UNTRM.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Elementos tangibles</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Capacidad de respuesta</li> </ul> <p><b>Variable 2: Satisfacción de Usuario</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveles de satisfacción</li> <li>✓ Expectativas</li> <li>✓ Rendimiento percibido</li> </ul>	<p><b>El tipo de investigación:</b></p> <p>Descriptiva.</p> <p><b>El nivel de investigación:</b></p> <p>Correlacional.</p> <p><b>El diseño de investigación:</b></p> <p>es de naturaleza no experimental, transversal y correlacional.</p> <p><b>El enfoque de investigación:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Representación del diseño de investigación</b></p> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 -- r --&gt; V2   </pre> <p>M: Muestra V1: Calidad de servicio V2: Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Conformada por todos los usuarios de la DBU-UNTRM. N = 4420</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se trabajará con n = 354 usuarios.</p> <p><b>Muestreo:</b> Se utilizará el muestreo aleatorio estratificado (MAE) con afijación proporcional para el parámetro proporción poblacional. n<sub>1</sub> = 330 alumnos n<sub>2</sub> = 11 docentes n<sub>3</sub> = 7 administrativos</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- V1: Calidad de servicio que consta de 20 ítems</li> <li>- V2: Satisfacción del usuario que consta de 10 ítems</li> </ul> <p>Para el cuestionario se empleará la escala de Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente de acuerdo (5)</li> <li>- De acuerdo (4)</li> <li>- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</li> <li>- En desacuerdo (2)</li> <li>- Totalmente en desacuerdo (1)</li> </ul>

**ANEXO 3**

**Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Conceptual</b>	<b>Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Categorías de dimensión</b>	<b>Categorías de la variable</b>	<b>Escala</b>
<b>Variable 1</b> Calidad de servicio	Es el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza (Montgomery, 1985)	Se verifica a través de las preguntas establecidas que nos proporcionarán la información para comprobar de qué manera los la DBU proporciona.	Fiabilidad	Calidad de servicio, cumplimiento del servicio, efectividad y veracidad	1 al 4	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)	Bajo (20 a 46) Medio (47 a 73) Alto (74 a 100)	Variable: Ordinal  Ítems: Tipo Likert  -Totalmente de acuerdo (5) -De acuerdo (4) -Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) -En desacuerdo (2) -Totalmente en desacuerdo (1)
			Seguridad	Confianza, cortesía, privacidad y credibilidad	5 al 8	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)		
			Elementos tangibles	Infraestructura, equipos, sistema de información y personal	9 al 12	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)		
			Empatía	Atención personalizada, comprensión, preocupación e interés	13 al 16	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)		
			Capacidad de respuesta	Disposición del servicio, rapidez, oportunidad y escucha activa	17 al 20	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)		
<b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario	Indica el valor subjetivo de la atención recibida en diversos aspectos y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora. (Suárez, L., Lázara, S & Martínez, J., 2018)	Consiste recabar y verificar la información de la percepción sobre el servicio brindado	Niveles de satisfacción	Satisfacción de la necesidad y tiempo de atención	21 al 22	Bajo (2 a 4) Medio (5 a 7) Alto (8 a 10)	Bajo (10 a 23) Medio (24 a 37) Alto (38 a 50)	
			Expectativas	Ofrecimiento, atención, conocimiento y experiencia	23 al 26	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)		
			Rendimiento percibido	Importancia del rendimiento, resultados, percepción del usuario y estados de ánimo	27 al 30	Bajo (4 a 9) Medio (10 a 15) Alto (16 a 20)		

Base de datos

BD_EI_Maestros						BD_EI_Maestros					
ID	Nombre	Tipo	Altura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pendientes	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	A1	Número	1	0	Escuadrado	(1, Decena)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	A2	Número	2	0	Esad	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
3	A3	Número	1	0	Ocas	(1, Femenin)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	A4	Galena	19	0	CatenaProfeso	Ninguno	Ninguno	19	Izquierda	Nominal	Entrada
5	A5	Galena	23	0	Servicio	Ninguno	Ninguno	23	Izquierda	Nominal	Entrada
6	A6	Número	1	0	Servicio	(S, Asistenci)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	A7	Galena	11	0	Servicio Adicional	Ninguno	Ninguno	11	Izquierda	Nominal	Entrada
8	P1	Número	1	0	Realiza el per	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	P2	Número	1	0	De entrega info	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	P3	Número	1	0	Al momento de	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	P4	Número	1	0	La verificación	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	P5	Número	1	0	El personal de L	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	P6	Número	1	0	El personal de L	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	P7	Número	1	0	La DBU protege	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	P8	Número	1	0	Si tuviera que r	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	P9	Número	1	0	¿ Cree usted qu	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	P10	Número	1	0	El servicio de a	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	P11	Número	1	0	¿ Cree usted? ¿	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	P12	Número	1	0	El sistema de L	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	P13	Número	1	0	El profesional e	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	P14	Número	1	0	Está comen	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	P15	Número	1	0	Muestran prec	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	P16	Número	1	0	Me siento comp	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	P17	Número	1	0	Está dispici	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	P18	Número	1	0	Usted se siente	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	P19	Número	1	0	Cree Ud. Que L	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
27	P20	Número	1	0	Los profesiona	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
28	P21	Número	1	0	Después de la	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	P22	Número	1	0	La percepción s	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	P23	Número	1	0	La DBU cumple	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	P24	Número	1	0	Los servicios an	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	P25	Número	1	0	El personal de L	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
33	P26	Número	1	0	El personal de L	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	P27	Número	1	0	Considere use	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	P28	Número	1	0	Se encuentra c	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	P29	Número	1	0	Usted como us	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	P30	Número	1	0	Los colaborador	(1, Totamen)	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
38	Esad_Ag	Número	5	0	EsadAgrupada	(1, <=17)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Fiel	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
40	Segu	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
41	Tang	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
42	Empa	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
43	Resa	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
44	Nive	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
45	Espi	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
46	Rein	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
47	Cal	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
48	Dat	Número	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
49	Fiel_Ag	Número	5	0	FielAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
50	Depu_Ag	Número	5	0	DepuAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
51	Tang_Ag	Número	5	0	TangAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52	Empa_Ag	Número	5	0	EmpaAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
53	Resa_Ag	Número	5	0	ResaAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54	Nive_Ag	Número	5	0	NiveAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
55	Espi_Ag	Número	5	0	EspiAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
56	Rein_Ag	Número	5	0	ReinAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
57	Cal_Ag	Número	5	0	CalAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
58	Dat_Ag	Número	5	0	DatAgrupada	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada



# Base de Datos

\*BD\_Eli\_Maestria.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 58 de 58 variables

	P0	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Ea	Fia	Se	Tan	Em	Re	Niv	Expe	Rend	Cali	Sati	Fiab	Segu	Tang	Emp	Resp	Nive	Expe	Rend	Cali	Sati
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	20,00	17,00	20,00	19,00	20,00	10,00	20,00	20,00	96,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	17,00	17,00	14,00	16,00	17,00	8,00	16,00	17,00	81,00	41,00	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16,00	17,00	11,00	16,00	14,00	8,00	16,00	16,00	74,00	40,00	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	20,00	20,00	19,00	20,00	20,00	10,00	20,00	20,00	99,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	16,00	17,00	15,00	16,00	15,00	8,00	16,00	16,00	79,00	40,00	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	18,00	19,00	20,00	20,00	19,00	9,00	20,00	20,00	96,00	49,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	16,00	16,00	15,00	16,00	16,00	8,00	15,00	17,00	79,00	40,00	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
8	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	17,00	15,00	14,00	15,00	15,00	7,00	13,00	17,00	76,00	37,00	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
9	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	17,00	19,00	14,00	16,00	20,00	9,00	16,00	20,00	86,00	45,00	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	15,00	17,00	14,00	15,00	17,00	9,00	15,00	17,00	78,00	41,00	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	19,00	20,00	17,00	17,00	16,00	8,00	16,00	16,00	89,00	40,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	18,00	18,00	17,00	19,00	17,00	10,00	19,00	20,00	89,00	49,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	16,00	17,00	16,00	17,00	19,00	8,00	18,00	16,00	85,00	42,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	13,00	20,00	17,00	16,00	19,00	10,00	18,00	20,00	85,00	48,00	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	16,00	15,00	18,00	16,00	15,00	8,00	16,00	19,00	80,00	43,00	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
16	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	15,00	16,00	16,00	16,00	16,00	7,00	14,00	16,00	79,00	37,00	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	15,00	13,00	14,00	16,00	15,00	8,00	15,00	15,00	73,00	38,00	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	19,00	20,00	17,00	20,00	20,00	10,00	20,00	20,00	96,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	17,00	17,00	18,00	20,00	17,00	9,00	17,00	17,00	89,00	43,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	16,00	16,00	16,00	18,00	16,00	8,00	16,00	16,00	82,00	40,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	17,00	18,00	17,00	20,00	18,00	8,00	17,00	20,00	90,00	45,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	17,00	15,00	16,00	17,00	20,00	10,00	18,00	18,00	85,00	47,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 5 Validación del instrumento

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Solicito: Evaluación de instrumento por  
experto.

Señor:

**Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**  
**Experto**

Elizabeth Cubas Medina, identificada con DNI N° 27723076, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, me dirijo a usted respetuosamente y expongo lo siguiente:

Que teniendo el proyecto aprobado titulado: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Bienestar Universitario y Deporte de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021”, para obtener el grado de Magister, por lo cual, solicito que sea evaluado.

Por lo expuesto: Pido a usted ceda a mi petición.

Chachapoyas, 25 de enero del 2020.



C.P.C. Elizabeth Cubas Medina  
DNI N° 27723076



**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA**

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario y Deporte de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas, 2021”.

**JUICIO DEL EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal, sincera y anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el cual usted considere su opinión.

1 = Muy Malo    2 = Malo    3 = Regular    4 = Bueno    5 = Muy Bueno

Nº	CRITERIO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					✓
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					✓
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos.					✓
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					✓
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.					✓
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓

Muchas gracias por su respuesta.

  
\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos del experto  
Mg./Df. ....  
Nº Cel. .... 941798602

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA**

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario y Deporte de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas, 2021”.

**JUICIO DEL EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal, sincera y anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el cual usted considere su opinión.

1 = Muy Malo    2 = Malo    3 = Regular    4 = Bueno    5 = Muy Bueno

Nº	CRITERIO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos.				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

  
\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos del experto  
Mg./Dr. Geison Pablos y Gobernabilidad  
Nº Cel. 970913793

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Solicito: Evaluación de instrumento por  
experto.

Señora:

**Dra. Waltina Codori Vargas**  
**Experta**

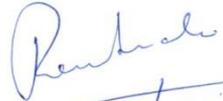
Elizabeth Cubas Medina, identificada con DNI N° 27723076, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, me dirijo a usted respetuosamente y expongo lo siguiente:

Que teniendo el proyecto aprobado titulado: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Bienestar Universitario y Deporte de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021”, para obtener el grado de Magister, por lo cual, solicito que sea evaluado.

Por lo expuesto: Pido a usted ceda a mi petición.

Chachapoyas, 20 de enero del 2020.

  
C.P.C. Elizabeth Cubas Medina  
DNI N° 27723076

  
20/01/2020

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA**

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario y Deporte de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas, 2021”.

**JUICIO DEL EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal, sincera y anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el cual usted considere su opinión.

1 = Muy Malo      2 = Malo      3 = Regular      4 = Bueno      5 = Muy Bueno

Nº	CRITERIO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.			X		
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos.				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

Nombres y apellidos del experto  
Mg./Dr. Wilitina Candón Vargas  
Nº Cel. 930235092

### Cuestionario

**Instrucciones:** La presente encuesta tiene la finalidad de recabar información de acuerdo a la apreciación del servicio de calidad y satisfacción del usuario en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazona - UNTRM; por lo cual, solicito su apoyo con el llenado de la presente encuesta. Gracias por su colaboración.

1=Totalmente en desacuerdo
2= En desacuerdo
3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4=De acuerdo
5=Totalmente de acuerdo

Los participantes brindarán su información de manera voluntaria previo consentimiento informado, sus datos serán procesados de forma anónima y confidencial.

**Datos generales del encuestado:**

Estudiante ( ) Docente ( ) Administrativo ( ) Nombrado ( ) Contratado ( ) Edad: ...  
 Sexo M ( ) F ( ) Carrera profesional: .....

Procedencia:.....

**Servicios que se atendió:**  
 Asistencia social ( ) Psicopedagogía-Psicología ( ) Tópico ( ) Deporte ( )  
 Nutrición ( ) Comedor ( ) Talleres ( ) Todas ( )  
 Indicar que servicio adicional desearía: ..... ninguna ( )

**Responder, marcando con un "X" del 1 al 5, siguiendo la misma escala.**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Realiza el personal de la Dirección de Bienestar Universitario sus acciones correspondientes de forma eficiente?					
2	Se entrega información y orientación suficientes al usuario					
3	Al momento de realizar el servicio el personal ha tomado interés sobre su necesidad					
4	La veracidad está garantizada por la buena calidad de servicio					
5	El personal de la DBU transmite confianza					
6	El personal de la DBU es Cortez, cordial y cálido en la atención					
7	La DBU protege la privacidad en cuanto a los datos personales y de la salud del usuario					
8	Si tuviera que recomendar a alguien, ¿le diría que la calidad de atención en el servicio de la DBU es Excelente?					
9	¿Cree usted que los ambientes en el servicio de la DBU son cómodos e iluminados?					
10	El servicio de la DBU cuenta con profesionales para atención y orientación de los usuarios					
11	¿Cree usted? ¿Que la DBU cuenta con equipamiento adecuado?					

12	El sistema de información que ofrece en la web está actualizado con respecto a los servicios de la DBU					
13	El profesional escucha las necesidades del usuario en forma personalizada					
14	Existe comprensión por satisfacer las necesidades de los usuarios					
15	Muestran preocupación para su atención y siempre están dispuestos a colaborar con los usuarios					
16	Me siento complacido por el interés que pone el personal de la DBU para la atención					
17	Existe disposición del personal de la DBU a la hora de brindar el servicio					
18	Usted se siente conforme con la rapidez del de servicio de los profesionales de la DBU					
19	Cree Ud. Que todos los usuarios tienen la misma oportunidad de atención					
20	Los profesionales de la DBU se comunican de forma asertiva					
21	Después de la atención recibida por los profesionales de la DBU, queda usted conforme					
22	La percepción que usted tiene sobre el tiempo de atención, es acorde a lo que usted esperaba					
23	La DBU cumple con los servicios ofrecidos calidad de atención					
24	Los servicios brindados en la DBU son de buena atención					
25	El personal de la DBU tiene conocimiento sobre las necesidades de los usuarios					
26	El personal de la DBU tiene experiencia sobre los temas					
27	Considera usted importante el buen trato por parte los trabajadores de la DBU					
28	Se encuentra conforme con los resultados percibidos en los servicios de la DBU					
29	Usted como usuario ha tenido una buena percepción en el servicio brindado					
30	Los colaboradores de la DBU muestran un buen estado de ánimo					

## Anexo 6 Confiabilidad del instrumento

Visible: 50 de 50 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
10	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
16	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
19	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5
20	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
21											
22											
23											

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

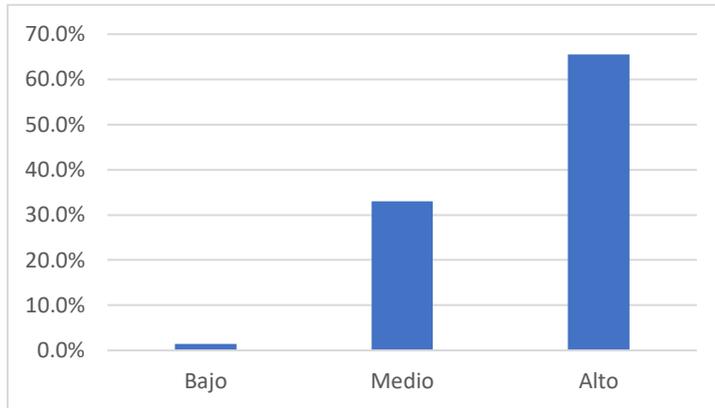
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	30

## Anexo 7 Dimensiones

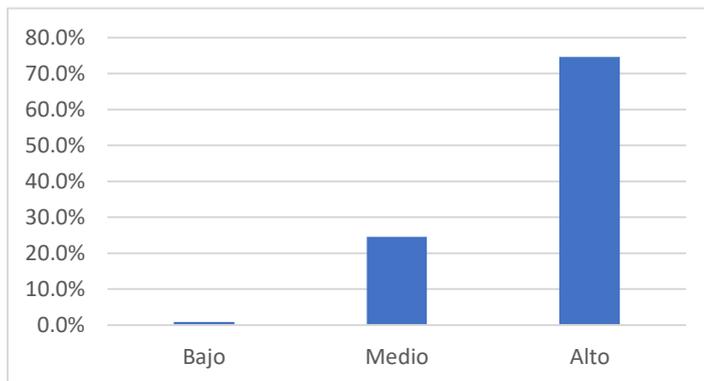
**Figura 1**

*Los niveles de fiabilidad de la calidad de servicio brindada por la DBU*



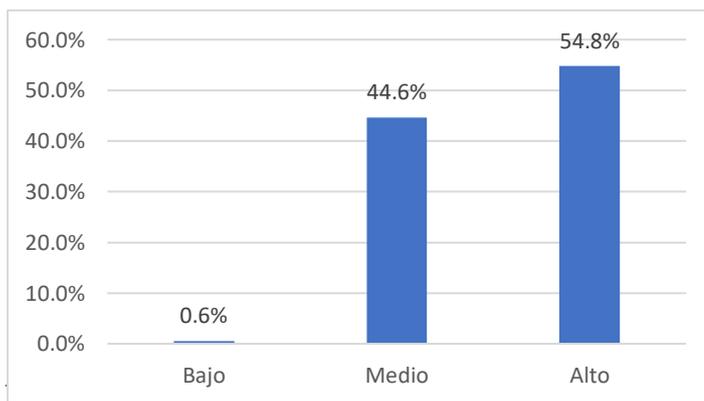
**Figura 2**

*Los niveles de seguridad de la calidad de servicio brindada por la DBU*

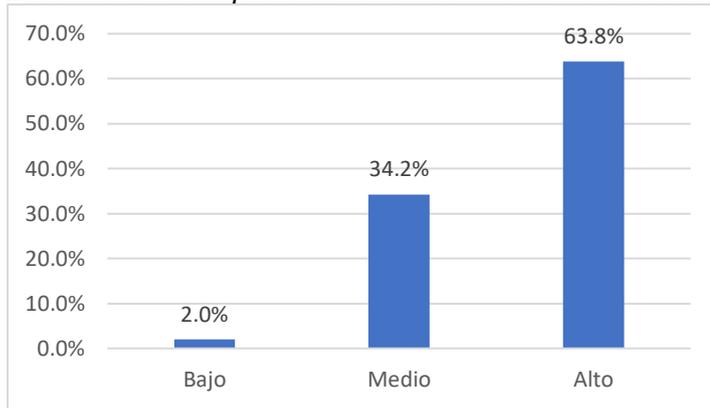


**Figura 3**

*Los niveles de elementos tangibles de la calidad de servicio brindada por la DBU*

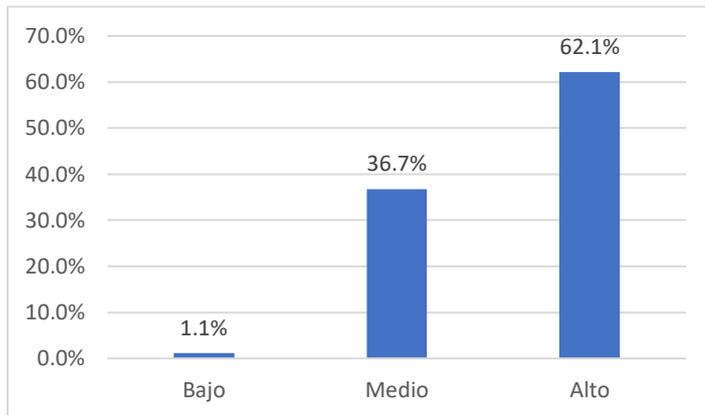


*Los niveles de empatía de la calidad de servicio brindada por la DBU*



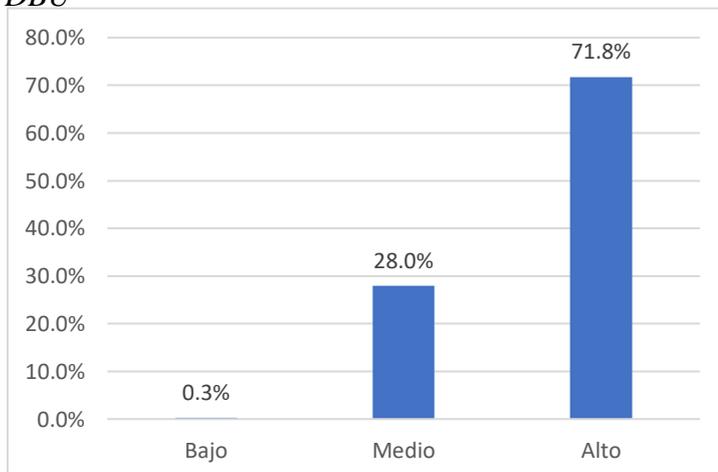
**Figura 5**

*Los niveles de capacidad de respuesta de la calidad de servicio brindada por la DBU*



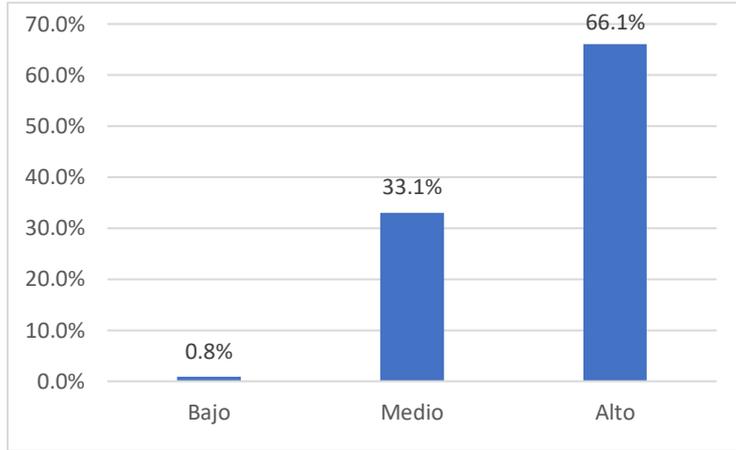
**Figura 6**

*Los niveles de complacencia de la satisfacción del usuario brindado por la DBU*



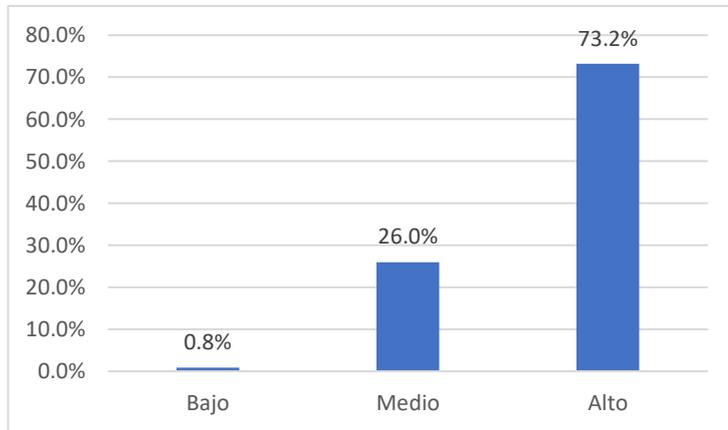
**Figura 7**

*Los niveles de expectativas de la satisfacción del usuario brindado por la DBU*



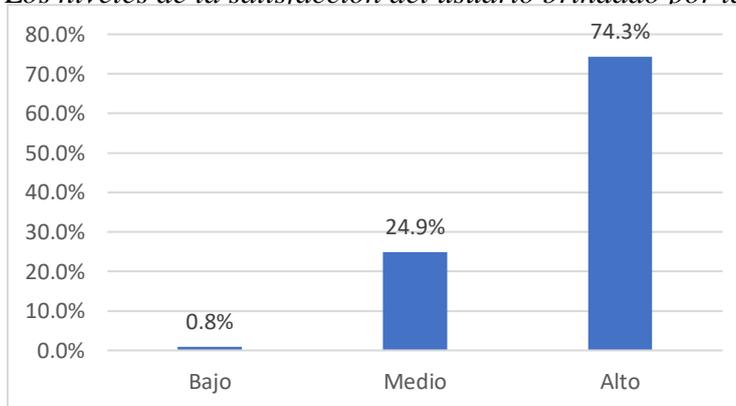
**Figura 8**

*Los niveles de rendimiento percibido de la satisfacción del usuario brindado por la DBU*



**Figura 9**

*Los niveles de la satisfacción del usuario brindado por la DBU*



**Anexo 8 Correlaciones de Rho de Spearman de las variables y sus dimensiones**

**Correlación de Fiabilidad y Satisfacción del Usuario**

		Fiab	Sati
Fiab	Coefficiente de correlación	1,000	,658**

Rho de Spearman	Sati	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
		Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

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

#### Correlación de Seguridad y Satisfacción del Usuario

		Sati	Segu	
Rho de Spearman	Sati	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Segu	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

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

#### Correlación de Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario

		Sati	Tang	
Rho de Spearman	Sati	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Tang	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

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

### Correlación de Empatía y Satisfacción del Usuario

			Sati	Empa
Rho de Spearman	Sati	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Empa	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

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

### Correlación de Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario

			Sati	Resp
Rho de Spearman	Sati	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Resp	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

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

### Correlación de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario

			Sati	Cali
Rho de Spearman	Sati	Coeficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Cali	Coeficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

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

## Anexo 9 Producto Acreditable

### Plan de Capacitación

Capacitación “Fortalecimiento del talento humano de la Dirección de Bienestar Universitario en Calidad de Servicio”.

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	
<b>Objetivo</b>	Fortalecer las capacidades y cualidades en el personal de las áreas de la DBU para que se brinde una óptima calidad de servicio.
<b>Justificación</b>	En momentos de incertidumbre que venimos atravesando a causa del COVID-19, lo cual ha afectado la vida y la salud en el contexto global, por lo que es primordial realizar una sensibilización especial en las áreas que abarcan la vocación de servicio, la psicología en su forma más completa, el sentido común, la empatía y la asertividad, la tolerancia a la frustración y la comunicación y de esta forma las capacidades de los profesionales de ciertas áreas de la Dirección de Bienestar Universitario, quienes a su vez tienen un papel muy importante considerando que se trabaja con personas, como los estudiantes de pregrado, personal docente y administrativo. La satisfacción de los usuarios representa la evaluación de la atención recibida, la misma que se basa en la percepción que se tenga frente a las acciones realizadas por parte del personal y a las expectativas de recibir una atención de calidad. Cabe señalar que Bienestar Universitario es el organismo encargado de brindar programas y servicios de salud, y recreación a la comunidad universitaria en relación a la psicopedagogía, asistencia social, alimentación, salud y deporte incluso a través del Programa de Deportes de Alta Competencia (PRODAC) y la promoción del deporte multidisciplinario. actividades En beneficio de la comunidad universitaria para mejorar la calidad de vida de sus integrantes.
<b>Fines</b>	Mejorar la calidad de servicio y atención a los usuarios.

<b>Metas</b>	Capacitación del 100% de personal de las áreas involucradas en atención de los usuarios en la DBU.
<b>Duración</b>	Se realizará 4 sesiones dentro del mes. Cada sesión tendrá una duración de 1 hora.
<b>Metodología</b>	Se orienta en la profundización y fortalecimiento de las capacidades y cualidades del talento humano de la DBU
<b>Temas</b>	Calidad de Servicio y humana. Empatía y vocación de servicio. Aptitudes y capacidades. Comunicación asertiva y desempeño.
<b>Perfil del Ponente:</b>	Ponente deberá ser Licenciado, magister o Doctor con experiencia, manejo y desarrollo de tutoría universitaria.
<b>Áreas involucradas</b>	Todas las áreas que están directamente relacionadas con la atención de personas: Servicio social. Tópico universitario. Psicopedagogía. Nutrición Deportes
<b>Medios y materiales de trabajo</b>	Capacitación online A través de la plataforma zoom o meeting

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 10 Análisis de correspondencias múltiples

### Variables transformadas de correlaciones

Dimensión: 1

	Fiab (Agrupada)	Segu (Agrupada)	Tang (Agrupada)	Empa (Agrupada)	Resp (Agrupada)	Satif (Agrupada)
Fiab (Agrupada)	1,000	,552	,588	,523	,640	,520
Segu (Agrupada)	,552	1,000	,436	,517	,414	,428
Tang (Agrupada)	,588	,436	1,000	,564	,687	,753
Empa (Agrupada)	,523	,517	,564	1,000	,478	,672
Resp (Agrupada)	,640	,414	,687	,478	1,000	,628
Sati (Agrupada)	,520	,428	,753	,672	,628	1,000
Dimensión	1	2	3	4	5	6
Autovalor <sup>a</sup>	11,446	2,148	1,777	1,125	,864	,640

a. Los autovalores de la matriz de correlaciones se han ponderado con ponderaciones de variable.

### Medidas discriminantes

	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Fiab (Agrupada)	3	,636	,500	,568
Segu (Agrupada)	3	,463	,467	,465
Tang (Agrupada)	3	,728	,620	,674
Empa (Agrupada)	3	,614	,569	,592
Resp (Agrupada)	3	,658	,561	,609
Sati (Agrupada)	3	,717	,625	,671
Total activo <sup>a</sup>	18	11,446	10,026	10,736
% de varianza		63,591	55,701	59,646

a. Las ponderaciones de variable se han incorporado en las estadísticas del total activo.

