

# **UNIVERSIDA PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**



*Una Institución Adventista*

## **Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca**

Por:

Janeth Angelica Valdéz Mamani

Agustin Estofanero Chambi

Asesor:

Mg. Felix Primero Calla Calla

**Juliaca, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Felix Primero Calla Calla, de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA " constituye la memoria que presentan los estudiantes Janeth Angelica Valdéz Mamani, Agustin Estofanero Chambi para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 03 días de diciembre del año 2019.

Mg. Felix Primero Calla Calla



Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los  
estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca


# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentada para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración y  
Negocios Internacionales


## JURADO CALIFICADOR



Lic. Dante Ortiz Guillen  
Presidente



Lic. Julio Samuel Torres Miranda  
Secretario



Mg. Amed Vargas Martinez  
Vocal



Mg. Felix Primero Calla Calla  
Asesor

Juliaca, 03 de diciembre de 2019

# Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca

Quality of service of the administrative staff and satisfaction of the students of the National University from Juliaca

Valdez Mamani, Janeth Angélica <sup>al</sup>, Estofanero Chambi, Agustín <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Universidad Peruana Unión, jaret29@gmail.com

---

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio del personal administrativo y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básico, transversal y nivel correlacional buscando establecer la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción. Se aplicó la encuesta a 314 estudiantes, de los 1969 matriculados en el semestre 2019 - I. Se consideró las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. El análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach es 0.911. Usando el estadístico Rho de Spearman se encontró que existe una relación positiva y directa entre la calidad de servicio del personal administrativo y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, cuyo valor r de Spearman es de **0.736, es decir una** correlación positiva alta. Se encontró que la dimensión empatía guarda una relación más fuerte con el nivel de satisfacción con un valor de r de Spearman de 0.699, mientras que la tangibilidad guarda menos fuerza de correlación con un valor de  $r = 0.437$ .

*Palabras clave:* Satisfacción; calidad; servicio; nivel de satisfacción.

## Abstract

The objective of the present investigation carried out in 2019 is to determine the relationship between the quality of service of the administrative staff and the satisfaction of the students of the National University from Juliaca (Universidad Nacional de Juliaca), period 2019. The research is of quantitative approach, applied type, transversal and correlational level seeking for establishing the relationship between the quality of service and the level of satisfaction. The survey was applied to 314 students, from 1969 enrolled in the 2019 – I semester. The dimensions were considered: tangibility, reliability, security, responsiveness and empathy. Cronbach's Alpha reliability analysis is 0.911. Using the statistic Rho of Spearman it was found that there is a positive and direct relationship between the quality of service of the administrative staff and the level of satisfaction in the students of the Universidad Nacional de Juliaca, whose Spearman r value is 0.736, it means high positive correlation. It was found that the empathy dimension has a stronger relationship with the level of satisfaction with a Spearman r value of 0.699, while the tangibility saves less correlation force with a value of  $r = 0.437$ .

*Keyword:* Satisfaction, Quality, Quality, Service, Level of satisfaction.

---

## 1. Introducción

La percepción común es que la administración pública por el hecho de pertenecer al estado no tiene por objetivo obtener beneficios o ganancias, lo que origina una serie de problemas como la falta de interés a factores claves, como la mala calidad en la gestión y en la atención al público (Fernandez, 2015). A esto se suma los problemas de la pobreza, falta de un plan de acción, corrupción e inseguridad ciudadana como muestra Yamada Fukusaki y Montero de la Piedra (2011) en el libro “Corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú”; en el aspecto educativo y sobre todo en la educación superior los antecedentes se remontan a varias décadas (Mejía Navarrete, 2018) problemas que son históricos en el Perú; pero que se intenta cambiar (Guadalupe Mendizabal, Twanama, and Castro, 2018), diseñando proyectos para mejorar la calidad docente y la calidad de atención a la comunidad académica (Cuenca and Vargas Castro, 2018). El problema es la calidad de servicio que se brinda por parte del personal de la Universidad Nacional de Juliaca y cómo está relacionado con el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes universitarios. El problema planteado es: “¿De qué manera la calidad del servicio del personal administrativo está relacionada con la satisfacción de los alumnos de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019?”

---

Autor de correspondencia:

Av. Nueva Zelandia 654 - Juliaca

Tel.: +0-51- 949977800

jaret29@gmail.com

La presente investigación determinó la relación que existe entre la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca y la satisfacción de los estudiantes, periodo 2019. Así mismo determinó la relación que existe entre el nivel de satisfacción con las dimensiones de la variable calidad de servicio: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Es importante, debido al descontento que se manifiesta por parte de los estudiantes universitarios. Del mismo modo es importante para la universidad ya que al conocer la relación existente, podrá ejecutar un plan de mejoras para la atención a los estudiantes; al conocer las razones del porque común mente los estudiantes o las personas en su conjunto tienen la idea de que las empresas públicas tienen mala atención o en todo caso pésima, como lo vemos en los hospitales públicos, en la misma policía, en la educación, etc. Los estudiantes a veces por miedo a los empleados públicos no se atreven hacer consultas, por lo que genera un malestar.

La Calidad de Servicio y la definición de Satisfacción del Cliente son dos conceptos muy relacionados e imprescindibles en toda empresa seria y objeto de análisis de los administradores (Kotler, 1996). La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor (Goleman, 2018). Las cinco dimensiones de la Calidad de Servicio más citadas son: a) Elementos tangibles: Que mide la presencia de las instalaciones, materiales de comunicación, equipo y del personal. b) Fiabilidad: Se entiende por esto a la habilidad de realizar el servicio solicitado en el tiempo prometido. c) Capacidad de respuesta: Aquí se determina la disposición de ayuda a los clientes, pero de una manera rápida en el tiempo esperado. d) Seguridad: Que son los conocimientos técnicos útiles y esenciales para asistir al cliente y ganar su credibilidad y confianza, incluyendo la transparencia en las transacciones financieras con el cliente. Finalmente e) Empatía: Es la atención personalizada que cuida de los intereses de los clientes (Ahmed, 2019). Se presenta las dimensiones del nivel de satisfacción: 1) Calidad Funcional percibida. 2) Calidad técnica percibida. 3) Valor percibido. 4) Confianza. 5) Expectativas (Mejías and Manrique, 2011).

La calidad del servicio brindada en una universidad es motivo de estudios como en Guatemala (Reyes Hernandez, 2014), Ecuador (Peña Herrera Veloz, Borja Salinas, and Armas Regnault, 2019). En un estudio evaluando la calidad de la educación superior a distancia en Chile, parecido al PROESAD, se encontró una serie de limitaciones para brindar un servicio de calidad (Araya Castillo, 2017). Desde España (Vásquez Carrasco, 2015) se realizó un estudio donde se analiza la situación de las universidades en Lambayeque. Del mismo modo algunos estudios hechos por universidades peruanas analizan el tema de la calidad como Apaza Velasquez (2018), en su investigación buscó determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios del comedor universitario en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. Otro estudio muestra la relación entre el servicio brindado y el nivel de satisfacción como la “Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018” (Astete Candia, 2018, p. 1), otra investigación la “Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” (Cahuana Sánchez, 2018, p. 1), así mismo la “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Escuela De Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – SJL durante el período 2016” (Cardenas Carhuaricra, 2016, p. 1), como también la “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Arzobispo Loayza, Lima 2013” (Martínez Asmad and Zavaleta Pesantes, 2013), adicionalmente la “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático “Guillermo Ugarte Chamorro”, Lima, 2018” (Pineda Barreto, 2018), y “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017” (Pinedo Jara, 2017), asimismo la “Satisfacción de los alumnos del IX y X ciclo en la calidad de atención del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación en la "Universidad Alas Peruanas" - Sede Lima – 2012” (Tineo De La Cruz, 2013). Midiendo la calidad brindada en la UGEL 17 de Carabayllo, se encontró que la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicios de la Red 16 – 17 Carabayllo UGEL 04, en el año 2017, manifiesta que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355, siendo una relación de nivel bajo (Cabanillas Contreras, 2018).

En la Universidad Peruana Unión se desarrollaron las investigaciones de Mamani Avendaño (2019), Cauper Pinedo (2018), Carcausto Vilcapaza (2016) y Cisneros Sandoval (2017), entre otros que midieron y analizaron el tema de la calidad de servicio.

## 2. Materiales y Métodos

La investigación realizada es de enfoque cuantitativo debido a que presentaremos datos estadísticos como conclusión a diferencia del enfoque cualitativo, de acuerdo al tipo de investigación es básica, del nivel correlacional y buscó establecer la relación entre las dos variables a investigar, el diseño no experimental y de corte transversal, donde se investigó el fenómeno ocurrido en el primer semestre del año 2019. Las variables de estudio son: Variable 1: Calidad

de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019; para esta variable se consideró las dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía. Variable 2: Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019; esta variable se consideró para efectos de este estudio como unidimensional, es cierto que contiene varias dimensiones como: Calidad Funcional percibida; Calidad técnica percibida; Valor percibido; Confianza y Expectativas; pero en algunos estudios se consideró sólo la variable para efectuar una correlación. En el presente estudio se consideró el total de la variable y no se evaluó cada una de las dimensiones del Nivel de Satisfacción.

La población estudiantil estuvo conformada por los estudiantes matriculados en el año 2019, donde la mayoría de los estudiantes de la UNAJ provienen de la región Puno, presentando características similares haciendo una población homogénea en cuanto a la cultura, nivel sociocultural y económico. En el semestre.2019-I el número de matriculados fueron 1730 estudiantes, durante el ciclo hubo deserción y abandono académico de un 20% de los estudiantes matriculados inicialmente y al momento de aplicar el instrumento fueron 1969 estudiantes. La muestra aplicada es de tipo muestreo aleatorio simple (MAS). Considerando que la población encuestada fue de 314 estudiantes.

Se aplicó un cuestionario de 13 ítems, basado en el instrumento desarrollado por Mano y Oliver que consta de 12 preguntas (Mano and Oliver, 2003) y vuelto a adaptar en investigaciones posteriores (Oliver, 2014), este instrumento evalúa el grado de satisfacción y la variable calidad de servicio, es decir ambas variables en estudio de la investigación. El instrumento de Mano y Oliver ha sido ampliamente utilizado por la literatura sobre satisfacción del consumidor y del usuario (Parra, 2006); evidenciando su validez. Del mismo modo se basó en la escala de satisfacción general (Crosby y Stephens, 1987), adaptada por Parra (2006). Finalmente, otro instrumento para determinar explícitamente el nivel de satisfacción usó tres preguntas (Eroglu and Machleit, 1990). Con estos antecedentes e instrumentos se construyó el cuestionario usado. El cuestionario aplicado consta de 13 preguntas de tipo Likert y tiene 5 valoraciones en cada pregunta, las primeras 9 preguntas determinaron la calidad de servicio y sus respectivas dimensiones, mientras que las cuatro últimas midieron el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Los datos recolectados de la encuesta fueron analizados con las pruebas de normalidad. Para esto se usó el Software SPSS. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, debido a que nuestros datos son más de 300 encuestas; y al determinar que la distribución es no normal se aplicó la Prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman. Cuando se realiza un análisis de correlación no paramétrico se puede usar a Spearman (Hernández Sampieri, Fernández Collado, and Baptista Lucio, 2016, p. 271). Al considerar los criterios para elegir las pruebas estadísticas buscando establecer Correlación entre variables, siendo las variables categóricas que tienen distribución no normal se debería usar la “Correlación de Kendall o Spearman” (Hernández Sampieri et al., 2016, p. 326). La confiabilidad del instrumento aplicado índice de consistencia interna, varía entre 0 y 1, el valor superior a 0,8 indica alta fiabilidad.

Tabla 1

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	314	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	314	100.0

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

Fuente: Análisis de la encuesta aplicada mediante SPSS.

Aplicando la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach a cada una de los ítems de la encuesta se encontró los siguientes resultados:

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	13

Fuente: Análisis de la encuesta aplicada mediante SPSS

El valor del Alfa de Cronbach es de 0.911 un valor muy cercano al 1 y superior al 0.8, lo que indica que existe una fuerte fiabilidad de los resultados. También se determinó la fiabilidad de cada uno de los ítems. Todos los ítems superan el 0.8, con lo que se evidencia que todas las preguntas del cuestionario son fiables en sus resultados.

Como se observa en la tabla 3, las dos variables arrojaron un valor  $p < 0,05$ , por lo tanto, se concluye que no tienen una distribución normal. Se debe considerar que “la normalidad no debe confundirse con probabilidad” (Hernández Sampieri et al., 2016, p. 300). Esto lleva a considerar que el estadístico de prueba a usarse es la prueba no paramétrica de Spearman o la Rho de Spearman a diferencia de la correlación de Pearson que se usaría en caso de que el análisis de normalidad mostraría que las variables tienen una distribución normal, se puede apreciar la distribución normal de la variable servicio en el gráfico.

Tabla 3

*Prueba de normalidad de la Calidad de servicio del personal administrativo y el Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de Satisfacción	,089	314	,000
Calidad de Servicio	,078	314	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Análisis de la encuesta aplicada mediante SPSS

### 3. Resultados y Discusión

Usando el programa estadístico de SPSS, los 314 datos recabados, fueron analizados con el estadístico para pruebas no paramétricas, en este caso la Rho de Spearman, se comparó en primer lugar los datos correspondientes a las dos variables, luego se analizaron las dimensiones de una de ellas, para determinar cuál de las dimensiones tiene más relación con la variable Nivel de Satisfacción.

La relación que existe entre la Variable Nivel de Satisfacción con las dimensiones que se estudiaron de la Variable Calidad de Servicio: Dimensión Tangibilidad, Dimensión Fiabilidad, Dimensión Seguridad, Dimensión Capacidad de Respuesta y la Dimensión Empatía, se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4

*Relación entre las Dimensiones Estudiadas de la Variable Calidad de servicio del personal administrativo y el nivel satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019*

			Variable Satisfacción	Dimensión Tangibilidad	Dimensión Fiabilidad	Dimensión Seguridad	Dimensión Capacidad de Respuesta	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Variable Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,437**	,589**	,635**	,601**	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	314	314	314	314	314	314
	Dimensión Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,437**	1,000	,516**	,473**	,407**	,467**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	314	314	314	314	314	314
	Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,589**	,516**	1,000	,590**	,489**	,568**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	314	314	314	314	314	314
	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	,635**	,473**	,590**	1,000	,484**	,639**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	314	314	314	314	314	314
	Dimensión Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,601**	,407**	,489**	,484**	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	314	314	314	314	314	314
	Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	,699**	,467**	,568**	,639**	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	314	314	314	314	314	314

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

Fuente: Encuesta aplicada

Se determinó la relación existente entre la Variable Calidad de Servicio con la variable Nivel de Satisfacción. Todas las dimensiones estudiadas de la variable Calidad de servicio fueron consideradas en este primer análisis, considerando la sumatoria de cada una de las dimensiones; por otro lado la variable Nivel de Satisfacción es considerada en su totalidad, no se está considerando las dimensiones en las cuales se subdivide; por la practicidad mostrada en los objetivos del presente estudio. Se puede apreciar la distribución de ambas variables, mostrando una distribución y relación positiva.

Como se observa en la figura 1, la dispersión de ambas variables guarda relación positiva, y una alta correlación.



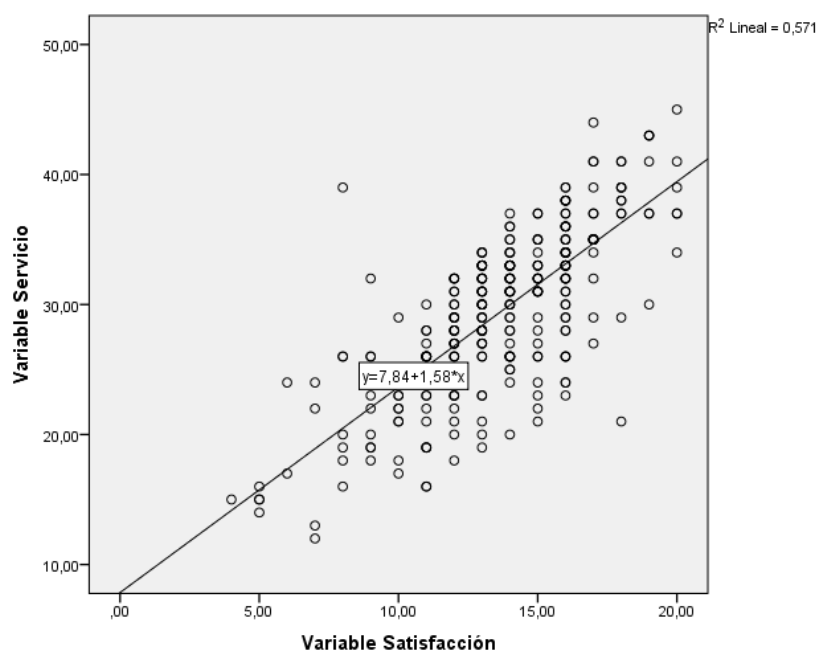


Figura 1: Diagrama de dispersión de las variables en estudio

Al medir la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción se obtuvo un valor de “Rho” calculado = 0.736; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y concluimos que **existe correlación positiva entre la Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019. La correlación positiva entre la Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019 es de 0.736, es decir una correlación positiva considerable o correlación buena.**

Tabla 5

*Relación entre la Calidad de servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019*

Variable		Servicio	Satisfacción
	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,736**
Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	--	,000
	N	314	314
Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,736**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	--
	N	314	314

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

Fuente: Análisis de la encuesta aplicada mediante SPSS

Al medir la relación entre la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de servicio y el nivel de satisfacción se obtuvo un valor de “Rho” calculado = 0.437; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Por lo tanto, concluimos que **existe correlación positiva entre la dimensión Tangibilidad de la**

variable **Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019. La correlación positiva entre la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019 es de 0.437, es decir una correlación positiva media o correlación moderada.**

Tabla 6

*Relación entre la dimensión Tangibilidad y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019*

			<b>Variable Satisfacción</b>	<b>Dimensión Tangibilidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Variable Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	314	314
	Dimensión Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	314	314

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

La relación entre la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio se relaciona con el nivel de satisfacción y se obtuvo un valor de “Rho” calculado = 0.589; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Por lo tanto, concluimos que **existe correlación positiva entre la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019. La correlación positiva entre la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019 es de 0.589, es decir una correlación positiva media o correlación moderada.** En la tabla 7 se muestra el resultado de esta correlación; que es significativa en el nivel 0.01 es decir con menos del 1% mostrando mayor fiabilidad que el 5% de error.

Tabla 7

*Relación entre la dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019*

			<b>Variable Satisfacción</b>	<b>Dimensión Fiabilidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Variable Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	314	314
	Dimensión Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	314	314

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

Cuando se mide la relación entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de servicio y el nivel de satisfacción se obtuvo un valor de “Rho” calculado = 0.635; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Por lo tanto, concluimos que **existe correlación positiva entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019. La correlación positiva entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019 es de 0.635, es decir una correlación positiva considerable o correlación buena.** En la siguiente tabla se muestra la relación encontrada entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio con la variable Nivel Satisfacción.

Tabla 8

*Relación entre la dimensión Seguridad y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019.*

			<b>Variable Satisfacción</b>	<b>Dimensión Seguridad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Variable Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	314	314
	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	314	314

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

La variable de Calidad de Servicio es integrada también por la dimensión Capacidad de Respuesta y al medir la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de servicio y el nivel de satisfacción se obtuvo un valor de “Rho” calculado = 0.601; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Por lo tanto, concluimos que **existe correlación positiva entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019. La correlación positiva entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019 es de 0.601, es decir una correlación positiva considerable o correlación buena.** En la siguiente tabla se muestra la relación encontrada entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio con la variable Nivel Satisfacción, que es considerada en su totalidad, no se considera sus dimensiones.

Tabla 9

*Relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019*

			Variable Satisfacción	Dimensión Capacidad de Respuesta
<b>Rho de Spearman</b>	Variable Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	314	314
	Dimensión Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	314	314

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

La dimensión empatía de la variable Calidad de servicio se relaciona con el nivel de satisfacción con un valor de “Rho” calculado = 0.699; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Por lo tanto, concluimos que **existe correlación positiva entre la dimensión Empatía de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019. La correlación positiva entre la dimensión Empatía de la variable Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019 es de 0.699, es decir una correlación positiva considerable o correlación buena.** En la siguiente tabla se puede observar la relación encontrada entre la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio con la variable Nivel Satisfacción, con una correlación en el nivel de 0.01 bilateral.

Tabla 10

*Relación entre la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019.*

			Variable Satisfacción	Dimensión Empatía
<b>Rho de Spearman</b>	Variable Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	314	314
	Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	314	314

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

Al determinar la relación entre la variable Calidad de los servicios educativos y la variable satisfacción de los clientes

de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima, analizando una población de 288 estudiantes, se encontró una relación con un valor  $Rho = 0.607$ ; esta relación positiva guarda relación con lo encontrado en la UNAJ donde el valor  $Rho = 0.736$  (Cahuana Sánchez, 2018). Los resultados son casi similares considerando que ambas instituciones son estatales.

En el año 2016, aplicando la encuesta SERVQUALing se determinó la relación existente entre la Calidad de servicio y su relación con la variable satisfacción del cliente, aplicándose a 282 estudiantes de la Universidad César Vallejo que cursan la carrera de Ingeniería Industrial– SJL (Cardenas Carhuaricra, 2016), encontrando una relación positiva, aunque no se muestra el valor de la fuerza de correlación, podemos confirmar lo encontrado en nuestra investigación, donde en ambos casos tiene una correlación positiva.

En la investigación realizada en la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático en Lima “Guillermo Ugarte Chamorro” (Pineda Barreto, 2018), donde se determinó la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción, se encontró un coeficiente de correlación de 0.620 una correlación positiva moderada usando la prueba no paramétrica Tau-b Kendall; resultados parecidos a los encontrados en la UNAJ. Comparando con los resultados de la presente investigación, los datos son muy parecidos, confirmando la relación estrecha que existe entre una buena calidad de atención con la satisfacción del cliente.

Analizando a 282 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad durante el año 2018 de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, se determinó la relación entre la Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes, encontrando una relación positiva con una fuerza de 0.574 usando la Tau B de Kendal, resultados que coinciden en cierto punto con los resultados encontrados en la Universidad Nacional de Juliaca; pero en este caso la fuerza de la relación es mayor, 0.736 (Astete Candia, 2018), lo que nos muestra un resultado distinto y un mejor nivel de satisfacción en la institución estatal. Estos resultados al momento de comparar difieren cuando se compara con los resultados encontrados en instituciones estatales; al parecer la percepción o expectativa de un mejor trato en una universidad particular hace que el nivel de satisfacción sea menor.

#### 4. Conclusiones

Se encontró que existe relación positiva entre las variables en estudio, las Dimensiones de la Variable **Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, durante el año 2019, con un valor  $r = 0.736$ , es decir una** correlación positiva considerable o correlación buena. Se percibe también que aparte de la relación que puede existir entre ambas variables, la calidad con la que se brinda atención por parte del personal administrativo, es bueno lo que incide en el nivel de satisfacción.

La dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio guarda correlación positiva con el Nivel de Satisfacción, con un valor de  $r = 0.437$ ; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . Siendo la dimensión que guarda menor fuerza de relación con la variable Nivel de Satisfacción.

La dimensión estudiada Fiabilidad que pertenece a la variable Calidad de Servicio se relaciona con el Nivel de Satisfacción y obtenemos un valor  $r = 0.589$ ; con un nivel de significancia del valor  $p$  menor a 0.01.

La relación que existe entre la dimensión Seguridad perteneciente a la Variable Calidad de servicio y el Nivel de Satisfacción guarda una correlación de  $r = 0.635$ ; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ .

La dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Nivel de Satisfacción guardan una correlación  $r = 0.601$ ; con un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ .

La dimensión empatía que pertenece a la variable Calidad del servicio se relaciona con el nivel de satisfacción con un valor  $r = 0.699$ ; y un nivel de significancia del valor  $p = 0.000 < 0,05$ . La dimensión empatía es la que tiene una mayor fuerza de relación con el nivel de satisfacción.

Los resultados coinciden con los trabajos consultados y reafirma que a mayor Calidad de Servicio, por parte del personal administrativo hacia los estudiantes, mayor nivel de satisfacción.

### Referencias

- Ahmed, K. (2019). *An assessment of service quality in Esco Lifesciences*. Bangladesh: Pvt. Limited.
- Apaza Velasquez, M. Z. (2018). *Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Araya Castillo, L. A. (2017). *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia* (Universidad de Barcelona). Retrieved from [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Universidad César Vallejo.
- Cabanillas Contreras, S. E. (2018). *Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017*.
- Cahuana Sánchez, J. H. (2018). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (Universidad Peruana Unión; Vol. 1). <https://doi.org/10.17162/rmi.v1i2.758>
- Carcausto Vilcapaza, Z. Y. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016* (Universidad Peruana Unión). Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida\\_Tesis\\_Bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cardenas Carhuaricra, P. F. (2016). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Escuela De Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – SJL durante el período 2016*. Universidad César Vallejo.
- Cauper Pinedo, L. M. (2018). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio en la microfinanciera Edaprospro bajo el modelo Servqual, Chosica, año 2018* (Universidad Peruana Unión). Retrieved from [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1358/Luz\\_Tesis\\_Titulo-2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1358/Luz_Tesis_Titulo-2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Cisneros Sandoval, L. E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017* (Universidad Peruana Unión). <https://doi.org/10.1587/transcom.E93.B.2477>
- Cuenca, R., and Vargas Castro, J. C. (2018). *Perú: El estados de políticas públicas docentes*.
- Eroglu, S. A., and Machleit, K. A. (1990). An emórocañ Study of Retail Crowding: Antecedents and Consequences. *Journal of Retailing*, 66(201).
- Fernandez, E. (2015). *Calidad de atención a usuarios de la administración pública*. Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa*. Conecta.
- Guadalupe Mendizabal, C. A., Twanama, W., and Castro, M. P. (2018). La larga noche de la educación peruana : comienza a amanecer. *Centro de Investigación Universidad Del Pacífico, DD1806*(Noviembre), 1–23.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., and Baptista Lucio, M. del P. (2016). Metodología de la investigación. In *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015* (6th ed., Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, P. (1996). *Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación, Implementación, y Control* (8va ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Mamani Avendaño, D. G. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019* (Universidad Peruana Unión). Retrieved from [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2032/Delsy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mano, H., and Oliver, R. L. (2003). *Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience : Evaluation , Feeling , and Satisfaction*. 20(December 1993), 451–466.
- Martínez Asmad, G. M., and Zavaleta Pesantes, A. O. (2013). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Arzobispo Loayza, Lima 2013*. Universidad César Vallejo.
- Mejía Navarrete, J. (2018). El proceso de la educación superior en el Perú . La descolonialidad del saber. *Cinta Moebio*, 61, 56–71. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2017000100056>
- Mejías, A., and Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de los clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 28(4), 43–47. Retrieved from

<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

- Oliver, R. L. (2014). *Perspective on the Consumer A Behavioral Perspective on the Consumer* No Title (2da.). New York: Routledge.
- Parra, M. C. (2006). *a insatisfacción del consumidor y las respuestas ante la insatisfacción: un análisis teórico y empírico*. Catholic University of Murcia, España.
- Peña Herrera Veloz, I., Borja Salinas, E., and Armas Regnault, M. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 23(90), 4–13.
- Pineda Barreto, J. J. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la Escuela Nacional Superior de Arte Dramático “Guillermo Ugarte Chamorro”, Lima, 2018* (Universidad César Vallejo). Retrieved from file:///C:/Users/estudiante/Documents/YANBAL ARTICULO.pdf
- Pinedo Jara, E. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Reyes Hernandez, S. P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociacion Share, Sede Huehuetenango* (Universidad Rafael Landívar). Retrieved from <https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/18/1337/persentase-panjang-jalan-tol-yang-beroperasi-menurut-operatornya-2014.html>
- Tineo De La Cruz, N. S. (2013). *Satisfacción de los alumnos del IX y X ciclo en la calidad de atención del personal administrativo de la Escuela Profesional de Educación en la “Universidad Alas Peruanas” - Sede Lima - 2012*.
- Vásquez Carrasco, R. E. de los M. (2015). *Efectividad de los métodos para medir calidad de servicio en universidades : Caso universidades privadas del departamento de Lambayeque*. Universidad de Málaga.
- Yamada Fukusaki, G., and Montero de la Piedra, R. (2011). Corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú. In *Repositorio de la Universidad del Pacífico - UP*. Lima: CIES.

## Anexos

### Cuestionario para determinar la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción

Estimado/a estudiante: El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los estudiantes de la UNAJ, están satisfechos con la educación y servicios que reciben en esta universidad. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que respondas a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad. ¡Se agradece tu colaboración!

#### DATOS PERSONALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_ Año que cursa: \_\_\_\_\_

Sección: \_\_\_\_\_ Turno: Mañana \_\_\_\_\_ Tarde \_\_\_\_\_ Noche \_\_\_\_\_

Mención o Carrera: \_\_\_\_\_

**Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración**

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
1. El personal administrativo muestra apariencia limpia y agradable					
2. Los documentos relacionados con la atención son visible y atractivos					

3. El personal administrativo realiza el servicio con claridad en los resultados					
4. Cuando usted tiene problemas, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo					
5. El personal administrativo transmite confianza a sus usuarios					
6. El personal administrativo demuestra conocimiento suficiente para responder a los usuarios					
7. Cuando usted acude por algún motivo, le responden en el tiempo considerado					
8. El personal administrativo tiene predisposición de realizar una atención personal					
9. El personal administrativo comprende sobre las necesidades de los usuarios					
10. El personal administrativo cumple satisfactoriamente con el servicio solicitado					
11. El personal administrativo presenta un rendimiento adecuado en el puesto designado					
12. El personal administrativo demuestra amabilidad, respeto y paciencia					
13. El personal administrativo resolvió su problema					



**Matriz de Consistencia**

**Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>General:</b> ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio del personal administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019?</p>	<p><b>General:</b> Establecer la relación entre la calidad de servicio del personal administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p>	<p><b>General:</b> H<sub>1</sub>: La Calidad de Servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca guarda una relación positiva con el nivel de satisfacción de los estudiantes, periodo 2019.</p>	<p>V<sub>1</sub>: Calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p> <p>Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tangibilidad,</li> <li>▪ Fiabilidad,</li> <li>▪ Seguridad,</li> <li>▪ Capacidad de Respuesta</li> <li>▪ Empatía.</li> </ul> <p>V<sub>2</sub>: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p>	<p><b>Tipo, Nivel y Diseño:</b> Enfoque Cuantitativo, Tipo Aplicada, Nivel Correlacional, Diseño No experimental. Corte Transversal</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Diagrama del diseño correlacional</b></p> <p><b>Donde:</b> M : Estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, 2019. V<sub>1</sub> : Calidad de servicio del personal administrativo V<sub>2</sub> : Nivel de satisfacción de los alumnos. r : Relación entre variables. Coeficiente de variación</p>
<p><b>Específicos:</b></p> <p>PE1: ¿Cómo es la relación entre la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019?</p> <p>PE2: ¿Cómo es la relación entre la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019?</p> <p>PE3: ¿Cómo es la relación entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>OE1: Establecer la relación entre la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p> <p>OE2: Establecer la relación entre la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p> <p>OE3: Establecer la relación entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>HE1: La dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca guarda una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes, periodo 2019</p> <p>HE2: La dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca guarda una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes, periodo 2019</p> <p>HE3: La dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca guarda una</p>	<p>V<sub>1</sub>: Calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p> <p>Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tangibilidad,</li> <li>▪ Fiabilidad,</li> <li>▪ Seguridad,</li> <li>▪ Capacidad de Respuesta</li> <li>▪ Empatía.</li> </ul> <p>V<sub>2</sub>: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p>	<p><b>Tipo, Nivel y Diseño:</b> Enfoque Cuantitativo, Tipo Aplicada, Nivel Correlacional, Diseño No experimental. Corte Transversal</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Diagrama del diseño correlacional</b></p> <p><b>Donde:</b> M : Estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, 2019. V<sub>1</sub> : Calidad de servicio del personal administrativo V<sub>2</sub> : Nivel de satisfacción de los alumnos. r : Relación entre variables. Coeficiente de variación</p>

<p>Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019?</p> <p>PE3:¿Cómo es la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019?</p> <p>PE5:¿Cómo es la relación entre la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019?</p>	<p>Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p> <p>OE4: Establecer la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p> <p>OE5: Establecer la relación entre la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.</p>	<p>relación positiva con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes, periodo 2019</p> <p>HE4: La dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca guarda una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes, periodo 2019</p> <p>HE5: La dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Juliaca guarda una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes, periodo 2019</p>		
--	--	---	--	--

**Operacionalización de Variables**

**Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca, periodo 2019.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	DEFINICION OPERACIONAL
1. Calidad de servicio	1.1 Tangibilidad	1. El personal administrativo muestra apariencia limpia y agradable 2. Los documentos relacionados con la atención son visible y atractivos	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de acuerdo	La sumatoria a obtener tiene un valor mínimo de 2 y un valor máximo de 10. Lo que mostraría el valor de la Tangibilidad de la Calidad del servicio.
	1.2 Fiabilidad	3. El personal administrativo realiza el servicio con claridad en los resultados 4. Cuando usted tiene problemas, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de acuerdo	La sumatoria a obtener tiene un valor mínimo de 2 y un valor máximo de 10. Lo que mostraría el valor de la Fiabilidad de la Calidad del servicio.
	1.3 Seguridad	5. El personal administrativo transmite confianza a sus usuarios 6. El personal administrativo demuestra conocimiento suficiente para responder a los usuarios	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	La sumatoria a obtener tiene un valor mínimo de 2 y un valor máximo de 10. Lo que mostraría el

Valdez - Estofanero / DGI – Revista de Investigación Universitaria

			4. De Acuerdo 5. Muy de acuerdo	valor de la Seguridad de la Calidad del servicio.
	1.4 Capacidad de respuesta	7. Cuando usted acude por algún motivo, le responden en el tiempo considerado	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de acuerdo	La sumatoria a obtener tiene un valor mínimo de 1 y un valor máximo de 5. Lo que mostraría el valor de la Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio.
	1.5 Empatía	8. El personal administrativo tiene predisposición de realizar una atención personal 9. El personal administrativo comprende sobre las necesidades de los usuarios	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de acuerdo	La sumatoria a obtener tiene un valor mínimo de 2 y un valor máximo de 10. Lo que mostraría el valor de la Empatía de la Calidad del servicio.  En total la Variable Calidad de Servicio puede tener un valor mínimo de 9 y valor máximo de 45
2. Nivel de Satisfacción	Nivel de satisfacción	10. El personal administrativo cumple satisfactoriamente con el servicio solicitado 11. El personal administrativo presenta un rendimiento adecuado en el puesto designado 12. El personal administrativo demuestra amabilidad, respeto y paciencia 13. El personal administrativo resolvió su problema	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Muy de acuerdo	La sumatoria a obtener tiene un valor mínimo de 4 y un valor máximo de 20. Lo que mostraría el valor del Nivel de Satisfacción.