



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR  
ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA, IQUITOS 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN  
IDIOMAS EXTRANJEROS CON MENCIÓN EN INGLÉS-ALEMÁN**

**PRESENTADO POR:  
GREYS AYDE SANCHEZ SOLIS**

**ASESORES:  
Lic. EDGAR GUZMAN CORNEJO, Dr.  
Lic. JUAN DE DIOS JARA IBARRA, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ  
2022**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°111-CGT-FCEH-UNAP-2022**

En Iquitos, en el auditorio de la **Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades** a los **10** días del mes de **enero** de **2022** a horas **10.00 a.m.**, se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, IQUITOS 2019**, aprobado con R.D. N°2235-2021-FCEH-UNAP del 30/12/21, presentado por la bachiller **GREYS AYDE SANCHEZ SOLIS**, para optar el Título Profesional de **Licenciada en Educación Secundaria con especialidad en Idiomas Extranjeros con mención en Inglés-Alemán**, que otorga la Universidad Nacional de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante R.D. N° 2029-2021-FCEH del 26/11/21, está integrado por:

<b>Dra. GUILLERMINA ELISA GONZALES MERA</b>	<b>Presidente</b>
<b>Mgr. ANGELICA BENDEZU BAUTISTA</b>	<b>Secretaria</b>
<b>Mgr. BARRY DEL AGUILA RIOS</b>	<b>Vocal</b>

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: satisfactoriamente

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:  
La Sustentación Pública y la Tesis han sido aprobada con la calificación BUENA  
Estando la bachiller apta para obtener el Título Profesional de **Licenciada en Educación Secundaria con especialidad en Idiomas Extranjeros con mención en Inglés-Alemán**

Siendo las 11:10 am se dio por terminado el acto de sustentación

  
.....  
**Dra. GUILLERMINA ELISA GONZALES MERA**  
**Presidente**

  
.....  
**Mgr. ANGELICA BENDEZU BAUTISTA**  
**Secretaria**

  
.....  
**Mgr. BARRY DEL AGUILA RIOS**  
**Vocal**

  
.....  
**Dr. EDGAR GUZMAN CORNEJO**  
**Asesor**

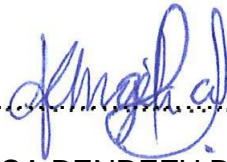
  
.....  
**Dr. JUAN DE DIOS JARA IBARRA**  
**Asesor**

## JURADO Y ASESORES



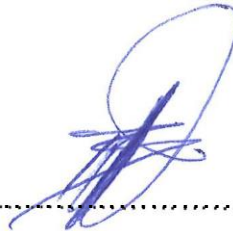
---

Lic. GUILLERMINA ELISA GONZALES MERA, Dra.



---

Lic. ANGELICA BENDEZU BAUTISTA, Mgr.



---

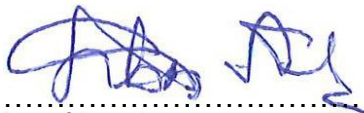
Lic. BARRY DEL AGUILA RIOS, Mgr.

## ASESORES



---

Lic. EDGAR GUZMAN CORNEJO, Dr.



---

Lic. JUAN DE DIOS JARA IBARRA, Dr.

## DEDICATORIA

A mi Madre y a mi hija.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mi Madre, pilar fundamental en mi vida, por brindarme siempre su apoyo incondicional, comprensión, mucho amor y ayuda en los momentos más difíciles.

A mi hija que es el motor y motivo, pueda seguir mis pasos y ser una gran persona.

A mi familia por confiar siempre en mí, inculcándome valores, principios, empeño y mucha perseverancia, para conseguir mis objetivos.

A mis profesores de esta prestigiosa Universidad, por compartir su sabiduría y orientarme a ser mejor cada día, por darme la oportunidad de estudiar y aprender cada enseñanza brindada y ser buena profesional.

Agradezco especialmente a mis asesores por la paciencia y comprensión y, todos los que creyeron y siguen creyendo en mí, de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

## ÍNDICE

	Página
<b>PORTADA</b>	i
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN</b>	ii
<b>JURADO Y ASESORES</b>	iii
<b>DEDICATORIA</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b>	v
<b>ÍNDICE</b>	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	viii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	xiii
<b>RESUMEN</b>	xviii
<b>ABSTRACT</b>	xix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	4
1.1. Antecedentes.	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	28
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	30
2.1. Formulación de la hipótesis	30
2.2. Variables y su operacionalización	31

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>33</b>
3.1. Tipo y diseño	33
3.2. Diseño muestral	34
3.3. Procedimientos de recolección de datos	36
3.4. Procesamiento y análisis de datos	39
3.5. Aspectos éticos	40
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>187</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN</b>	<b>192</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECONDACIONES</b>	<b>194</b>
<b>CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>197</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>201</b>
1. Matriz de consistencia	201
2. Instrumento de recolección de datos	202
3. Informe de validez y confiabilidad	205

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1.</b> Resultados después de la aplicación del cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.	41
<b>Tabla 2.</b> Frecuencias y porcentajes de la variable bienestar estudiantil universitario	50
<b>Tabla 3.</b> Frecuencias y porcentajes del indicador servicio comedor	52
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia y porcentajes de la P.1 Limpieza de la instalación	54
<b>Tabla 5.</b> Frecuencias y porcentajes de la P2. Ventilación del comedor.	55
<b>Tabla 6.</b> Frecuencias y porcentajes de la P3. Aislamiento de los ruidos.	57
<b>Tabla 7.</b> Frecuencias y porcentajes de la P4. Comodidad en las mesas al momento de comer.	58
<b>Tabla 8.</b> Frecuencias y porcentajes de la P5. Espacio suficiente para los alumnos.	60
<b>Tabla 9.</b> Frecuencias y porcentajes de la P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios.	62
<b>Tabla 10.</b> Frecuencias y porcentajes de la P7. Higiene de los alimentos en el comedor.	64
<b>Tabla 11.</b> Frecuencias y porcentajes de la P8. Cantidad suficiente de alimentos para todos.	66
<b>Tabla 12.</b> Frecuencia y porcentajes de la P9. Calidad de alimentación.	68
<b>Tabla 13.</b> Frecuencias y porcentajes de la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio.	69
<b>Tabla 14.</b> Frecuencias y porcentajes del indicador servicio deporte.	71



<b>Tabla 15.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P11. Espacio suficiente para la recreación de actividades académicas	73
<b>Tabla 16.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes.	75
<b>Tabla 17.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas.	77
<b>Tabla 18.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P14. Las canchas deportivas se mantienen limpias y ordenadas.	79
<b>Tabla 19.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros.	81
<b>Tabla 20 .</b>	Frecuencia y porcentajes de la P16. Disposición del personal para resolver las incidencias.	83
<b>Tabla 21.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P17. Horario de ingreso y salida de las canchas.	85
<b>Tabla 22.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P18. Existencia de toma corrientes en buen estado.	87
<b>Tabla 23.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P19. La convivencia entre estudiantes.	89
<b>Tabla 24.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales.	90
<b>Tabla 25.</b>	Frecuencias y porcentajes del indicador servicio médico.	92
<b>Tabla 26.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica.	94
<b>Tabla 27.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P22. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.	96
<b>Tabla 28.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P23. El trato del personal médico.	98
<b>Tabla 29.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P24. El trato de las enfermeras o practicantes.	100

<b>Tabla 30.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los diferentes puestos.	102
<b>Tabla 31.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P26. Buena calidad de los medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad.	104
<b>Tabla 32.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia.	106
<b>Tabla 33.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico.	108
<b>Tabla 34.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P29. Es atendido Habitualmente a la hora que le dan su cita médica.	110
<b>Tabla 35.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico.	112
<b>Tabla 36.</b>	Frecuencias y porcentajes del indicador servicio psicopedagógico.	113
<b>Tabla 37.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P31. Espacio físico para consultas.	116
<b>Tabla 38.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P32. Cumplen con las horas de las citas.	118
<b>Tabla 39.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P33. El trato del psicólogo.	120
<b>Tabla 40.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P34. Calidad de trato al estudiante.	122
<b>Tabla 41.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P35. Servicio de salud mental.	124
<b>Tabla 42.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje.	126
<b>Tabla 43.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P37. Talleres de habilidades sociales.	128
<b>Tabla 44.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P38. Terapia.	130

<b>Tabla 45.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P39. Calidad de difusión sobre los servicios que presta.	132
<b>Tabla 46.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.	134
<b>Tabla 47.</b>	Frecuencias y porcentajes del servicio social	136
<b>Tabla 48.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P41. Visitas domiciliarias.	138
<b>Tabla 49.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P42. Análisis y validación de datos de los estudiantes.	140
<b>Tabla 50.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P43. Elaboración de informes sociales.	142
<b>Tabla 51.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P44. Orientación familiar.	144
<b>Tabla 52.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.).	146
<b>Tabla 53.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar Universitario).	148
<b>Tabla 54.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P47. Acción cívica con otras instituciones.	150
<b>Tabla 55.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P48. Visitas hospitalarias.	152
<b>Tabla 56.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P49. El trato recibido de la asistente social.	154
<b>Tabla 57.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P50. Programas de salud preventiva.	156
<b>Tabla 58.</b>	Frecuencias y porcentajes del indicador servicio transporte.	158
<b>Tabla 59.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P51. Cumple con el horario de salida y llegada.	160
<b>Tabla 60.</b>	Frecuencia y porcentajes de la P52. Limpieza en los buses.	162
<b>Tabla 61.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P53. Tiempo promedio de espera de desplazamiento.	164

<b>Tabla 62.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajero en los buses.	166
<b>Tabla 63.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P55. Nivel de seguridad, mínima.	168
<b>Tabla 64.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P56. Los choferes se desempeñan correctamente.	170
<b>Tabla 65.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P57. El respeto de los paraderos.	172
<b>Tabla 66.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P58. Respeto al orden de abordaje.	174
<b>Tabla 67.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P59. Mantenimiento adecuado de los buses.	176
<b>Tabla 68.</b>	Frecuencias y porcentajes de la P60. Cantidad de buses.	178
<b>Tabla 69.</b>	Prueba t para la diferencia de proporciones de la variable y sus indicadores	181
<b>Tabla 70.</b>	Prueba t para la diferencia de proporciones de la variable y sus indicadores	1812

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
<b>Gráfico 1.</b> Caja y bigotes de la mediana de la variable bienestar estudiantil universitario	43
<b>Gráfico 2.</b> Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio comedor	44
<b>Gráfico 3.</b> Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio deporte	44
<b>Gráfico 4.</b> Caja y bigotes de la mediana del indicador médico	46
<b>Gráfico 5.</b> Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio psicopedagógico	47
<b>Gráfico 6.</b> Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio social	48
<b>Gráfico 7.</b> Caja y bigote de la mediana del indicador servicio transporte	49
<b>Gráfico 8.</b> Barras de porcentajes de la variable bienestar estudiantil universitario	50
<b>Gráfico 9.</b> Barras de los porcentajes del indicador servicio comedor	53
<b>Gráfico 10.</b> Barra de porcentajes de la P1. Limpieza de la instalación	54
<b>Gráfico 11.</b> Barras de los porcentajes de la P2. Ventilación del comedor.	56
<b>Gráfico 12.</b> Barras de los porcentajes de la P3. Aislamiento de los ruidos.	57
<b>Gráfico 13.</b> Barras de los porcentajes de la P4. Comodidad en las mesas al momento de comer.	59
<b>Gráfico 14.</b> Barras de los porcentajes de la P5. Espacio suficiente para los alumnos	61
<b>Gráfico 15.</b> Barras de los porcentajes de la P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios.	63
<b>Gráfico 16.</b> Barras de los porcentajes de la P7. Higiene de los alimentos en el comedor.	64

<b>Gráfico 17.</b>	barras de los porcentajes de la P8. Cantidad suficiente de alimentos para todos.	67
<b>Gráfico 18.</b>	Barras de los porcentajes de la P9. Calidad de alimentación.	68
<b>Gráfico 19.</b>	Barras de los porcentajes de la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio.	70
<b>Gráfico 20.</b>	Barras de los porcentajes del indicador servicio deporte	72
<b>Gráfico 21.</b>	Barras de los porcentajes de la P11. Espacio suficiente para la recreación de actividades académicas	74
<b>Gráfico 22.</b>	Barras de los porcentajes de la P12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes.	76
<b>Gráfico 23.</b>	Barras de los porcentajes de la P13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas.	78
<b>Gráfico 24.</b>	Barras de los porcentajes de la P14. Las canchas deportivas se mantienen limpias y ordenadas.	80
<b>Gráfico 25.</b>	Barras de los porcentajes de la P15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros.	82
<b>Gráfico 26.</b>	Barras de los porcentajes de la P16. Disposición del personal para resolver las incidencias.	84
<b>Gráfico 27.</b>	Barras de los porcentajes de la P17. Horario de ingreso y salida de las canchas.	86
<b>Gráfico 28.</b>	Barras de los porcentajes de la P18. Existencia de toma corrientes en buen estado.	88
<b>Gráfico 29.</b>	Barras y porcentajes de la P19. La convivencia entre estudiantes.	89
<b>Gráfico 30.</b>	Barras de los porcentajes de la P20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales.	91
<b>Gráfico 31.</b>	Barras de los porcentajes del indicador servicio médico.	93
<b>Gráfico 32.</b>	Barras de los porcentajes de la P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica.	95

<b>Gráfico 33.</b>	Barras de los porcentajes de la P22. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.	97
<b>Gráfico 34.</b>	Barras de los porcentajes de la P23. El trato del personal médico.	99
<b>Gráfico 35.</b>	Barras de los porcentajes de la P24. El trato de las enfermeras o practicantes.	101
<b>Gráfico 36.</b>	Barras de los porcentajes de la P25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los diferentes puestos.	103
<b>Gráfico 37.</b>	Barras de los porcentajes de la P26. Buena calidad de los medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad.	105
<b>Gráfico 38.</b>	Barras de los porcentajes de la P27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia.	107
<b>Gráfico 39.</b>	Barras de los porcentajes de la P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico.	109
<b>Gráfico 40.</b>	Barras de los porcentajes de la P29. Es atendido Habitualmente a la hora que le dan su cita médica.	111
<b>Gráfico 41.</b>	Barras de los porcentajes de la P30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico.	113
<b>Gráfico 42.</b>	Barras de los porcentajes del indicador servicio psicopedagógico.	115
<b>Gráfico 43.</b>	Barras de los porcentajes de la P31. Espacio físico para consultas.	117
<b>Gráfico 44.</b>	Barras de los porcentajes de la P32. Cumplen con las horas de las citas.	119
<b>Gráfico 45.</b>	Barras de los porcentajes de la P33. El trato del psicólogo.	121
<b>Gráfico 46.</b>	Barras de los porcentajes de la P34. Calidad de trato al estudiante.	123
<b>Gráfico 47.</b>	Barras de los porcentajes de la P35. Servicio de salud mental.	125

<b>Gráfico 48.</b>	Barras de los porcentajes de la P36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje.	127
<b>Gráfico 49.</b>	Barras de los porcentajes de la P37. Talleres de habilidades sociales.	129
<b>Gráfico 50.</b>	Barras de los porcentajes de la P38. Terapia.	131
<b>Gráfico 51.</b>	Barras de los porcentajes de la P39. Calidad de difusión sobre los servicios que presta.	133
<b>Gráfico 52.</b>	Barras de los porcentajes de la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.	135
<b>Gráfico 53.</b>	Barras de los porcentajes del servicio social.	137
<b>Gráfico 54.</b>	Barras de los porcentajes de la P41. Visitas domiciliarias.	139
<b>Gráfico 55.</b>	Barras de los porcentajes de la P42. Análisis y validación de datos de los estudiantes.	141
<b>Gráfico 56.</b>	Barras de los porcentajes de la P43. Elaboración de informes sociales.	143
<b>Gráfico 57.</b>	Barras de los porcentajes de la P44. Orientación familiar.	145
<b>Gráfico 58.</b>	Barras de los porcentajes de la P45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.).	147
<b>Gráfico 59.</b>	Barras de los porcentajes de la P46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar Universitario).	149
<b>Gráfico 60.</b>	Barras de los porcentajes de la P47. Acción cívica con otras instituciones.	151
<b>Gráfico 61.</b>	Barras de los porcentajes de la P48. Visitas hospitalarias.	153
<b>Gráfico 62.</b>	Barras de los porcentajes de la P49. El trato recibido de la asistente social.	155
<b>Gráfico 63.</b>	Barras de los porcentajes de la P50. Programas de salud preventiva.	157
<b>Gráfico 64.</b>	Barras de los porcentajes del indicador servicio transporte.	159



<b>Gráfico 65.</b>	Barras de los porcentajes de la P51. Cumple con el horario de salida y llegada.	161
<b>Gráfico 66.</b>	Barras de los porcentajes de la P52. Limpieza en los buses.	163
<b>Gráfico 67.</b>	Barras de los porcentajes de la P53. Tiempo promedio de espera de desplazamiento.	165
<b>Gráfico 68.</b>	Barras de los porcentajes de la P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajero en los buses.	167
<b>Gráfico 69.</b>	Barras de los porcentajes de la P55. Nivel de seguridad, mínima.	169
<b>Gráfico 70.</b>	Barras de los porcentajes de la P56. Los choferes se desempeñan correctamente.	171
<b>Gráfico 71.</b>	Barras de los porcentajes de la P57. El respeto de los paraderos.	173
<b>Gráfico 72.</b>	Barras de los porcentajes de la P58. Respeto al orden de abordaje.	175
<b>Gráfico 73.</b>	Barras de los porcentajes de la P59. Mantenimiento adecuado de los buses.	177
<b>Gráfico 74.</b>	Barras de los porcentajes de la P60. Cantidad de buses.	179

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño de campo, transeccional contemporáneo y univariable. La población estuvo compuesta de 5132 estudiantes y una muestra aleatoria estratificada con afijación proporcional de 1064 estudiantes. La recolección de datos fue a través de un cuestionario validado y confiable. Los resultados de cada servicio, que indican estar satisfechos fueron los siguientes: servicio comedor 24,2%, servicio deporte 26,3%, servicio médico 31,7%, servicio psicopedagógico 21,8%, servicio social 23,6%, finalmente servicio transporte 22,2%. En conclusión, sólo el 26,8% de los estudiantes está satisfecho con los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  aceptándose la hipótesis nula de la investigación.

**Palabras clave:** Estudiante, servicio, bienestar, satisfacción, deporte.

## ABSTRACT

The objective of this study was to describe the level of student satisfaction about the student welfare service at Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2019. The research type was descriptive with field study, contemporary transectional, and univariable designs. 5132 students made up the population and a randomized stratified with proportional affixation sample of 1064. The data collection tool was a valid and reliable questionnaire. Results show that the level of satisfaction for each service were: dining room service: 24,2%, sports service: 26,3%, medical service: 31,7%, psycho pedagogical service: 21,8%, Social service: 23,6%, and, transport service: 22,2%. In conclusion, only 26,8% of the students is satisfied with student's welfare services at the National University of the Peruvian Amazon, as p-value was  $0.000 < \alpha = 0.05$ , rejecting the working hypothesis.

**Keywords:** Student, service, welfare, satisfaction, sport.

## INTRODUCCIÓN

El bienestar estudiantil universitario es la calidad de vida, respecto a los diferentes servicios que los estudiantes reciben dentro de una Universidad y que contribuyen a la formación integral de la comunidad; además, es lo que suscita y garantiza la permanencia de estos miembros en el sistema educativo, porque constituye a la inversión social educativa realizada por un estado. (Salcedo, y otros, 2017).

A pesar de que bienestar estudiantil tiene más de una década de su creación en el mundo y en América, y más de cincuenta años en Latinoamérica, recién en el siglo XXI la nueva concepción de la universidad y de la sociedad tomó la decisión de mejorar el servicio que ofrecen las entidades educativas, concediéndole mayor importancia a todos los funcionamientos, con el fin de alcanzar el desarrollo de los pueblos (Andrade & Zambrano, 2018).

Por lo tanto, el bienestar estudiantil universitario va de la mano con los niveles de satisfacción que tiene el estudiante, al mismo tiempo que una serie de intereses, relaciones, pasiones y limitaciones de muy diversa índole y, al buscar la satisfacción de estas, se integra dentro de un proceso de formación integral.

En ese marco, el presente trabajo de investigación se desarrolla a partir de la problemática más deficiente del análisis actual de las universidades públicas peruanas. Hasta el momento, se han cerrado un aproximado de 49 universidades en el Perú ya que, muchas de ellas no contaban con el cumplimiento de las condiciones básicas, ni contaban con un plan de adecuación para subsanar las

observaciones desarrolladas en los diferentes servicios que ofrecían al estudiante. Además de no cumplir con sus propios procedimientos para la evaluación de proyectos de investigación, con docentes vinculados a estas actividades, por el hecho de no contar con el mínimo de grado académico para ejercer la docencia universitaria (Sunedu, 2021).

De acuerdo a la ley Universitaria N° 30220, dispuesto en el numeral 15.5 del artículo 15, dentro de las funciones de la Sunedu está la de “normar y supervisar las condiciones básicas de calidad exigibles para el funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente” (Ministerio de Educación , 2014, pág. 11). La Universidad Nacional de la Amazonia Peruana presento su solicitud de licenciamiento el 15 de agosto del 2016 a la Dirección de licenciamiento, el cual aprobó la propuesta y una vez revisada la documentación se efectuaron, distintas observaciones en cuanto a los servicios ofrecidos por el bienestar universitario tales como: comedor, centro de salud y otros (Sunedu, 2019). Por tal motivo el presente estudio de investigación plasma como problema general lo siguiente: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019? Asimismo, los problemas específicos de la investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de comedor, deporte, médico, psicopedagógico, social y transporte en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019?

De tal modo el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019 y, a la vez los objetivos específicos: Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de comedor, deporte, médico, psicopedagógico, social y transporte en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019.

La importancia de la investigación sobre medir la satisfacción de los estudiantes se fundamenta en el hecho de que son ellos el eje nuclear y la garantía de la existencia y mantenimiento de la universidad. por tal razón existe la necesidad de dar a conocer a la población universitaria y autoridades sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes, en los diferentes servicios que brinda la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, de modo que esta investigación, contribuya a que se mejoren dichos servicios, al servir de línea de base objetiva y real.

De la misma forma el estudio es relevante, ya que las autoridades de la universidad son los beneficiarios directos porque, gracias a esta investigación se puede tomar acciones de mejora en la Universidad De La Amazonia Peruana. Asimismo, con respecto a estos servicios complementarios que forman parte de las condiciones básicas de calidad con las que se licenció la universidad.

La presente investigación es de tipo descriptiva con diseños de campo, contemporáneo transeccional y univariable que busca medir el nivel de

satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia peruana. La población está compuesta de 5132 estudiantes y una muestra aleatoria estratificada con afijación proporcional de 1064 estudiantes.

La tesis se estructura en ocho capítulos. El Capítulo I, comprende el marco teórico donde se presenta diferentes antecedentes que aportan a la investigación, las bases teóricas y las definiciones de términos básicos. El Capítulo II está conformado por las hipótesis y las variables del estudio. El Capítulo III compuesto por el marco metodológico que consiste del tipo y diseño de la investigación, la población, el procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los aspectos éticos. El Capítulo IV comprende los resultados de la investigación. En el Capítulo V se presenta la discusión, en la cual se contrastan los resultados con los antecedentes y con las distintas bases teóricas del estudio. El Capítulo VI está conformado por las conclusiones. El Capítulo VII consta de las recomendaciones para otros estudios futuros y, finalmente en el Capítulo VIII se muestran las fuentes de información, seguida de los anexos.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes.**

#### **A nivel internacional**

En el (2018), se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Con una población de todos los estudiantes matriculados en los programas académicos de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio durante el periodo académico 2018 - 1 y, una muestra de 352 los resultados más altos fueron los siguientes: La actividad de bienestar universitario que registró mayor cantidad de participantes fue la Jornada universitaria con un 53.6%, seguida de las actividades de gimnasio con un 45.4% y campeonatos y competencias con un 41.4% y la que menos participación mostró de las 21 seleccionadas fue la de danza llanera con un 14.7%. En conclusión, la investigación determinó que el 24.89% de los estudiantes de la universidad considera que las actividades ofrecidas por bienestar universitario son buenas, seguido del 7.58% las consideran regulares y del 2.35% las consideran malas. (Manjarrez & Santos, 2018).

#### **A nivel nacional**

En 2015, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental con una población de todos los estudiantes de la Universidad Pedro Ruíz Gallo y, una muestra de 379 los resultados más altos fueron los siguientes: servicio médico obtuvo 61,7% (80 estudiantes) calificándolo servicio bueno. Servicio social obtuvo 39,7% (27 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio



deportivo 65,9% (40 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio obstetricia 61,1% (35 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio dental 56,6% (35 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio psicología 50,0% (24 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio nutrición 41,9% (21 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio comedor 44,1% (105 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio triaje 47,4% (18 estudiantes) calificándolo como bueno. Servicio capellanía 53,3% (10 estudiantes) calificándolo como bueno. La investigación concluyó que más del 60% (277 estudiantes) califica los servicios que brinda la universidad como bueno (Quintana & Seclén, 2020).

En 2015, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental transversal descriptivo, en la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú, con una población de 781 y una muestra de 298 estudiantes. Los resultados fueron los siguientes: el 29,5 % (88 estudiantes) obtuvo un nivel de satisfacción Baja. El 59,7% (178 de estudiantes) obtuvo nivel de satisfacción Media y el 10,7% (32 estudiantes) obtuvo un nivel de satisfacción Alta. La investigación concluyó que el nivel de satisfacción de los alumnos era regular con 70% (209 estudiantes) siendo más de la mitad de los beneficiarios (Pari & Llihua, 2016).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Satisfacción estudiantil**

Según Surdez, Sandoval & Lamoyi (2018), La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como “el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2018, pág. 12).

De acuerdo con el autor define a la satisfacción estudiantil como la comodidad o confort que el estudiante percibe para ciertas actividades académicas que desarrolla una institución con el fin de brindar servicios educativos que los estudiantes necesiten.

De acuerdo con Jiménez, Terriquez & Robles (2011) define a la satisfacción del estudiante como el elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia o la capacidad de los servicios académicos y administrativos (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011).

Conforme a los autores, donde deslindan que la satisfacción estudiantil o del estudiante como parte fundamental donde el objetivo principal es el estudiante, ya que, es este quien va a calificar o valorar la calidad de los diferentes servicios académicos de una institución.

Asimismo, Gonzáles, Pino & Penano (2017), precisan que la satisfacción estudiantil “una dimensión positiva del bienestar psicológico personal, el

resultado de la comparación entre las aspiraciones y los logros” (González, Pino, & Penano, 2017, pág. 245). De acuerdo a los autores determinan que la satisfacción estudiantil es una magnitud que proviene del bienestar psicológico del individuo en este caso el estudiante, ya que, mediante este se podrá medir o calificar un servicio.

En conclusión, la satisfacción estudiantil es una acción que atiende una necesidad, que está en función a la calidad, del servicio de formación profesional que se brinda. Considerando que un estudiante satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa.

### **1.2.2. Importancia de la satisfacción estudiantil**

Por su parte, Alves & Raposo (2004), Determina que la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios es de suma importancia para las instituciones de este sector, ya que de ella depende su permanencia. Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de una forma fiable permitirá a las instituciones conocer su realidad, compararla con la de otros y analizarla, para que así puedan tomar actos de mejora. (Alves & Raposo, 2004).

### **1.2.3. Teorías de la satisfacción**

Existen diversas teorías y modelos que pretenden explicar la satisfacción, de las cuales se pueden señalar las siguientes:

### **a. Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones**

Según con Manso (2002), la teoría de Herzberg motivación – higiene, se originó en una investigación en la que sus colaboradores respondieron a preguntas que permitió a Herzberg llegar a la conclusión que, la motivación se deriva de dos conjunto de factores independientes y específicos los primeros asociados con los sentimientos negativos o de satisfacción Herzberg denomino a estas como factores de higiene y, a las motivacionales que estaban asociadas a las experiencias satisfactorias a las cual las denomino factores motivacionales. (Manso, 2002, pág. 81).

De acuerdo al autor, pretende dar a conocer la importancia que tiene mantener el balance de los factores; extrínsecos que son el ambiente y todos los factores rodean al individuo, y los intrínsecos o llamados motivacionales, porque de este depende el éxito de una empresa, en este caso de una universidad.

### **b. Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario**

Almeida, Ferreira & Soares, (2006), definen que, a partir de la construcción de sus cuestionarios, proponen tres grandes dominios para definir la adaptación universitaria:

- Alumno, que se relaciona con la autonomía, la percepción personal de competencia, el bienestar psicológico y el bienestar físico del estudiante.

- Curso, que se refiere a la adaptación al curso, el desenvolvimiento en la carrera, los métodos de estudio, la base de los conocimientos, la administración del tiempo y la ansiedad producida por las evaluaciones.
- Contexto, el cual se enfoca en la adaptación institucional, la realización de actividades extracurriculares, las relaciones con los pares, la gestión de recursos económicos y las relaciones familiares. (Soares, Almeida, & Ferreira, 2006). Citado en (Chau & Aravia, 2004, pág. 271).

De acuerdo con los autores, definen que la adaptación en el entorno social del estudiante es esencial; este debe aprender a interrelacionarse con los profesores, a hacer nuevos amigos y compañeros de estudio que generen competencia en el transcurso de la carrera, es sumamente fundamental y necesario para que así el estudiante pueda integrarse socialmente al ambiente o contexto universitario.

### **c. Teoría de la discrepancia**

Ferrero (2011), por su parte afirma que en la teoría de Locke, las necesidades son “condiciones necesarias para la supervivencia y el bienestar del individuo. Existen dos grupos básicos de necesidades, las físicas y las psicológicas. Los valores son aquellos aspectos que el individuo considera buenos o beneficiosos y quiere obtener o mantener” (Ferrero, 2011, pág. 16).

Conforme al autor, donde comenta que la teoría de Locke sobre la discrepancia, es el resultado de la conveniencia que se encuentra entre las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño laboral.

#### **1.2.4. Bienestar universitario**

De acuerdo con Gutiérrez (2018), confirma que el bienestar universitario es “el complemento fundamental del proyecto académico para garantizar la vida digna de todos los miembros de la comunidad universitaria, tal como lo requiere el modelo de acreditación de programas de estudios de educación superior universitaria” (Gutiérrez, 2018, pág. 137).

Conforme al autor, Define que al bienestar universitario como el cumplimiento de una planificación académica para ofrecer a los estudiantes de una universidad un servicio de calidad, como lo sugiere el modelo de acreditación de la superintendencia.

Según González, Aguilar y Pezzano (2002), definen al bienestar estudiantil universitario como “estar bien con la propia actividad, con el lugar en que se convive, con la formación que se recibe, con la cultura que se comparte en un contexto democrático, pluralista y participativo, a través de actividades formativas” (González, Aguilar, & Pezzano, 2002, pág. 35). Es decir, bienestar universitario es estar bien con todo el entorno con el que se coexiste, no solo personas sino también con el ambiente en el que se desarrollan diferentes actividades en este caso con la universidad.

De acuerdo con Molina (2014), el bienestar en la educación superior como “un proceso dinámico de construcción permanente, paralela y complementaria a un proceso de realización de las necesidades fundamentales de la persona y de las comunidades locales e internacionales” (Molina, 2014, pág. 06). En ese sentido, bienestar universitario o superior es un suceso activo o energético, que pasa a ser un suceso de resultados de todas las necesidades importantes de un estudiante y de la comunidad universitaria.

Conforme con Llinás (2009), el bienestar estudiantil universitario “Es una instancia, dentro de la organización de la universidad, que actúa e interactúa sistemáticamente con otras instancias pues las arraiga, las nutre con el conocimiento de los estudiantes” (Llinás, 2009, pág. 04). Es decir, como un momento dentro de una agrupación, dado es el caso una universidad, donde el estudiante se relaciona, comunica y expresa.

Por su parte, la Universidad Nacional de Educación (2019), plasma al bienestar universitario de la siguiente manera:

Es la unidad responsable de planificar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar las acciones que buscan el bienestar integral de la comunidad universitaria, brindando servicios especializados, los cuales complementan el accionar académico en los ámbitos biopsicosocial y espiritual (Universidad Nacional de Educación, 2019, pág. 05).

Para esta universidad, el bienestar universitario es la organización que tiene la obligación de planificar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar las diferentes

actividades que buscan el bienestar integral del estudiante dentro de la universidad, brindando servicios especializados a las necesidades de los estudiantes.

De acuerdo con la Universidad de Pamplona (2012), La ley 30 concibe el bienestar como “el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo” (Universidad Nacional de Pamplona, 2012, pág. 01). Es decir, es el conjunto de acciones, que siguen un patrón relacionado con los diferentes aspectos esenciales del ser humano; como los procesos sociales y afectivos de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

Por lo tanto, el bienestar universitario es el complemento de una planificación académica, que ofrece a los estudiantes de una universidad un servicio de calidad, para consolidar la formación integral de estos. Asimismo, para que los estudiantes estén bien con todo el entorno en el que conviven, relacionan, comunican y expresan; satisfaciendo todas las necesidades importantes de este.

#### **1.2.5. Dimensiones de bienestar universitario**

Las dimensiones de bienestar universitario son los diferentes servicios complementarios que ofrece una casa de estudios superiores.

##### **a. Servicio de comedor**

Según la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2021), el comedor universitario es “un servicio de la UNAP para atender a los estudiantes de



acuerdo con su disponibilidad presupuestaria. Promueve una cultura nutricional que favorezca la mejora de su rendimiento académico, a través de una dieta balanceada” (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2021, pág. 54). Es decir, es un servicio que brinda a los estudiantes una alimentación balanceada de acuerdo a sus posibilidades, de tal modo que el estudiante mejore en su rendimiento académico.

De otro lado, la Universidad Nacional del Centro del Perú (2018), define al servicio comedor como aquel que “se encarga de promover una alimentación balanceada, que haya sido procesada bajo estrictas condiciones sanitarias garantizando la inocuidad de los alimentos, beneficiando a los estudiantes seleccionados bajo criterios socioeconómicos y académicos” (Universidad Nacional de Centro del Perú, 2018, pág. 02). Esto significa que el servicio de alimentación tiene el rol de promover una dieta balanceada a la comunidad universitaria con condiciones sanitarias que garanticen la calidad de los alimentos que van a beneficiar a los estudiantes de forma socioeconómica y académica.

Según la Universidad Nacional del Santa (2018), el servicio comedor es “una forma de protección social que tiene por finalidad procurar el mejoramiento y bienestar de los estudiantes de pregrado y demás miembros de la Comunidad Universitaria” (Universidad Nacional del Santa, 2018, pág. 01). Es como una manera de cuidado alimenticio del estudiante, de tal modo éste pueda mejorar en el ámbito académico.

De acuerdo con la Universidad Nacional de Jaén (2011), el servicio comedor es “el servicio de alimentación balanceada a los estudiantes beneficiados matriculados en el año académico que sean de escasos recursos económicos y con óptimo rendimiento académico” (Universidad Nacional de Jaén, 2011, pág. 01). Precisa que este es el servicio de alimentación balanceada, para estudiantes con bajos recursos económicos y con un alto rendimiento académico.

En conclusión, el servicio de comedor es un departamento dedicado a proveer la alimentación de los estudiantes de la comunidad universitaria, mediante una dieta balanceada y adecuada, que garantiza al estudiante un aporte de los requerimientos proteico-energéticos diarios, a estudiantes de escasos recursos económicos, de tal forma estos puedan alcanzar un alto rendimiento académico en la universidad y así ser competentes en la sociedad.

#### **b. Servicio de deporte**

De acuerdo con la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2021), el servicio de deporte es el conjunto de “factores educativos coadyuvantes a la formación y desarrollo de la persona. El deporte, a través de las competencias individuales y colectivas, fortalece la identidad y la integración de sus respectivas comunidades universitarias” (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2021, pág. 55). En esta universidad, se procura que este servicio a los agentes educativos asistentes coadyuve a la formación y desarrollo del estudiante mediante competencias deportivas que fortalezcan las distintas comunidades universitarias.

De acuerdo con la Universidad Autónoma de Ica (2019), el servicio de deporte es “el encargado de fomentar la práctica deportiva para contribuir al desarrollo físico de los estudiantes, considerando que las actividades recreativas y deportivas son complementarias a la formación integral de un profesional” (Universidad Autónoma de Ica, 2019, pág. 03). Este servicio es aquel que tiene el deber de motivar la práctica de algún deporte a los estudiantes de la comunidad universitaria, para aportar al desarrollo físico deportivo de los estudiantes, ya que estas son necesarias para su formación como profesional.

Para la Universidad Nacional de Jaén (2017), el servicio de deporte es el que “complementa la formación integral del hombre mediante la práctica de disciplinas deportivas, artísticas, literarias, plásticas, recreativas y ecológicas” (Universidad Nacional de Jaén, 2017, pág. 12). Es decir, es el factor que complementa en la formación integral de los estudiantes desarrollando actividades físicas deportivas.

Por su parte, Domingo & Chiva (2007), definen el servicio de deporte como “el conjunto de la práctica física deportiva realizada no solo por los estudiantes universitarios sino también por el resto de comunidad universitaria” (Domingo & Chiva, 2007, pág. 03). Es decir, es la práctica deportiva realizada por los estudiantes de una comunidad universitaria, donde los estudiantes ejercen distintas actividades para mejorar físicamente.

En conclusión, el servicio de deporte es aquel que está encargado de motivar la práctica de diferentes deportes a los estudiantes de la comunidad universitaria,

mediante competencias deportivas, para así fomentar el desarrollo físico deportivo de los estudiantes, ya que estas son necesarias para su formación integral como profesional.

### **c. Servicio médico**

De acuerdo con la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2021), el servicio de médico o de salud universitario es aquel que “brinda atención de urgencia o emergencia de salud, prevención y promoción de la salud física y mental. Los estudiantes gozan de un Fondo de Salud, que se financiará de acuerdo con el Reglamento correspondiente” (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2021, pág. 54). Es decir, limitan el servicio médico a la atención de urgencia médica y de prevención de salud, que la misma universidad financia.

De acuerdo con la Universidad Nacional de Jaén (2017), el servicio de salud “están fundamentados en un enfoque humanístico, son de carácter preventivo y se orientan hacia la plenitud y satisfacción individual y grupal” (Universidad Nacional de Jaén, 2017, pág. 16). Es decir, es un planteamiento humanístico que enfatiza la autonomía, la libertad y la capacidad orientada hacia la satisfacción.

Para la Universidad Nacional San Martín de Porres (2015), el servicio médico es “la encargada de atender la conducción asistencial y administrativa del Tópico, es la encargada de solicitar las medicinas e insumos médicos, previa justificación de necesidad” (Universidad San Martín Porres, 2015, pág. 8). Está a disposición

de ofrecer atención primaria en emergencias y urgencias, brindando información, capacitación, en búsqueda de la satisfacción de los estudiantes universitarios.

Según Viracocha (2013), el servicio médico es “el conjunto de recursos que intervienen sistemáticamente para la prevención y curación de las enfermedades que afectan a los individuos, así como la rehabilitación de los mismos” (Viracocha, 2013, pág. 05). Para estos autores, este servicio es una agrupación de medios que participan sistemáticamente en la prevención y atención de distintas enfermedades que afectan a los estudiantes de una comunidad universitaria.

En conclusión, el servicio médico es un servicio que ofrece a los estudiantes atención de urgencia médica y de prevención de salud, mediante un plan humanístico que enfatiza la autonomía, la libertad y la capacidad orientada hacia la satisfacción que la misma universidad financia. Además, está a disposición de dar atención en emergencias y urgencias, de distintas enfermedades que afectan a los estudiantes; brindando información y capacitación, en búsqueda de la satisfacción de los estudiantes universitarios.

#### **d. Servicio psicopedagógico**

De acuerdo con la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2021), es “un servicio para todos los estudiantes universitarios con la finalidad de contribuir en su formación integral. Interviene en lo académico, personal-social y profesional. Tiene como fin fortalecer el óptimo rendimiento académico” (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2021, pág. 55). Es un servicio para todos los

estudiantes universitarios que tiene como finalidad aportar en la formación integral, fortaleciendo al excelente rendimiento académico.

Según la Universidad Peruana de los Andes (2018), define el servicio psicopedagógico de la siguiente manera:

El servicio psicopedagógico es aquel que ofrece atención psicopedagógica a la comunidad universitaria, desarrollando programas psicológicos de disposición, orientación y consejería a los estudiantes en el proceso enseñanza – aprendizaje y alcanzar una formación integral (Universidad Peruana de los Andes, 2018).

De acuerdo con el autor este servicio brinda a los estudiantes programas de atención psicológica con orientación y asesoría en los procesos que se dan en la vida de cada uno.

Para la Universidad Nacional Federico Villarreal (2019), el servicio psicopedagógico es “un espacio de atención personalizada y grupal, donde el/la psicopedagogo/a acompaña al estudiante durante las sesiones que se requieren en el proceso de atención” (Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019, pág. 07). Delimita a este servicio como un lugar que brinda atención psicopedagógica al estudiante con la finalidad de cubrir sus necesidades emocionales y académicas, contribuyendo a sus habilidades cognitivas que se desarrollan desde la niñez.

Según la Universidad Peruana de los Andes (2018), el servicio psicopedagógico es “un servicio gratuito para la comunidad universitaria donde se vela por la salud integral del estudiante, priorizando la salud mental, Este servicio tiene como finalidad, la atención primaria” (Universidad Peruana de los Andes, 2018, pág. 05). Precisan que el servicio psicopedagógico es un servicio que los estudiantes reciben de forma gratuita, que consiste en prevenir y contribuir en el fortalecimiento de capacidades de afrontamiento socio emocional y académico para la salud integral del estudiante.

En conclusión, el servicio psicopedagógico es aquel que ofrece atención psicopedagógica a los estudiantes de la comunidad universitaria, que tiene como finalidad aportar de forma gratuita programas psicológicos de disposición, orientación y consejería que cubran y fortalezcan las necesidades y capacidades de afrontamiento socio emocional y académico. Para así alcanzar formación integral de los estudiantes.

#### **e. Servicio social**

De acuerdo con la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2021), el servicio social “se encarga de realizar las evaluaciones de naturaleza socioeconómica para fines universitarios. Fomenta acciones de solidaridad y promueve el adecuado desempeño de los estudiantes” (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2021, pág. 54). Delimita que este servicio ofrece al estudiante apoyo para desarrollar la acción académica sin ningún inconveniente, fomentando la solidaridad

Por su parte, la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (2017), afirma que el servicio social “proporciona a la comunidad universitaria, una atención asistencial de calidad, facilita los beneficios que otorga la universidad en los diversos aspectos, en busca de su desarrollo integral” (Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017, pág. 12). Es aquel servicio que está dirigido por un profesional especializado, que orienta y asiste al estudiante que se encuentra en una situación compleja y ofrece al individuo una consejería especializada para facilitarle los medios que aseguren su permanencia universitaria.

Para la Universidad San Martín de Porres (2015), el servicio social “proporciona a la comunidad universitaria, una atención de calidad, siendo facilitadores de los beneficios que otorga la universidad en los diversos aspectos, en busca de su desarrollo integral” (Universidad San Martín Porres, 2015, pág. 02). Provee a los estudiantes de una comunidad universitaria una atención buena, ya que ellos son los beneficiarios de diferentes aspectos que ofrece una universidad para su desarrollo integral.

Según Sozzani (2007), el servicio social es “un medio para desarrollar valores, siendo que los profesionales formados en las universidades están llamados a desempeñar un rol social cada vez más importante, y su participación comprometida es indispensable para procurar el bienestar colectivo” (Sozzani, 2007, pág. 05). Este servicio es un medio donde el estudiante desarrolla valores y, conforme pase el tiempo, es un rol que todo estudiante universitario debe realizar para fomentar el bienestar colectivo.



En conclusión, el servicio social es aquel servicio que provee apoyo a los estudiantes de una comunidad universitaria, dirigido por un profesional o un grupo de personas especializadas para asistir al estudiante en una situación compleja, y así el estudiante pueda desarrollar la acción académica sin ningún inconveniente, fomentando la solidaridad con el entorno en el que este se desarrolla como profesional.

#### **f. Servicio de transporte**

La Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2021), define al servicio de transporte de la siguiente forma:

El servicio de transporte es el servicio que se ofrece de forma gratuita a los estudiantes de la comunidad universitaria, que necesiten de apoyo o ayuda para movilizarse dentro y fuera de los ámbitos universitarios, en distintos horarios establecidos para cumplir con el trabajo académico y administrativo (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2021).

Es decir, los estudiantes reciben de forma gratuita para que así puedan movilizarse dentro o fuera de la universidad, cumpliendo con horarios establecidos por esta.

Según la Universidad Nacional Federico Villarreal (2020), el servicio de transporte es definido de la siguiente forma:

El servicio transporte ofrece seguridad y comodidad a los estudiantes de la comunidad universitaria, trasladándolos de un lugar a otro, como a las distintas sedes de las facultades que cada universidad tiene. Además, puntos accesibles de transportes públicos para el respectivo desplazamiento a sus hogares y así prevenir algún tipo de riesgo. (Universidad Nacional Federico Villarreal, 2020).

Concorde con la Universidad Nacional Federico Villarreal, el servicio de transporte es aquel servicio encargado de movilizar a los estudiantes a sus distintas sedes de facultades, o de un lugar a otro con la finalidad de prevenir algún tipo de riesgo que atenten contra su integridad.

De acuerdo con Garrido (2001), el servicio de transporte es aquel sistema organizacional y tecnológico que tiene el fin de movilizar personas o cosas de un lugar a otro en un tiempo determinado, para así balancear el desfase espacial y temporal entre los centros o lugares de oferta y demanda de la población” (Garrido, 2001).

De acuerdo con el autor este servicio es un mecanismo que traslada personas u objetos de un lugar otro en un horario o tiempo establecido.

En conclusión, el servicio de transporte es aquel servicio que moviliza a los estudiantes de una comunidad universitaria a sus distintas sedes de facultades, de forma gratuita dentro o fuera de la universidad, cumpliendo con horarios específicos y establecidos, con la finalidad de prevenir algún tipo de riesgo que atenten contra su integridad del estudiante.

### **1.2.6. El cuestionario**

Según García (2003), el cuestionario es “un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación” (García, 2003, pág. 02). Por tanto, el cuestionario es una forma de conseguir un registro de datos o resultados que gracias a su versatilidad puede ser utilizado en distintas investigaciones, como un instrumento de evaluación.

De acuerdo con Bravo & Valenzuela (2019), el cuestionario es “un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta” (Bravo & Valenzuela, 2019, pág. 02). El cuestionario de acuerdo al autor es, un instrumento que permite la recolección de datos sistemáticamente, para rendir resultados de una investigación o estudio.

Según Aigner (2005), el cuestionario “es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados” (Aigner, 2005, pág. 06). Es decir, el cuestionario es, un manual con un cierto número de preguntas previamente formuladas o planificadas, que permite la recolección de datos de una investigación.

En conclusión, el cuestionario es un instrumento que permite la recolección de datos sistemáticamente, con un cierto número de preguntas previamente

formuladas o planificadas y que gracias a su flexibilidad puede ser utilizado en distintas investigaciones.

### **1.2.7. Ventajas del cuestionario**

De acuerdo con García (2002), considera las siguientes ventajas del cuestionario en una investigación:

#### **Para el investigador:**

- a. No requiere un entrevistador calificado para su aplicación.
- b. Permite abarcar una mayor área geográfica.
- c. Uniformidad entre diferentes aplicaciones.
- d. Ahorro de tiempo y personal en su aplicación.
- e. Permite la participación de un mayor número de sujetos.
- f. No contamina al encuestado con la acción del encuestador.
- g. Permite comparar resultados.
- h. Hay diferentes métodos para su envío.

#### **Para el encuestado:**

- a. Tiene un uso anónimo y privado.
- b. Es voluntario.
- c. Permite reconsiderar respuestas.
- d. Tiene momentos y tiempo adecuado para su respuesta.
- e. Para responder recurre a sus archivos y documentos. (García F. , 2002, pág. 07).

La presente investigación tomó muchos puntos de las ventajas del uso del cuestionario para la obtención de los resultados sobre el nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil universitario, ya que permite la participación de un número grande de estudiantes, permitiendo abarcar una mayor área geográfica, y siendo este de uso anónimo y privado que no perjudica a los estudiantes.

### **1.2.8. Medición de la satisfacción de los estudiantes**

Gento y Vivas definen que la razón de medir la satisfacción de los estudiantes Nace en el hecho de que son ellos mismos el factor principal de la existencia y mantenimiento y funcionamiento de las organizaciones educativas, ya que son los estudiantes, destinatarios de la educación y son ellos los que pueden valorarla (Gento & Vivas, 2003). De acuerdo a los autores, medir la satisfacción estudiantil, es la apreciación favorable o no, que los estudiantes realizan, de aquellos resultados y experiencias que estén vinculadas a la educación, en función a sus propias necesidades.

### **1.2.9. Niveles o escala de satisfacción**

De acuerdo con Bertram (2008), la escala de Likert es una escala de respuestas psicométricas que se usa principalmente en los cuestionarios para obtener las preferencias del participante o el grado de acuerdo con una declaración o un conjunto de declaraciones, él se puede mostrar de la siguiente forma:

- Extremadamente de acuerdo (1)

- De acuerdo (2)
- Ninguno (3)
- Desacuerdo (4)
- Extremadamente en desacuerdo (5)

“Cada nivel de la escala es asignada un número en el cual se puede medir el nivel de satisfacción de una persona en distintos aspectos” (Bertram, 2008, pág. 01).

En la presente investigación se hizo uso de esta escala llamada Likert, en donde se midió los niveles y rangos de satisfacción de los estudiantes en los servicios de bienestar estudiantil universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019. Como se presenta en la figura siguiente:

*Figura 1. Modelo de la escala de Likert*

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

*Tomado de: (García, Aguilera, & Castillo, 2015, pág. 04).*

### **1.2.9.1 Construcción de la escala de Likert**

La escala de Likert mide actitudes, valores a favor o en contra de personas u organizaciones de acuerdo con García, Aguilera, & Castillo (2011) sugiere los siguientes pasos para su construcción:

- a. Descripción de la actitud o variable que se va a medir.
- b. Construcción de una serie de ítems relevantes a la actitud que se quiere medir. Este paso se conoce también con el término de “operacionalización de la variable”.
- c. Administración de los ítems a una muestra de sujetos que van a actuar como jueces, para que les asignen puntajes, según su sentido positivo o negativo.
- d. Se asignan los puntajes totales a los sujetos de acuerdo al tipo de respuesta en cada ítem (la suma es algebraica).
- e. Aplicación de la escala provisoria a una muestra apropiada. Cálculo de los puntajes escalares individuales.
- f. Análisis de los ítems utilizados para eliminar los que resulten inadecuados.
- g. Construcción de la escala final, con base en los ítems seleccionados.
- h. Categorización jerárquica de la escala.
- i. Cálculo de la confiabilidad y validez de la escala. (García, Aguilera, & Castillo, 2015, pág. 04).

Para la construcción del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se hizo uso de estos pasos. Donde el autor sugiere que una vez descrita la variable que se va a medir, se debe construir una serie de ítems relevantes, siendo estos mismos a los que se les asignó un puntaje del 1 al 5.

Para luego ser validado por un grupo de expertos, y así darse la aplicación del cuestionario con los estudiantes.

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Servicio de bienestar universitario:** Es el complemento de una planificación académica, que ofrece a los estudiantes de una universidad un servicio de calidad, para consolidar la formación integral de estos. Asimismo, para que los estudiantes estén bien con todo el entorno en el que conviven, relacionan, comunican y expresan; satisfaciendo todas las necesidades importantes de este.

**Servicio de comedor:** Es un departamento dedicado a proveer la alimentación de los estudiantes y de la comunidad universitaria, mediante una dieta balanceada y adecuada, que garantice al estudiante un aporte de los requerimientos proteico-energéticos diarios, especialmente a estudiantes de escasos recursos económicos, de tal forma estos puedan alcanzar un alto rendimiento académico en la universidad y así ser competentes en la sociedad.

**Servicio de deporte:** Es aquel que está encargado de motivar la práctica de diferentes deportes a los estudiantes de la comunidad universitaria, mediante competencias deportivas, para así fomentar el desarrollo físico deportivo de los estudiantes, ya que estas son necesarias para su formación integral como profesional.

**Servicio médico:** Es un servicio que ofrece a los estudiantes atención de urgencia médica y de prevención de salud, mediante un plan humanístico que



enfatisa la autonomía, la libertad y la capacidad orientada hacia la satisfacción que la misma universidad financia. Además, brinda información y capacitación, en búsqueda de la satisfacción de los estudiantes universitarios.

**Servicio psicopedagógico:** Es aquel que ofrece atención psicopedagógica a los estudiantes de la comunidad universitaria, que tiene como finalidad aportar de forma gratuita programas psicológicos de disposición, orientación y consejería que cubran y fortalezcan las necesidades y capacidades de afrontamiento socio emocional y académico, para así, alcanzar la formación integral de los estudiantes.

**Servicio social:** Es aquel servicio que provee apoyo a los estudiantes de una comunidad universitaria, dirigido por un profesional o un grupo de personas especializadas para asistir al estudiante en una situación compleja, y así el estudiante pueda desarrollar la acción académica sin ningún inconveniente, fomentando la solidaridad con el entorno en el que este se desarrolla como profesional.

**Servicio de transporte:** es un servicio que moviliza a los estudiantes de una comunidad universitaria a sus distintas sedes de facultades, de forma gratuita dentro o fuera de la universidad, cumpliendo con horarios específicos y establecidos, con la finalidad de prevenir algún tipo de riesgo que atenten contra su integridad del estudiante.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la hipótesis**

#### **2.1.1. Hipótesis general**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto a los servicios de bienestar estudiantil universitario, Iquitos 2019.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- a. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio de comedor universitario, Iquitos 2019.
- b. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio de deporte universitario, Iquitos 2019.
- c. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio médico universitario, Iquitos 2019.
- d. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio psicopedagógico universitario, Iquitos 2019.
- e. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio social universitario, Iquitos 2019.
- f. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de respecto al servicio de transporte universitario, Iquitos 2019.

## **2.2. Variables y su operacionalización**

### **2.2.1. Identificación de variables**

El estudio es univariable, y es: El nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil universitario.

### **2.2.2. Definición conceptual de variables**

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

### **2.2.3. Definición operacional de variables**

Nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil universitario se define operacionalmente como la forma en el cual se mide la satisfacción de los estudiantes, en los servicios brindados por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, tales como: servicio de comedor, servicio de deporte, servicio médico, servicio psicopedagógico, servicio social y, servicio de transporte. Estos a su vez evaluados mediante un cuestionario con escala Likert divididas en 5 categorías: 1 (totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (Poco satisfecho), 4 (satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho). Con 10 ítems para cada servicio o indicador con una calificación cuantitativa en puntajes de (0 – 50).

#### 2.2.4. Operacionalización de variables

Variable	Indicadores	Ítems	Índice o resultado final	Instrumento
Bienestar Estudiantil Universitario	Servicio de comedor	00-10	Puntajes 0 – 50	Cuestionario
	Servicio de deporte	11-20		
	Servicio medico	21-30		
	Servicio psicopedagógico	31-40		
	Servicio social	41-50		
	Servicio de transporte	51-60		

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño

#### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del estudio es de tipo descriptivo. Hurtado de Barrera (2010), define que “tiene como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular” (Hurtado de Barrera, 2010, pág. 413). En esta investigación, se midió el Nivel de satisfacción de los servicios de Bienestar Estudiantil Universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019.

#### 3.1.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene los siguientes diseños: Según la fuente, es de diseño de campo porque, la información se recogió en un entorno natural como en una universidad y de fuentes vivas como son los estudiantes. Según la temporalidad, es de diseño transeccional contemporáneo, porque los datos se recogieron en un solo momento en el presente usando un cuestionario para medir los resultados. Según la amplitud, es de diseño univariable ya que, existe una sola variable de estudio. (Hurtado de Barrera, 2010).

El diagrama de este diseño es el siguiente:

M ---- O

En donde:

M = Representa a la muestra de estudio.

O = Observación realizada a la variable satisfacción del estudiante.

### 3.2. Diseño muestral

#### Población

La población estuvo compuesta por 5132 estudiantes matriculados en el año académico 2019-II de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana que reciben servicio de bienestar universitario.

SERVICIOS	Número de estudiantes
COMEDOR	125
DEPORTE	38
MÉDICO	2836
PSICOPEDAGÓGICO	319
SOCIAL	586
TRANSPORTE	1228
Total	5132

*Fuente: Nomina de matrícula de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019.*

## Muestreo

Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional, según la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	5132
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.05
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.95
Z de (1- $\alpha/2$ )	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.96
Proporción	$p =$	0.50
Complemento de p	$q =$	0.50
Precisión	$d =$	0.05
Tamaño de la muestra	$n =$	1064

## **Muestra**

La muestra proporcional es como sigue:

<b>SERVICIOS</b>	<b>Número de estudiantes</b>
COMEDOR	95
DEPORTE	38
MÉDICO	286
PSICOPEDAGÓGICO	119
SOCIAL	233
TRANSPORTE	293
Total	1064

### **3.3. Procedimientos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas de recolección de datos**

##### **Técnica de la encuesta.**

De acuerdo con López & Fachelli (2015), la encuesta es “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López & Fachelli, 2015, pág. 08).



La encuesta es una técnica que se ejecuta mediante la utilización de un cuestionario a una muestra de personas que proporcionan información de una investigación acerca de las opiniones o actitudes.

La presente investigación se hizo uso de esta técnica ya que, busca medir el nivel de satisfacción de los estudiantes en los servicios de bienestar estudiantil universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Siendo está la mejor técnica para el recojo de los resultados en este tipo de investigación.

### **3.3.2. Instrumento de recolección de datos:**

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario. Según Grasso (2006), el cuestionario es “un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad” (Grasso, 2006, pág. 13).

El cuestionario estuvo compuesto por la escala de Likert, divididas en 5 categorías: 1 (totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (Poco satisfecho), 4 (satisfecho), 5 (totalmente satisfecho).

El tiempo de duración de la encuesta fue de 20 minutos y, se aplicó individualmente a cada estudiante de acuerdo al servicio que éste utilizaba. Durante la recolección de datos la investigadora estuvo presente y antes de que la encuesta sea llenada, dio las pautas a seguir respectivamente.

Los ítems con mayor insatisfacción en servicio comedor fueron: P1. Limpieza de las instalaciones, P2. Ventilación de comedor, P3. Aislamiento de los ruidos, P5. Espacio suficiente para los alumnos, P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios, P8. Cantidad de alimentos suficientes para todos, P9. Calidad de alimentación y la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio.

Para el servicio deporte los ítems con mayor insatisfacción fueron: P17. Horario de ingreso y salida de las canchas, P18. Existencia de toma corrientes en buen estado, y la P19. La convivencia entre estudiantes.

Para el servicio médico los ítems con mayor insatisfacción fueron: P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica, P22. Tiempo suficiente para esperar a ser atendido, P24. El trato de las enfermeras o practicantes, P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico, y la P29. Es atendido habitualmente a la hora que le dan su cita médica.

Para el servicio psicopedagógico los ítems con mayor insatisfacción fueron: P33. El trato del psicólogo, P35. Servicio de salud mental, P37. Talleres de habilidades sociales, P38. Terapia, P39. Calidad e difusión de los servicios que presta, y la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.

Para el servicio social los ítems con mayor insatisfacción fueron: P41. Visitas domiciliarias, P48. Visitas hospitalarias, y la P49. El trato recibido de la asistente social.

Para el servicio transporte los ítems con mayor insatisfacción fueron: P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajeros en los buses, P55. Nivel de seguridad mínima, P56. Los choferes se desempeñan correctamente, P58. Respeto al orden de abordaje, P59. Mantenimiento adecuado de los buses y, la P60. Cantidad de buses.

El instrumento fue validado por un grupo de expertos obteniéndose un 87%, de coeficiente y, considerándose como un instrumento bueno, asimismo el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach fue de 84%.

Para la calificación cuantitativa se transformó los puntajes a una escala de (0 – 50), a fin de interpretar los resultados del nivel de satisfacción de los servicios que brinda la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Los rangos fueron: De (0 – 10,99) totalmente insatisfecho, de (11 – 19,99) insatisfecho, de (20 – 29,99) poco satisfecho, de (30 – 39,99) satisfecho, de (40 – 50) totalmente satisfecho. Donde cada uno de los servicios contó con 10 ítems (preguntas).

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.4.1. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se realizó mediante el software SPSS Statistics 23 y hoja de cálculo del Excel.

### **3.4.2. Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizaron medidas de resumen, como la media, desviación estándar, la prueba de normalidad de *Kolmogorov – Smirnov* y la prueba T para la diferencia de proporciones.

El presente estudio es de tipo descriptivo ya que busca especificar las propiedades de un fenómeno, en este caso los servicios que brinda la universidad nacional de la Amazonía peruana. Por lo tanto, la comprobación de la hipótesis fue de manera descriptiva de acuerdo a cada resultado obtenido para cada servicio. Los resultados se presentan a través del método tabular, gráfico y textual.

### **3.5. Aspectos éticos**

La participación de los sujetos de la muestra de estudiantes se realizó en forma libre y voluntaria, sin injerencia de los directivos, ni incentivos de ninguna clase. La confidencialidad de la información obtenida de los resultados de la investigación tiene carácter reservado sólo para los fines del estudio y no son revelados en ningún caso, por respeto a la confidencialidad y seguridad de la información. Asimismo, se respeta el derecho de autor de todas las fuentes consultadas en este trabajo al referenciar debidamente, utilizando el sistema APA, como estipulan los protocolos institucionales.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Para medir el nivel de satisfacción en los distintos servicios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Bertram (2008), propone a la escala de Likert como una escala de respuestas psicométricas. En la presente investigación estuvieron distribuidas de la siguiente manera: totalmente insatisfecho (1), insatisfecho (2), poco satisfecho (3), satisfecho (4), totalmente satisfecho (5). Para luego, ser transformados en escala de (0 – 50); en los siguientes rangos: de (0 – 10,99) totalmente insatisfecho; de (11 – 19,99) insatisfecho; de (20 – 29,99) poco satisfecho; de (30 – 39,99) satisfecho; y de (40 – 50) totalmente satisfecho.

*Tabla 1.* Nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Variable e indicadores	Nº	Media	Desviación estándar
Bienestar Estudiantil Universitario	1064	25,59	5,404
Servicio de comedor	95	25,22	7,152
Servicio de deporte	38	26,42	5,665
Servicio médico	286	26,03	5,279
Servicio Social	233	27,15	4,483
Servicio psicopedagógico	119	24,78	5,351
Servicio de transporte	293	24,26	5,169

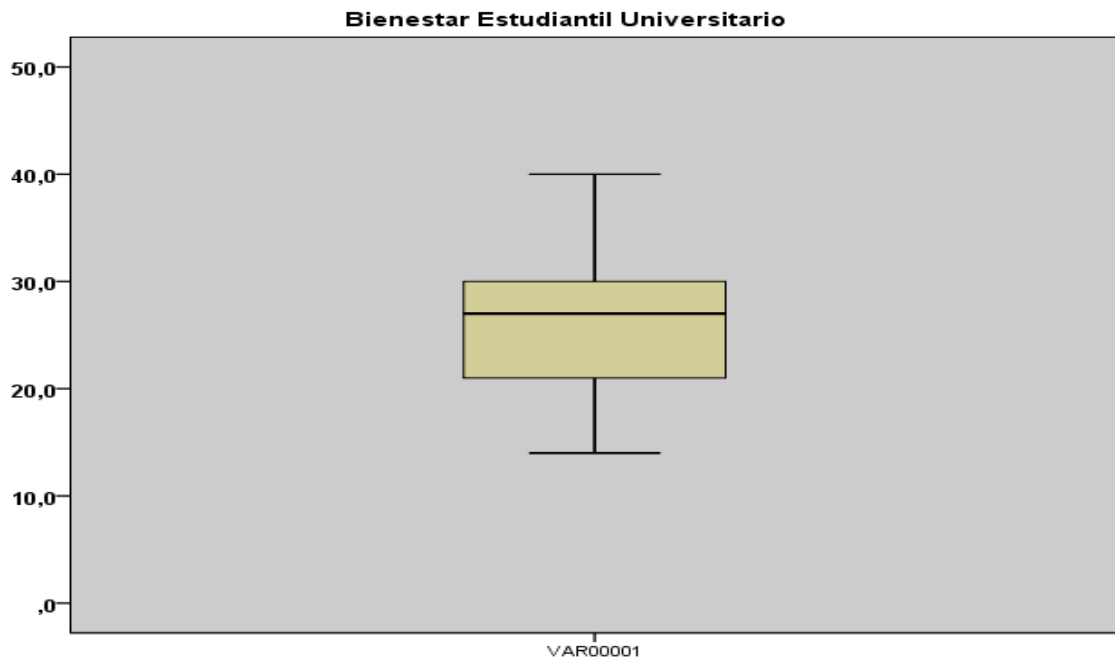
*Fuente:* base de datos del estudio

En la tabla 1. Se observa los puntajes de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en los niveles de satisfacción de la escala de Likert (00 – 50), dentro del cual la variable de Bienestar Estudiantil Universitario obtuvo 25,59 situándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 5,404.

Respecto al indicador de servicio comedor obtuvo 25,22 ubicándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 7,152. Del mismo modo el indicador de servicio de deporte obtuvo 26,42 situándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 5,665. Asimismo, el indicador de servicio médico obtuvo 26,03 ubicándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 5,279. De igual manera el indicador de servicio social obtuvo 27,15 encontrándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 4,483. Respecto el indicador de servicio psicopedagógico obtuvo 24,78 situándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 5,351. Finalmente, el servicio transporte obtuvo 24,26 ubicándose en el nivel de poco satisfecho, en el rango de (20 – 29,99), con una desviación estándar de 5,169.

Por lo tanto, se confirma que los estudiantes obtuvieron mayor puntaje en el rango de poco satisfecho, ya que los puntajes varían entre los rangos de (00 – 29,99) tanto en la variable como en los indicadores.

Gráfico 1. Caja y bigotes de la mediana de la variable bienestar estudiantil universitario

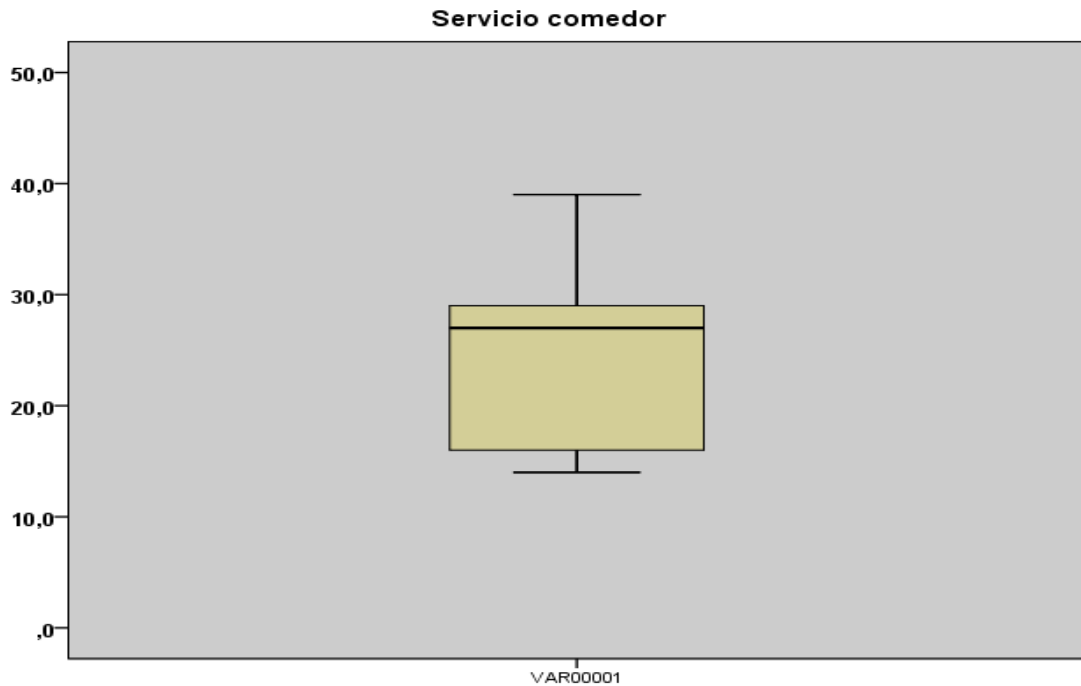


Fuente: base de datos del estudio

En el gráfico 1, se aprecia la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron en la variable de bienestar estudiantil universitario de tal forma se distingue que la mediana fue de (27,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 21,00 que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 27,00 es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual 30,00 que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 14 y superior de 40.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 26,8% de los estudiantes calificaron a la variable de Bienestar Estudiantil Universitario como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja.

*Gráfico 2. Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio comedor*



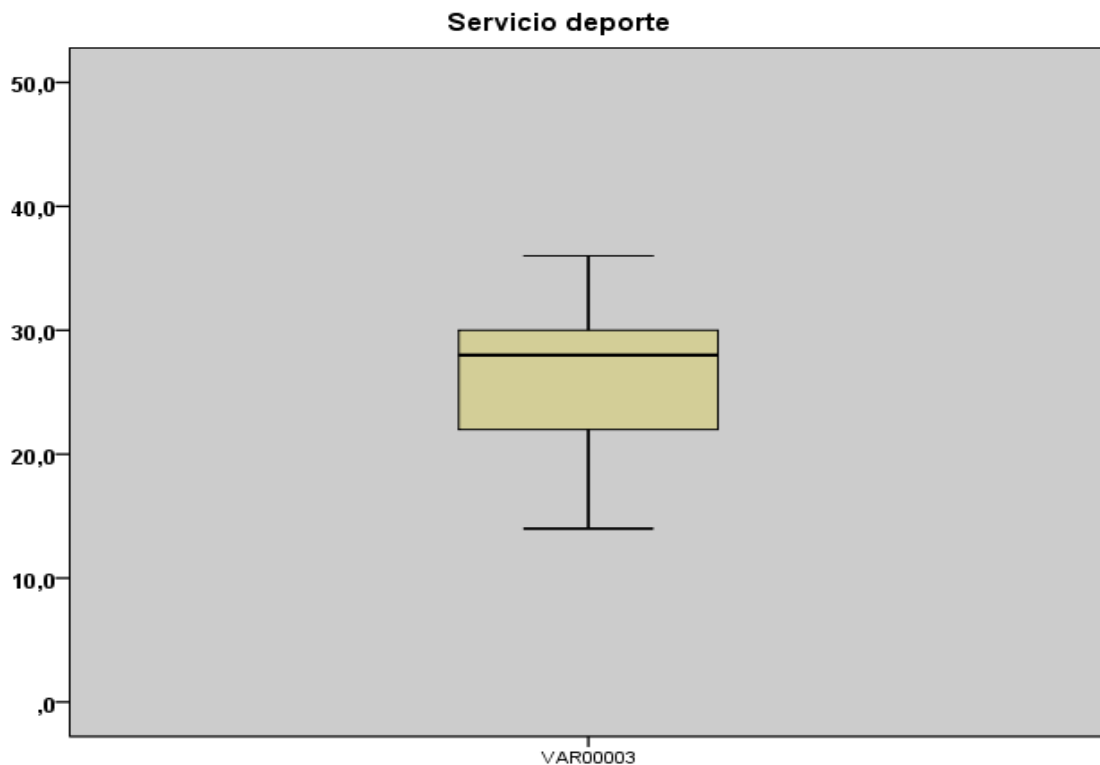
*Fuente: base de datos del estudio*

En el gráfico 2, se aprecia la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron para el servicio comedor de tal forma se distingue que la mediana fue de (27,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 16,00 que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 27,00 que es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual 29,00 que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 14 y superior de 39.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 24,2% de los estudiantes calificaron al servicio comedor como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja.

*Gráfico 3. Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio deporte*



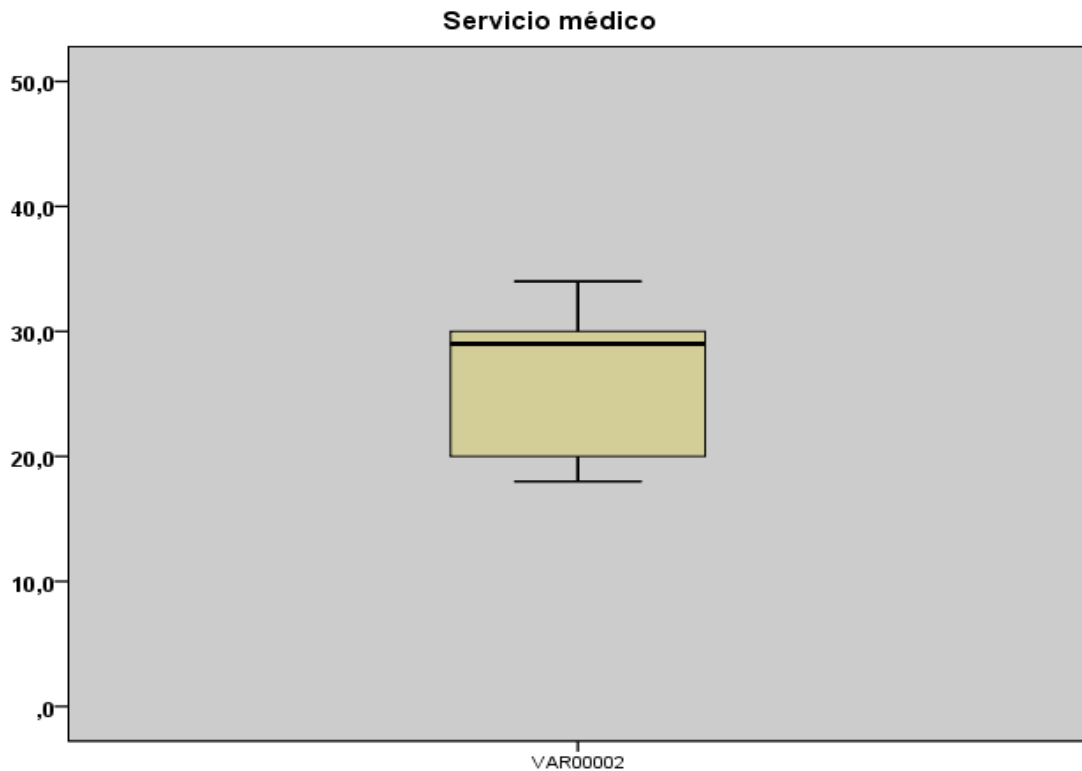


*Fuente: base de datos del estudio*

En el gráfico 3, se aprecia la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron para el servicio deporte de tal forma se distingue que la mediana fue de (28,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 21,75 que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 28,00 que es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual 30,00 que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 14 y superior de 36.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 26,3% de los estudiantes calificaron al servicio deporte como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja.

Gráfico 4. Caja y bigotes de la mediana del indicador médico

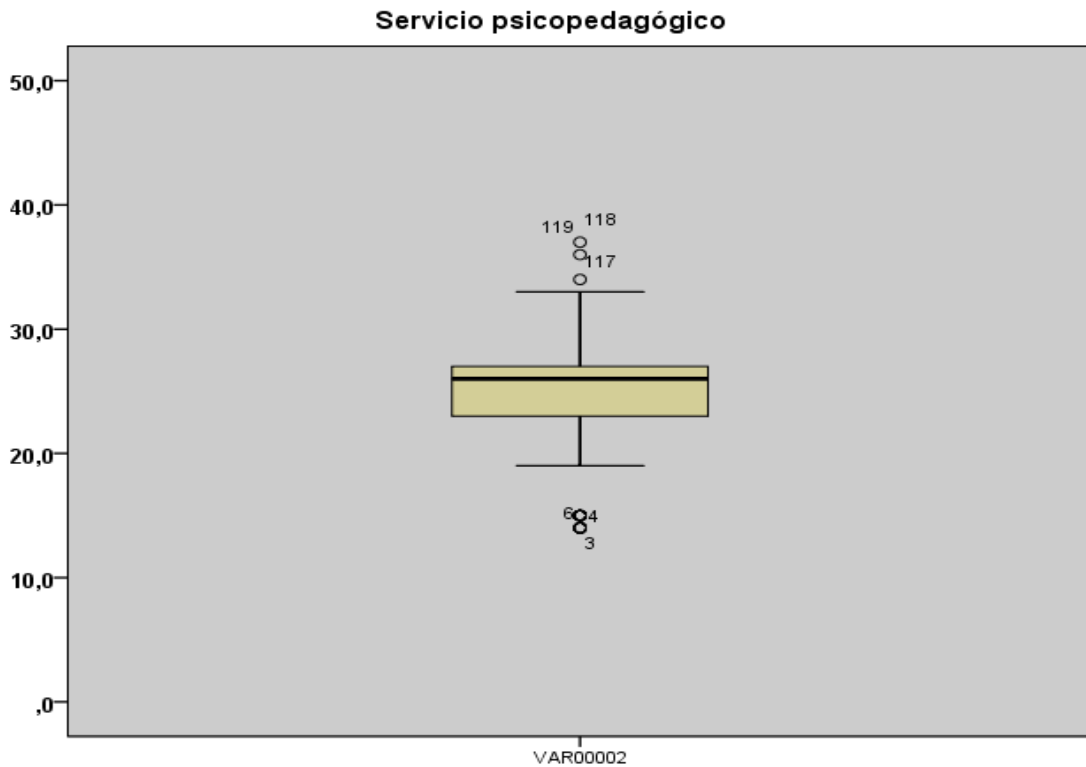


Fuente: base de datos del estudio

En el gráfico 4, se aprecia la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron para el servicio médico de tal forma se distingue que la mediana fue de (29,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 20,00 que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 29,00 que es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual 30,00 que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 18 y superior de 34.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 31,7% de los estudiantes calificaron al servicio médico como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja.

Gráfico 5. Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio psicopedagógico

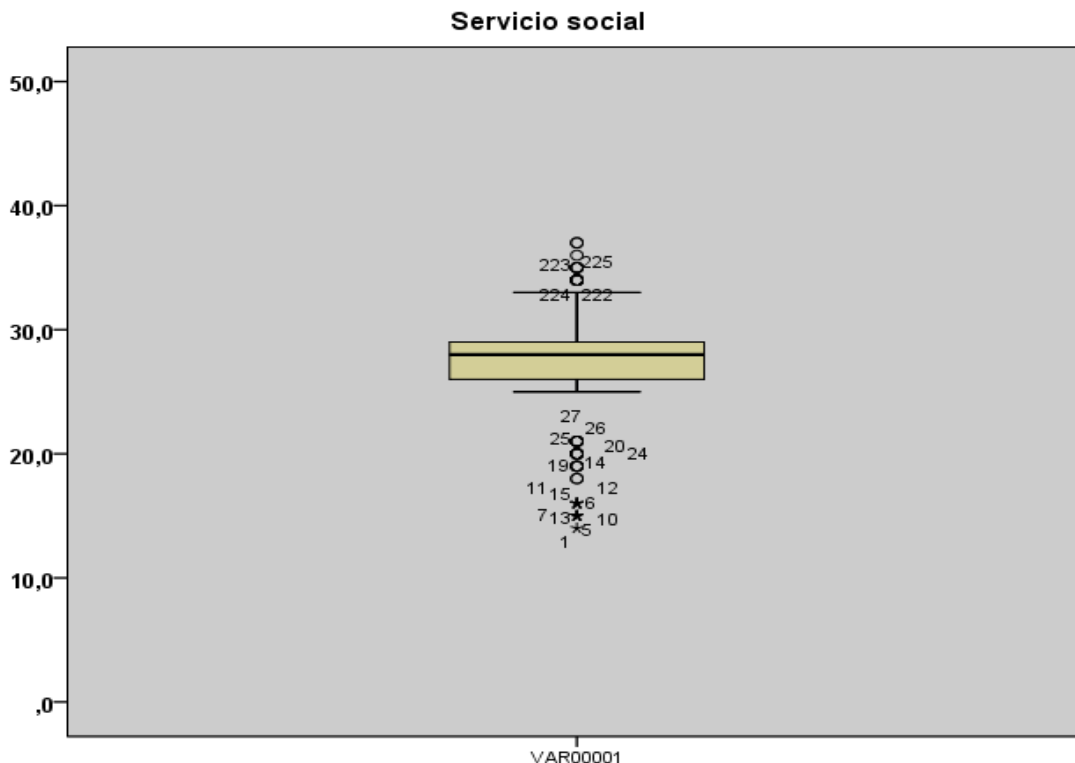


Fuente: base de datos del estudio

En el gráfico 5, se observa la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron para el servicio psicopedagógico de tal forma se distingue que la mediana fue de (26,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 23,00 que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 26,00 que es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual 27,00 que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 18 y superior de 37. Sin embargo, existen datos atípicos ya que 3 estudiantes obtuvieron promedios de 12, 15, 16 menores al límite inferior 18. Además, que 3 estudiantes obtuvieron promedios entre 38 y 39 mayores al límite superior 37.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 21,8% de los estudiantes calificaron al servicio psicopedagógico como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja

Gráfico 6. Caja y bigotes de la mediana del indicador servicio social



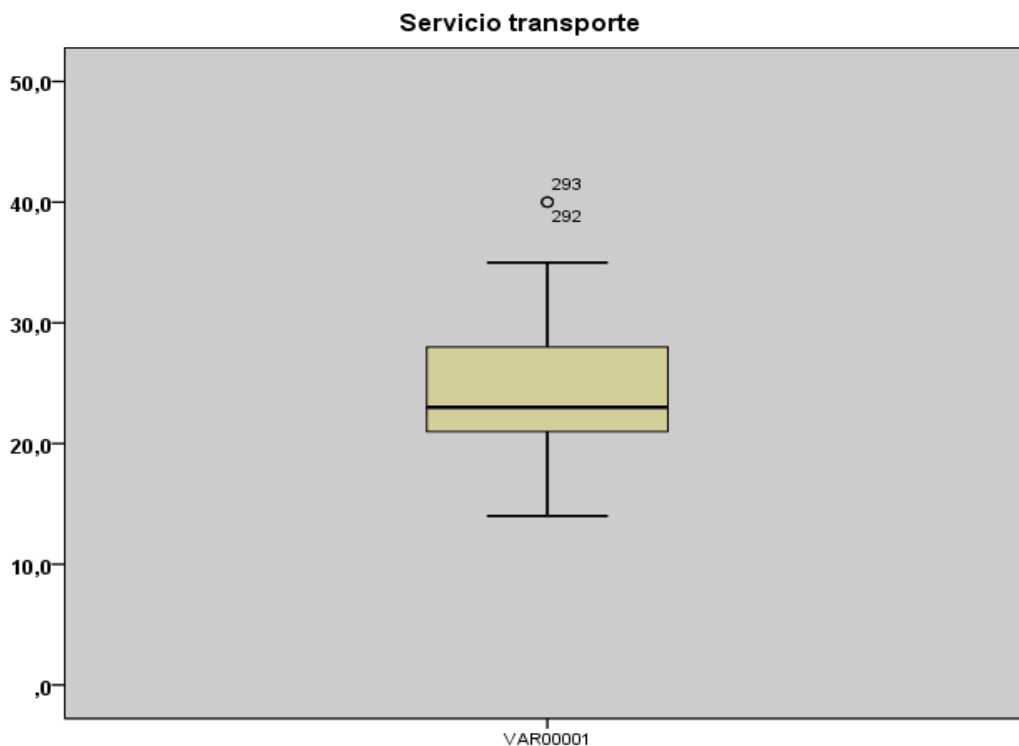
Fuente: base de datos del estudio

En el gráfico 6, se observa la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron para el servicio social, de tal forma se distingue que: la mediana fue de (28,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 26,00 y que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 28,00 que es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual a 29,00 y que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 14 y superior de

37. Sin embargo, se evidencia 3 valores extremo que se aleja de la longitud de la caja, entre el primer cuartil que está representada mediante una estrella. Además, existen datos atípicos ya que, 4 estudiantes obtuvieron promedios entre 11 12 y 13, menores al límite inferior 14 y, otros 4 obtuvieron promedios de 38, 39, mayor al límite superior 37.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 23,6% de los estudiantes calificaron al servicio social como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja.

*Gráfico 7. Caja y bigote de la mediana del indicador servicio transporte*



*Fuente: base de datos del estudio*

En el gráfico 7, se aprecia la dispersión de los puntajes que los estudiantes marcaron para el servicio transporte de tal forma se distingue que la mediana fue

de (23,00), con cuartil 1 (Q1) es igual a 21,00 que significa el 25% de los estudiantes. El cuartil 2 (Q2), es igual a 23,00 que es por defecto la mediana y que significa el 50% de los estudiantes. El cuartil 3 (Q3) es igual 28,00 que corresponde al 75% de los estudiantes. Con un límite inferior de 14 y superior de 40. Sin embargo, existen datos atípicos ya que 2 estudiantes obtuvieron promedios 41 mayor al límite superior 40.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 22,2% de los estudiantes calificaron al servicio comedor como satisfecho, ya que los resultados de dichos puntajes varían entre el 50 y 75% de la caja.

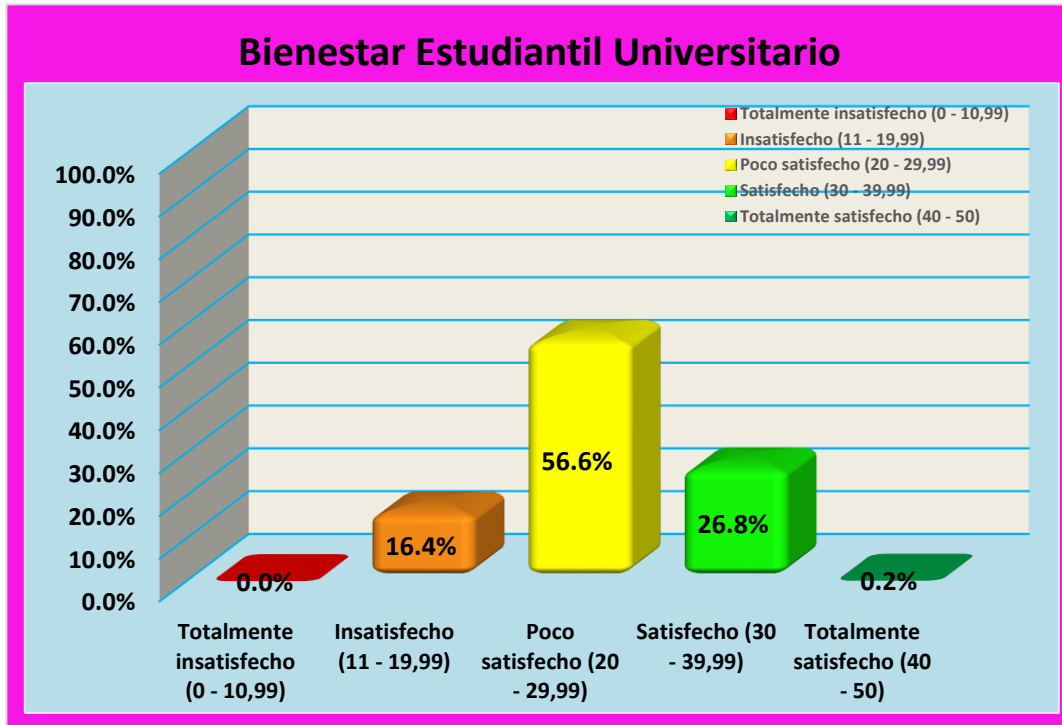
A continuación, se muestran los niveles de satisfacción de cada servicio en frecuencias y porcentajes:

*Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de la variable bienestar estudiantil universitario*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	175	16.4%
Poco satisfecho (20 – 29,99)	602	56.6%
Satisfecho (30 – 39,99)	285	26.8%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	2	0.2%
Total	1064	100,0%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 8. Barras de porcentajes de la variable bienestar estudiantil universitario



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 2, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes de la variable de bienestar estudiantil universitario y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 8), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (602), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 56,6 % de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (175) en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 16,4% de los estudiantes, una frecuencia de (285), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 26,8% de los estudiantes, y una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho con el 0,2% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye qué; solo el 26,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la variable de Bienestar Estudiantil Universitario. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación.

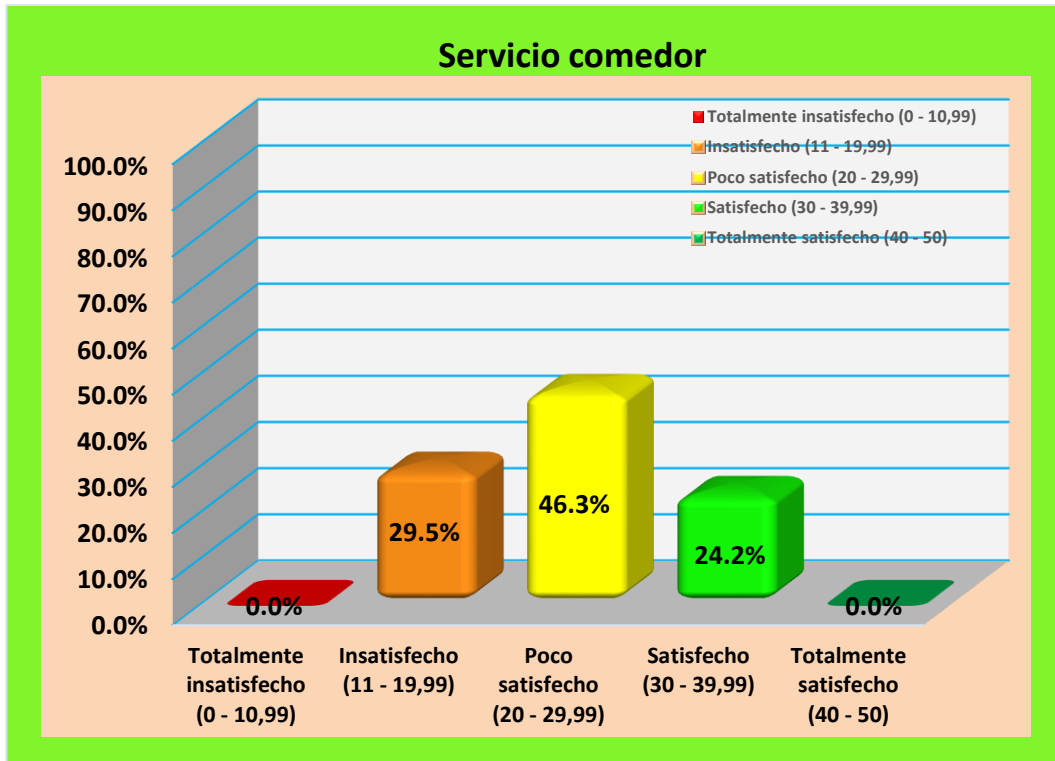
*Tabla 3. Frecuencias y porcentajes del indicador servicio comedor*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	28	29,5%
poco satisfecho (20 – 29,99)	44	46,3%
Satisfecho (30 – 39,99)	23	24,2%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	0	0.0%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 9. Barras de los porcentajes del indicador servicio comedor



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 3, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en el servicio comedor y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 9), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (44), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 46,3% de los estudiantes. Asimismo con se obtuvo una frecuencia de (28) en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 29,5% de los estudiantes y, una frecuencia de (23), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 24,2% de los estudiantes.

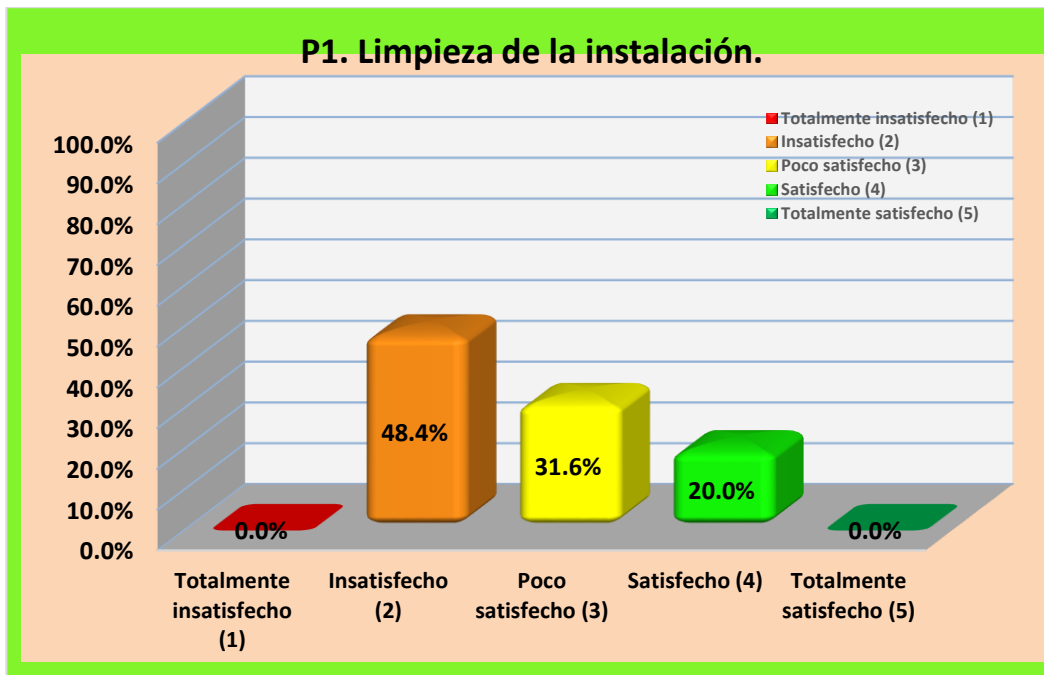
Por lo tanto, se concluye qué; solo el 24,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio comedor. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación

*Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de la P.1 Limpieza de la instalación*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	0	0.0%
Insatisfecho (2)	46	48,4%
Poco satisfecho (3)	30	31.6%
Satisfecho (4)	19	20.0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

*Fuente: base de datos del estudio*

*Gráfico 10. Barra de porcentajes de la P1. Limpieza de la instalación*



*Fuente: base de datos del estudio*

En la tabla 4, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P1. Limpieza de la instalación; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 10), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (46), en el rango de insatisfecho (2) con el 48,4% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (30) en el rango de poco satisfecho (3), con el 31,6% de los estudiantes y, una frecuencia de (19), en el rango de satisfecho (4), con el 20,0% de los estudiantes.

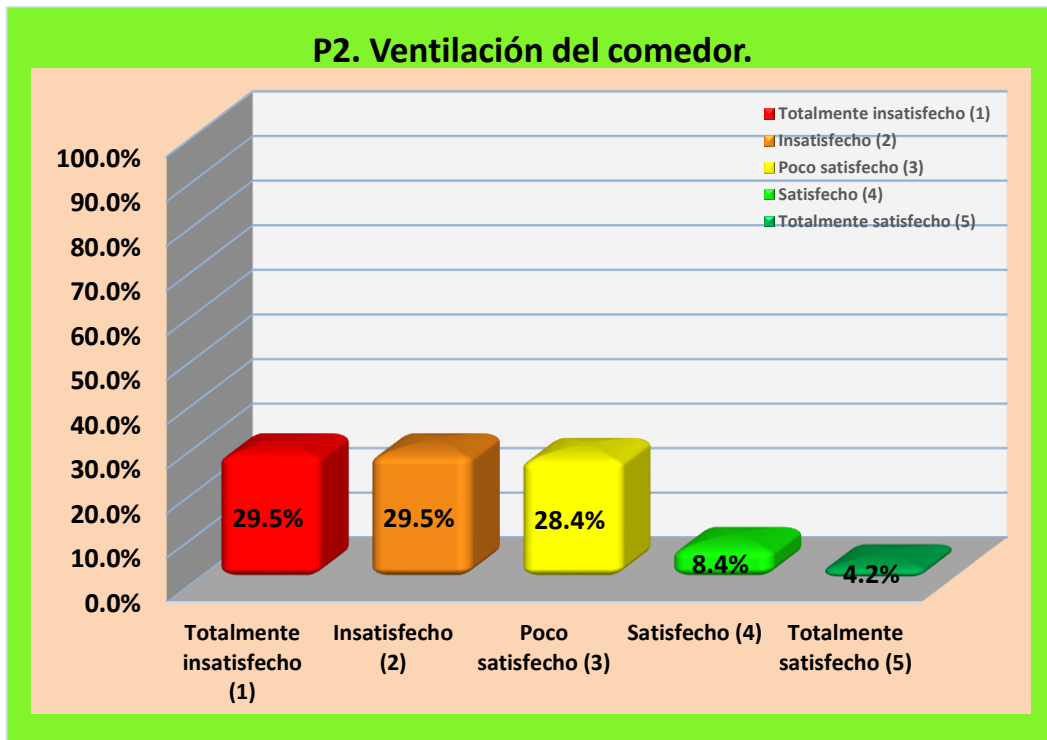
Por lo tanto, se concluye que; solo el 20,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto la P1. Limpieza de la instalación.

*Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la P2. Ventilación del comedor.*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	28	29.5%
Insatisfecho (2)	28	29.5%
Poco satisfecho (3)	27	28.4%
Satisfecho (4)	8	8.4%
Totalmente satisfecho (5)	4	4.2%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 11. Barras de los porcentajes de la P2. Ventilación del comedor.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 5, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P2. Ventilación del comedor; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 11), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (28), en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 29,5% de los estudiantes; del mismo modo que en el rango de insatisfecho (2), con el 29,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (27) en el rango de poco satisfecho (3), con el 28,4% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (8), en el rango de satisfecho (4), con el 8,4% de los estudiantes y, una frecuencia de (4), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 4,2% de los estudiantes.

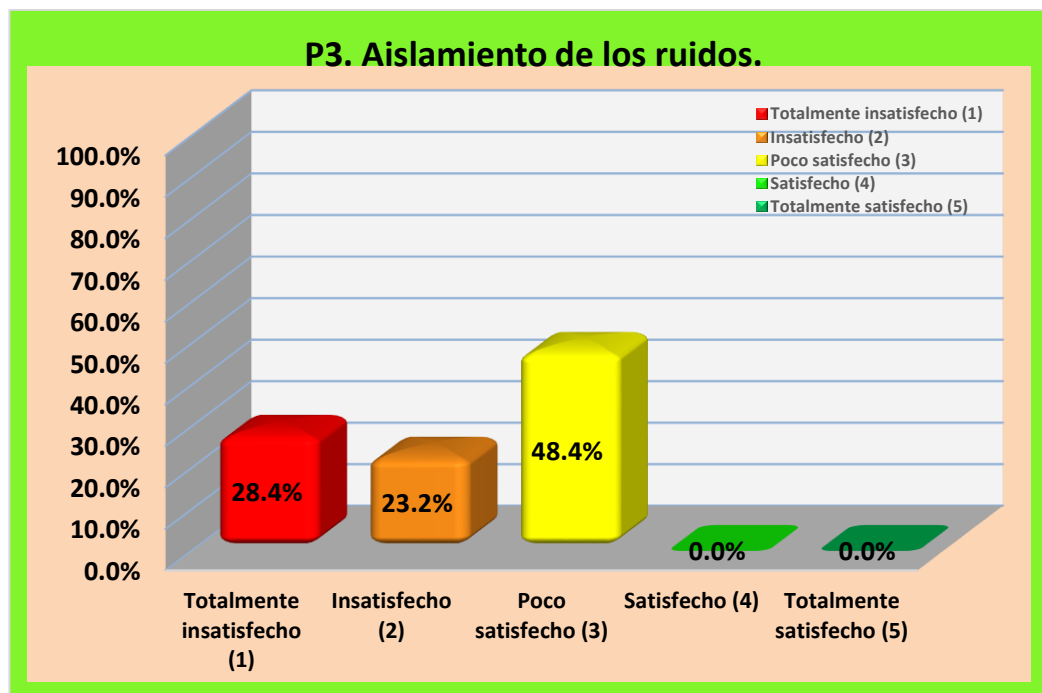
Por lo tanto, se concluye que; solo el 8,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P2. Ventilación del comedor.

*Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la P3. Aislamiento de los ruidos.*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	27	28.4%
Insatisfecho (2)	22	23.2%
Poco satisfecho (3)	46	48.4%
Satisfecho (4)	0	0,0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

*Fuente: base de datos del estudio*

*Gráfico 12. Barras de los porcentajes de la P3. Aislamiento de los ruidos.*



*Fuente: base de datos del estudio*

En la tabla 6, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P3. Aislamiento de los ruidos; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 12), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (46), en el rango de poco satisfecho (3) con el 48,4% de los estudiantes. Asimismo se obtuvo una frecuencia de (27) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 28,4% de los estudiantes y, una frecuencia de (22), en el rango de insatisfecho (2), con el 23,2% de los estudiantes.

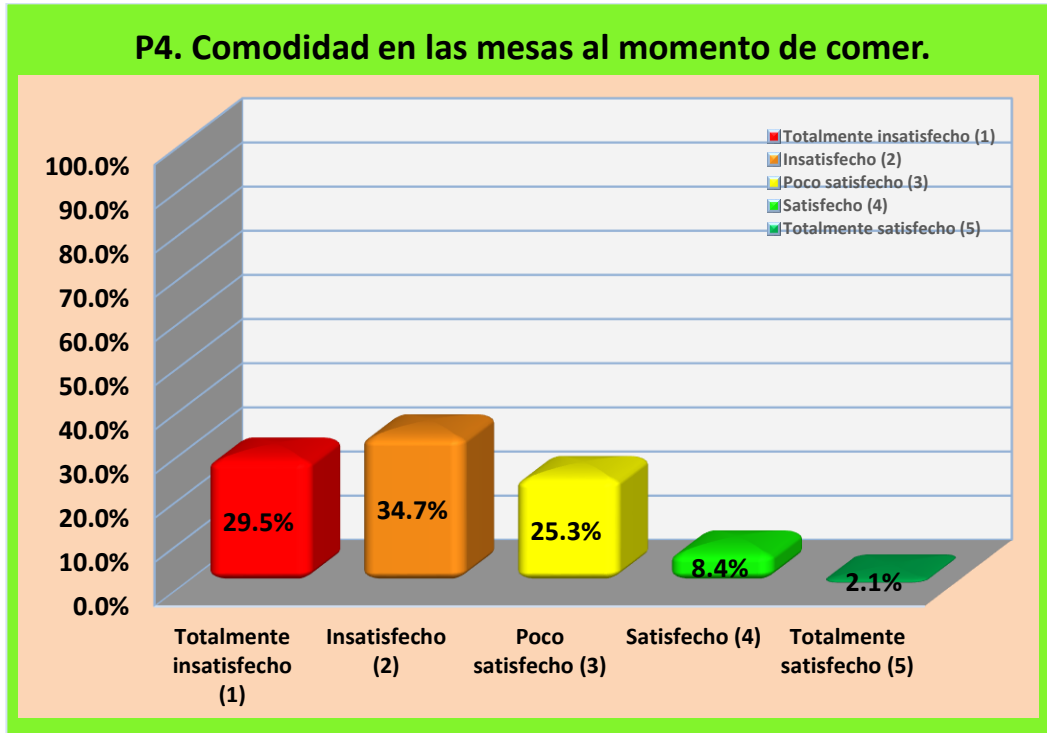
Por lo tanto, se concluye que; el 0,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P3. Aislamiento de los ruidos.

*Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de la P4. Comodidad en las mesas al momento de comer.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	28	29.5%
Insatisfecho (2)	33	34.7%
Poco satisfecho (3)	24	25.3%
Satisfecho (4)	8	8.4%
Totalmente satisfecho (5)	2	2.1%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 13. Barras de los porcentajes de la P4. Comodidad en las mesas al momento de comer.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 7, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P4. Comodidad en las mesas al momento de comer; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 13), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (33), en el rango de insatisfecho (2) con el 34,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (28) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 29,5% de los estudiantes; una frecuencia de (24), en el rango de poco satisfecho (3), con el 25,3% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (8), en el rango de satisfecho (4), con el 8,4% de los

estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho con el 2,1% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que; solo el 8,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P4. Comodidad en las mesas al momento de comer.

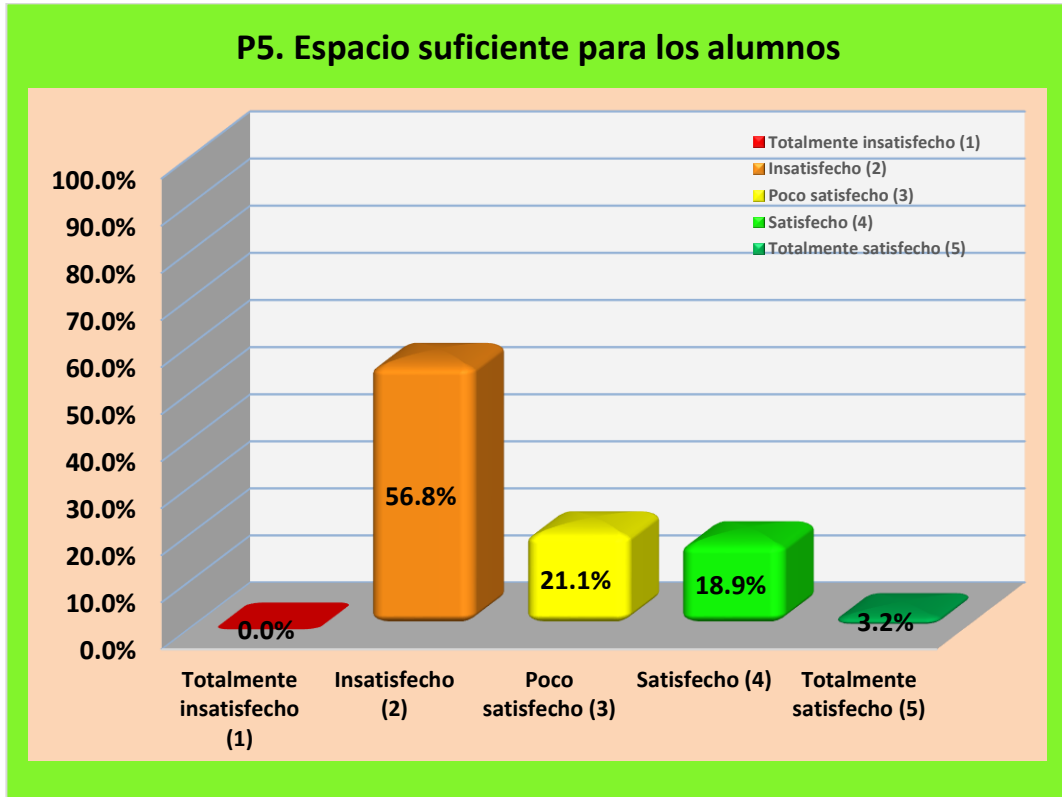
*Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de la P5. Espacio suficiente para los alumnos.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	0	0.0%
Insatisfecho (2)	54	56.8%
Poco satisfecho (3)	20	21.1%
Satisfecho (4)	18	18.9%
Totalmente satisfecho (5)	3	3.2%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 14. Barras de los porcentajes de la P5. Espacio suficiente para los alumnos



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 8, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P5. Espacio suficiente para los alumnos; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 14), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (54), en el rango de insatisfecho (2) con el 56,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (20) en el rango de poco satisfecho (3), con el 21,1% de los estudiantes; una frecuencia de (18), en el rango de satisfecho (4), con el 18,9% de los estudiantes y, una frecuencia de (3), en el rango de totalmente satisfecho (3.2).

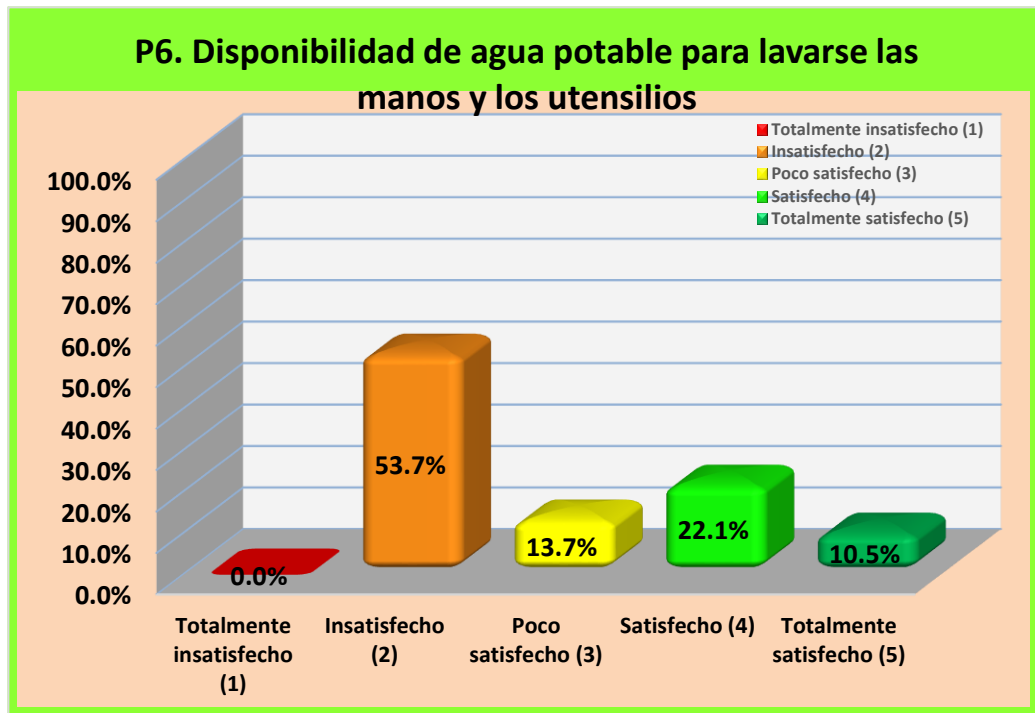
Por lo tanto, se concluye que; solo el 18,9% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P5. Espacio suficiente para los alumnos.

*Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de la P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios.*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	0	0.0%
Insatisfecho (2)	51	53.7%
Poco satisfecho (3)	13	13.7%
Satisfecho (4)	21	22.1%
Totalmente satisfecho (5)	10	10.5%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 15. Barras de los porcentajes de la P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 9, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 15), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (51), en el rango de insatisfecho (2) con el 53,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (13) en el rango de poco satisfecho (3), con el 13,7% de los estudiantes; una frecuencia de (21), en el rango de satisfecho (4), con el 22,1% de los estudiantes y, una frecuencia de (10), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 10,5% de los estudiantes.

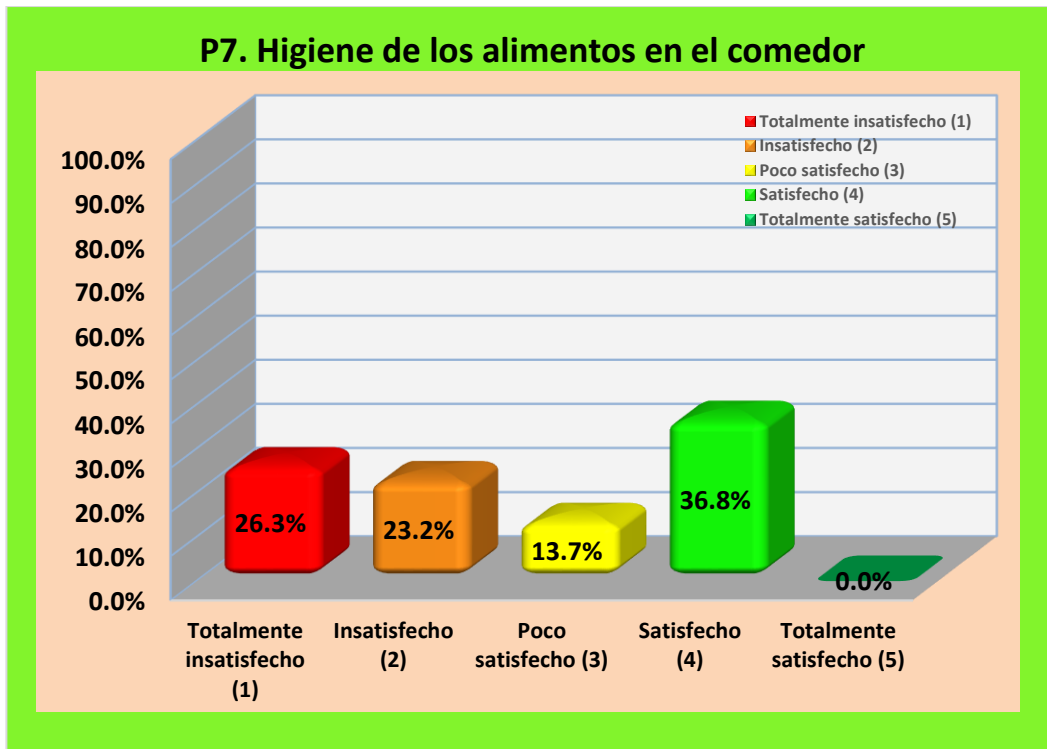
Por lo tanto, se concluye que; solo el 22,1% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios.

*Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de la P7. Higiene de los alimentos en el comedor.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	25	26.3%
Insatisfecho (2)	22	23.2%
Poco satisfecho (3)	13	13.7%
Satisfecho (4)	35	36.8%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

*Gráfico 16. Barras de los porcentajes de la P7. Higiene de los alimentos en el comedor.*



*Fuente: base de datos del estudio*

En la tabla 10, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P7. Higiene de los alimentos en el comedor; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 16), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (35), en el rango de satisfecho (4) con el 36,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (25) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 26,3% de los estudiantes; una frecuencia de (22), en el rango de insatisfecho (2), con el 23,2% de los estudiantes y, una frecuencia de (13), en el rango de poco satisfecho (3) con el 13,7% de los estudiantes.

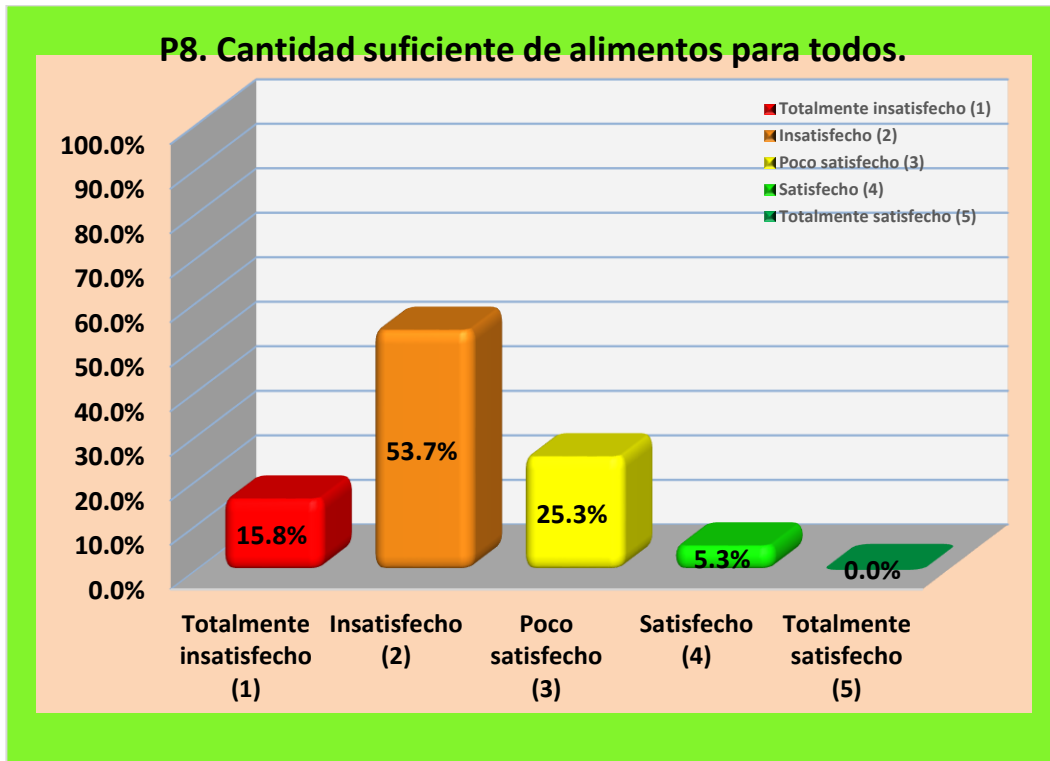
Por lo tanto, se concluye que, solo el 36,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la P7. Higiene de los alimentos en el comedor.

*Tabla 11. Frecuencias y porcentajes de la P8. Cantidad suficiente de alimentos para todos.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	15	15.8%
Insatisfecho (2)	51	53.7%
Poco satisfecho (3)	24	25.3%
Satisfecho (4)	5	5.3%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 17. barras de los porcentajes de la P8. Cantidad suficiente de alimentos para todos.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 11, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P8. Cantidad suficiente de alimentos para todos; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 17), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (51), en el rango de insatisfecho (2) con el 53,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (15) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 15,8% de los estudiantes; una frecuencia de (24), en el rango de poco satisfecho (3), con el 25,3% de los estudiantes y, una frecuencia de (5), en el rango de satisfecho (4) con el 5,3% de los estudiantes.

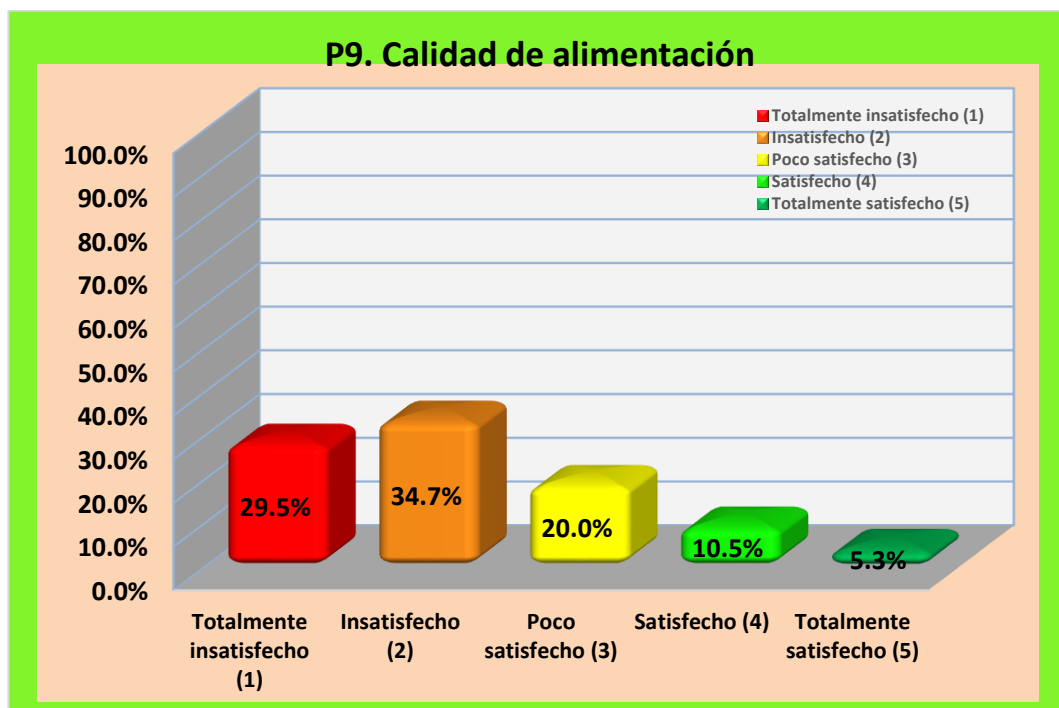
Por lo tanto, se concluye que; solo el 5,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P8. Cantidad suficiente de alimentos para todos.

*Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de la P9. Calidad de alimentación.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	28	29.5%
Insatisfecho (2)	33	34.7%
Poco satisfecho (3)	19	20.0%
Satisfecho (4)	10	10.5%
Totalmente satisfecho (5)	5	5.3%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

*Fuente: base de datos del estudio*

*Gráfico 18. Barras de los porcentajes de la P9. Calidad de alimentación.*



*Fuente: base de datos del estudio*



En la tabla 12, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P9. Calidad de alimentación; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 18), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (33), en el rango de insatisfecho (2) con el 34,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (28) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 29,5% de los estudiantes; una frecuencia de (19), en el rango de poco satisfecho (3), con el 20,0% de los estudiantes y, una frecuencia de (5), en el rango de satisfecho (4) con el 5,3% de los estudiantes.

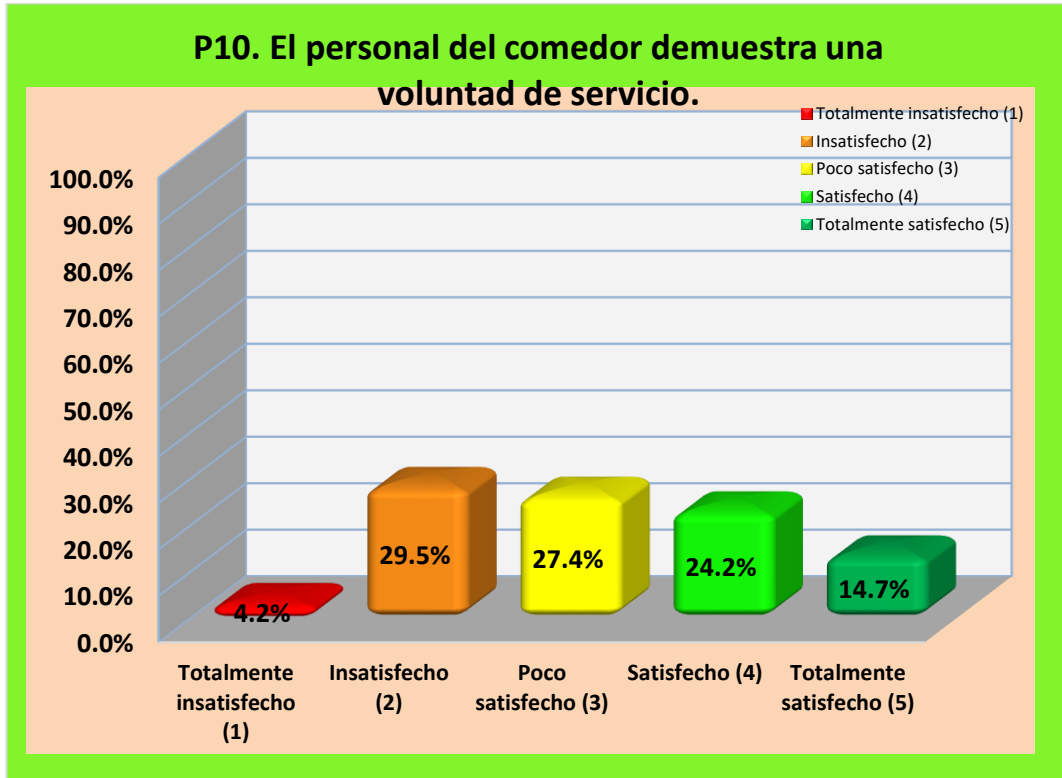
Por lo tanto, se concluye que; solo el 5,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P9. Calidad de alimentación.

*Tabla 13. Frecuencias y porcentajes de la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio.*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	4	4.2%
Insatisfecho (2)	28	29.5%
Poco satisfecho (3)	26	27.4%
Satisfecho (4)	23	24.2%
Totalmente satisfecho (5)	14	14.7%
Total	95	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 19. Barras de los porcentajes de la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 13, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 19), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (28), en el rango de insatisfecho (2) con el 29,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (4) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 4,2% de los estudiantes; una frecuencia de (26), en el rango de poco satisfecho (3), con el 27,4% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (23), en el rango de satisfecho (4) con

el 24,2% de los estudiantes y, una frecuencia de (14), en el rango de satisfecho (5) con el 14,7% de los estudiantes

Por lo tanto, se concluye que; solo el 24,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio.

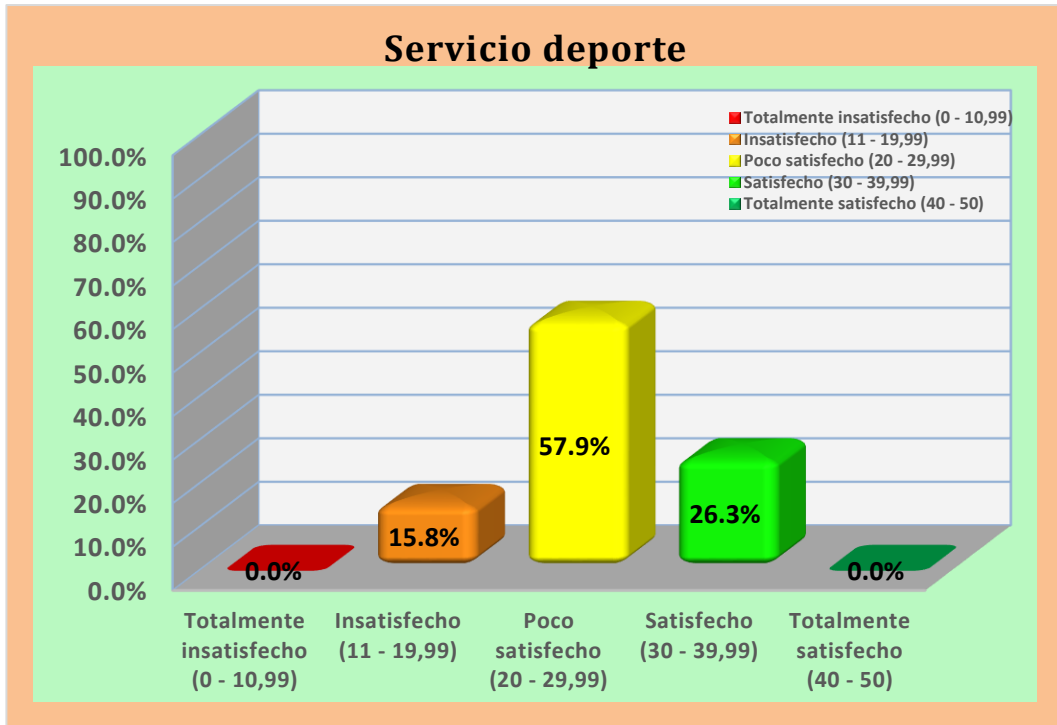
Se concluye que, solo el 24,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio comedor, Como se puede apreciar en la Tabla 3 y gráfico 9.

*Tabla 14. Frecuencias y porcentajes del indicador servicio deporte.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	6	15.8%
Poco satisfecho (20 – 29,99)	22	57.9%
Satisfecho (30 – 39,99)	10	26.3%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 20. Barras de los porcentajes del indicador servicio deporte



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 14, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en el servicio deporte y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 20), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (22), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 57,9% de los estudiantes. Asimismo con se obtuvo una frecuencia de (6) en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 15,8% de los estudiantes y, una frecuencia de (10), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 26,3% de los estudiantes.

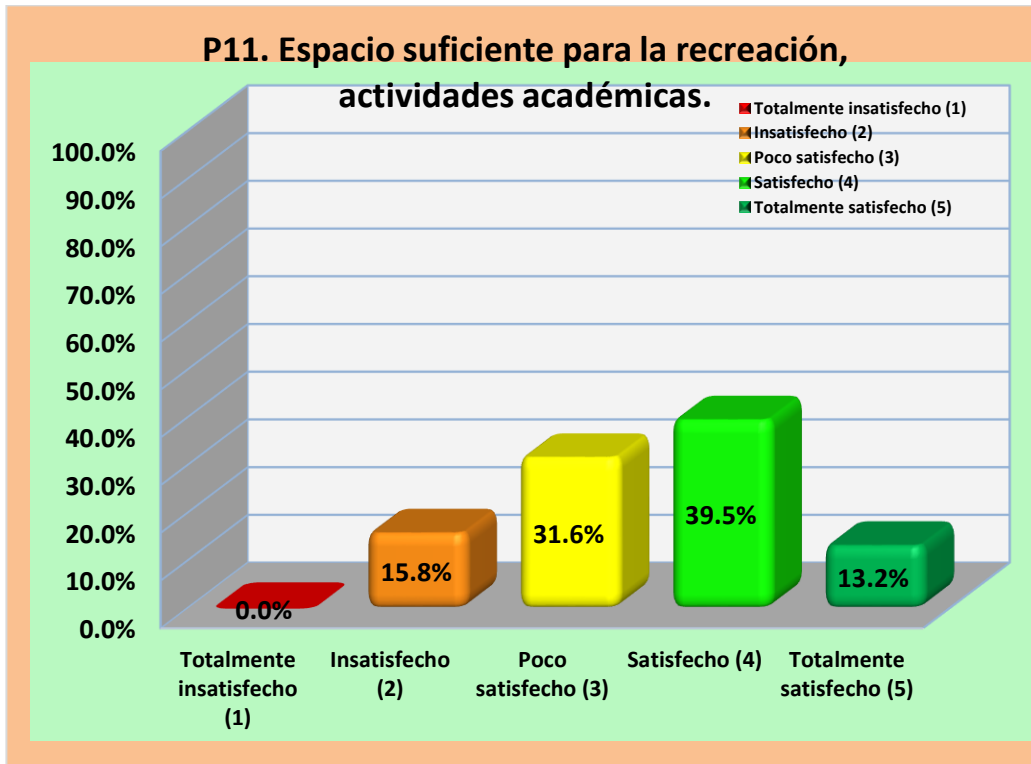
Por lo tanto, se concluye que, solo el 26,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio deporte. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación.

*Tabla 15. Frecuencias y porcentajes de la P11. Espacio suficiente para la recreación de actividades académicas*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	0	0.0%
Insatisfecho (2)	6	15.8%
Poco satisfecho (3)	12	31.6%
Satisfecho (4)	15	39,5%
Totalmente satisfecho (5)	5	13.2%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 21. Barras de los porcentajes de la P11. Espacio suficiente para la recreación de actividades académicas



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 15, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P11. Espacio suficiente para la recreación de actividades académicas; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 21), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (15), en el rango de satisfecho (4) con el 39,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (6) en el rango de insatisfecho (2), con el 15,8% de los estudiantes; una frecuencia de (12), en el rango de poco satisfecho (3), con el 31,6% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (5), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 13,2% de los estudiantes.

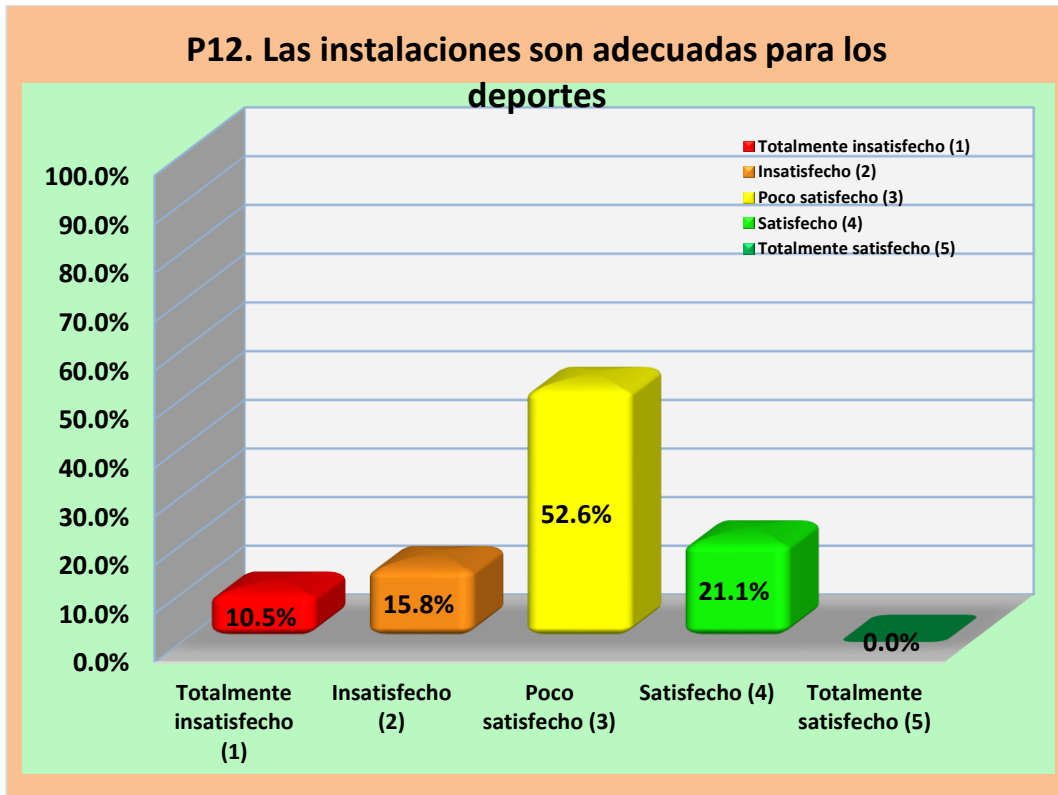
Por lo tanto, se concluye que; solo el 39,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P11. Espacio suficiente para la recreación de actividades académicas.

*Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de la P12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	4	10.5%
Insatisfecho (2)	6	15.8%
Poco satisfecho (3)	20	52.6%
Satisfecho (4)	8	21.1%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 22. Barras de los porcentajes de la P12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 16, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 22), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (20), en el rango de poco satisfecho (3) con el 52,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (4) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 10,5% de los estudiantes; una frecuencia de (6), en el rango de insatisfecho (2), con el 15,8% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (8), en el rango de satisfecho (4) con el 21,1% de los estudiantes.



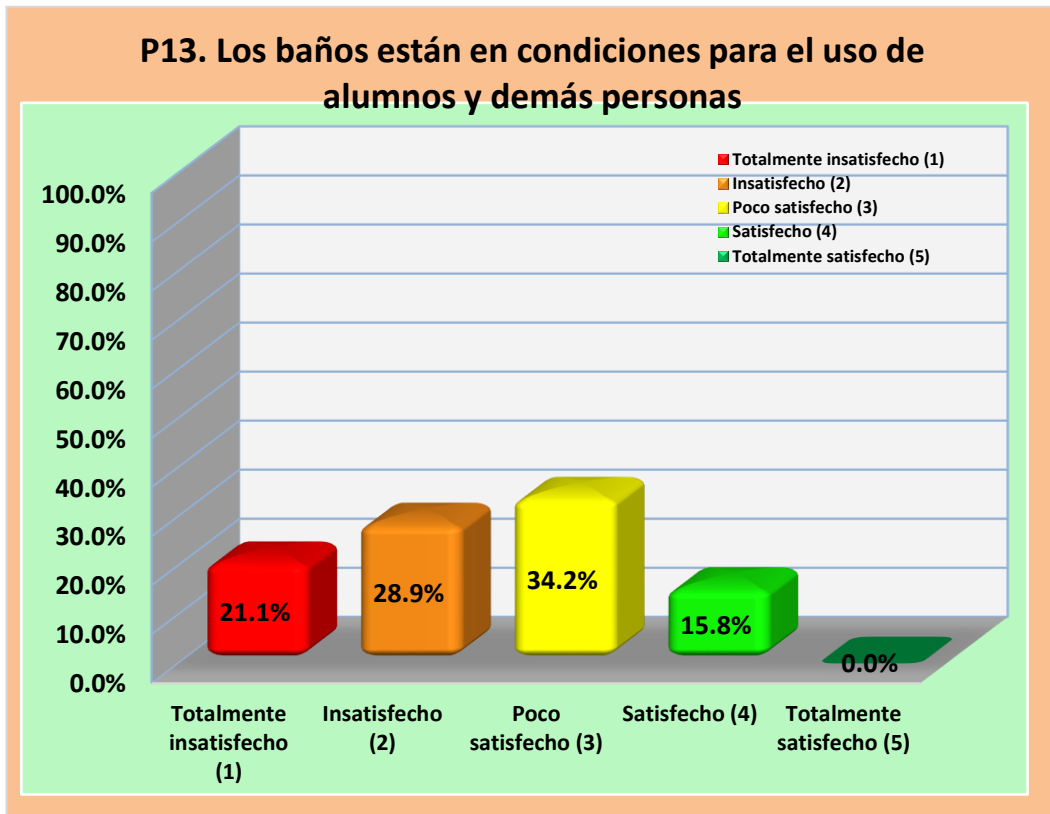
Por lo tanto, se concluye que; solo el 21,1% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes.

*Tabla 17. Frecuencia y porcentajes de la P13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	8	21.1%
Insatisfecho (2)	11	28.9%
Poco satisfecho (3)	13	34.2%
Satisfecho (4)	6	15.8%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 23. Barras de los porcentajes de la P13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 17, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 23), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (13), en el rango de poco satisfecho (3) con el 34,2% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (8) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 21,1% de los estudiantes; una frecuencia de (11), en el rango de insatisfecho (2), con el 28,9%

de los estudiantes. Además de una frecuencia de (6), en el rango de satisfecho (4) con el 15,8% de los estudiantes.

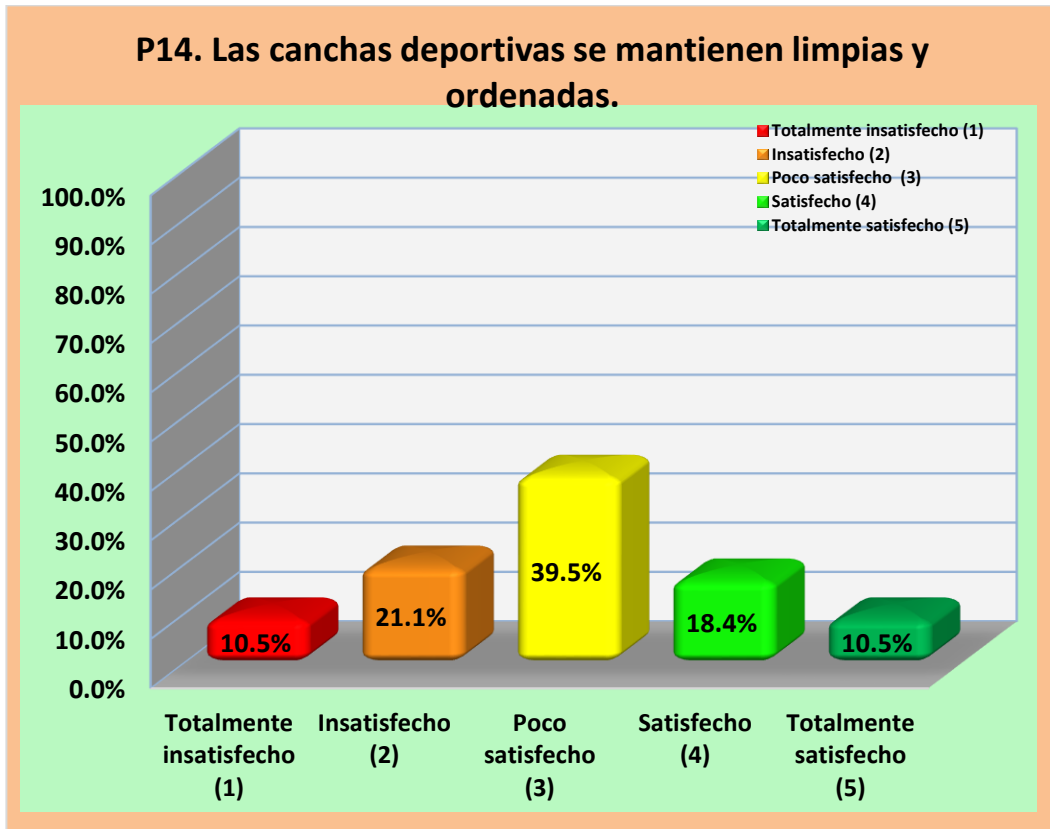
Por lo tanto, se concluye que; solo el 15,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas.

*Tabla 18. Frecuencia y porcentajes de la P14. Las canchas deportivas se mantienen limpias y ordenadas.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	4	10.5%
Insatisfecho (2)	8	21.1%
Poco satisfecho (3)	15	39.5%
Satisfecho (4)	7	18.4%
Totalmente satisfecho (5)	4	10.5%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 24. Barras de los porcentajes de la P14. Las canchas deportivas se mantienen limpias y ordenadas.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 18, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P14. Las canchas deportivas se mantienen limpias y ordenadas; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 24), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (15), en el rango de poco satisfecho (3) con el 39,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (4) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 10,5% de los estudiantes; una frecuencia de (8), en el rango de insatisfecho (2), con el 21,1% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (7), en el rango de satisfecho (4) con el 18,4% de

los estudiantes y, una frecuencia de (4), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 10,5% de los estudiantes.

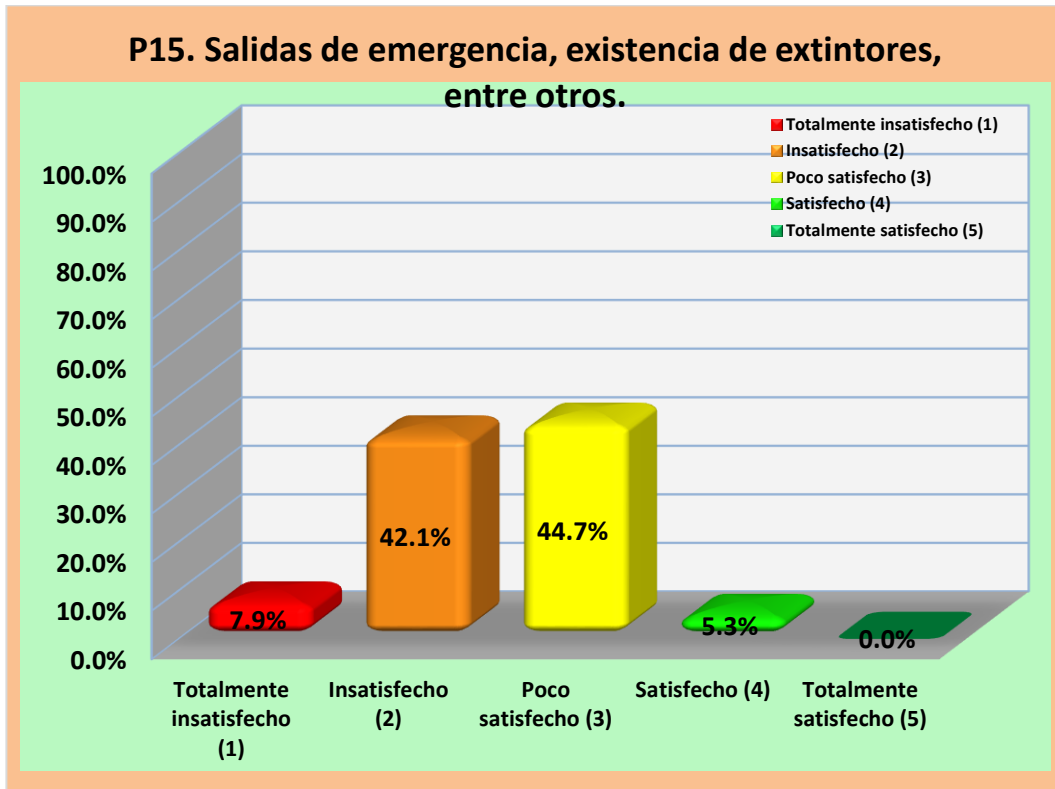
Por lo tanto, se concluye que; solo el 18,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P14. Las canchas deportivas se mantienen limpias y ordenadas.

*Tabla 19. Frecuencias y porcentajes de la P15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	3	7.9%
Insatisfecho (2)	16	42.1%
Poco satisfecho (3)	17	44.7%
Satisfecho (4)	2	5.3%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 25. Barras de los porcentajes de la P15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 19, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 25), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (17), en el rango de poco satisfecho (3) con el 44,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (3) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 7,9% de los estudiantes; una frecuencia de (16), en el rango de insatisfecho (2), con el 42,1% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (2), en el rango de satisfecho (4) con el 5,3% de los estudiantes.

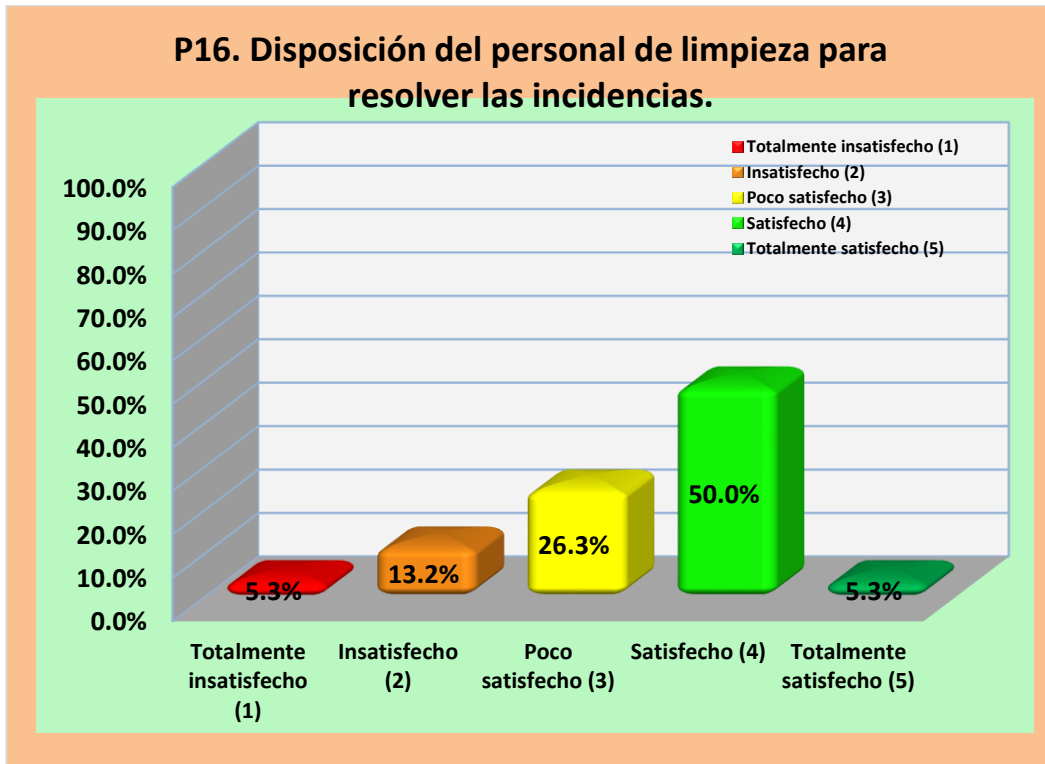
Por lo tanto, se concluye que; solo el 5,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros.

*Tabla 20 . Frecuencia y porcentajes de la P16. Disposición del personal para resolver las incidencias.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	2	5.3%
Insatisfecho (2)	5	13.2%
Poco satisfecho (3)	10	26.3%
Satisfecho (4)	19	50.0%
Totalmente satisfecho (5)	2	5.3%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 26. Barras de los porcentajes de la P16. Disposición del personal para resolver las incidencias.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 20, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P16. Disposición del personal para resolver las incidencias; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 26), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (19), en el rango de satisfecho (4) con el 50,0% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (2) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 5,3% de los estudiantes; una frecuencia de (5), en el rango de insatisfecho (2), con el 13,2% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (10), en el rango de poco satisfecho (3) con el 26,3% de los



estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 5,3% de los estudiantes

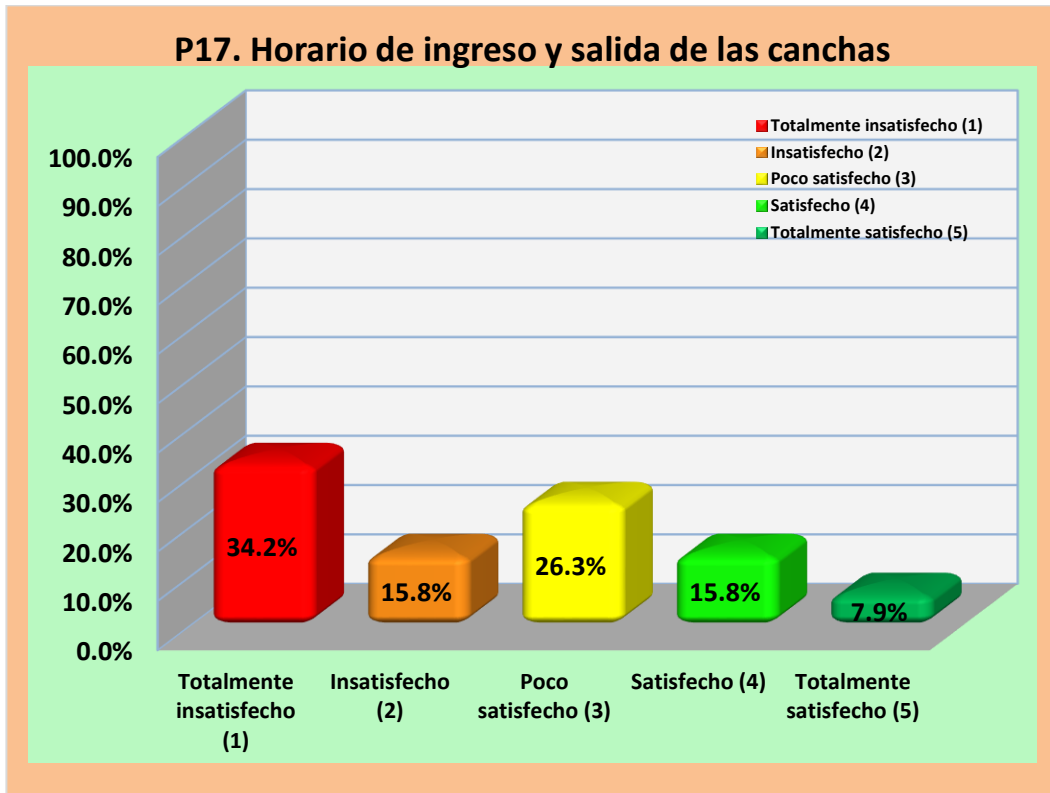
Por lo tanto, se concluye que; el 50,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P16. Disposición del personal para resolver las incidencias.

*Tabla 21. Frecuencia y porcentajes de la P17. Horario de ingreso y salida de las canchas.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	13	34.2%
Insatisfecho (2)	6	15.8%
Poco satisfecho (3)	10	26.3%
Satisfecho (4)	6	15.8%
Totalmente satisfecho (5)	3	7.9%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 27. Barras de los porcentajes de la P17. Horario de ingreso y salida de las canchas.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 21, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P17. Horario de ingreso y salida de las canchas; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 27), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (13), en el rango de totalmente insatisfecho (1) con el 34,2% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (6) en el rango de insatisfecho (2), con el 15,8% de los estudiantes; una frecuencia de (10), en el rango de poco satisfecho (3), con el 26,3% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (6), en el rango de satisfecho (4) con el 15,8% de los estudiantes

y, una frecuencia de (3), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 7,9% de los estudiantes

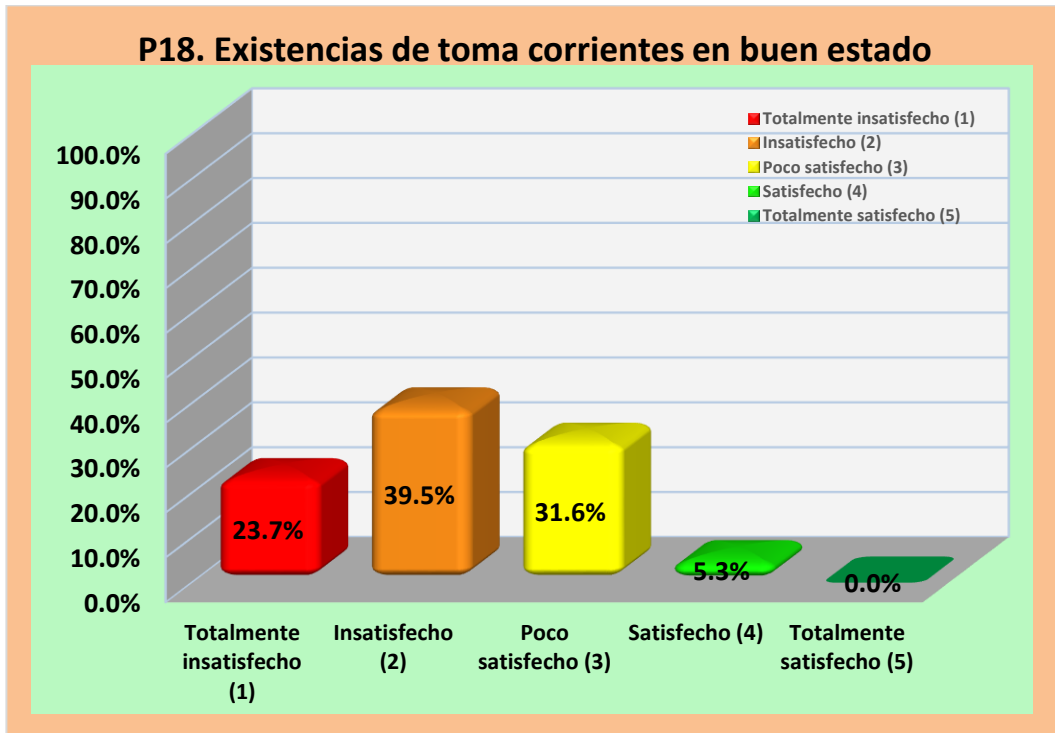
Por lo tanto, se concluye que; solo el 15,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P17. Horario de ingreso y salida de las canchas.

*Tabla 22. Frecuencia y porcentajes de la P18. Existencia de toma corrientes en buen estado.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	9	23.7%
Insatisfecho (2)	15	39.5%
Poco satisfecho (3)	12	31.6%
Satisfecho (4)	2	5.3%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 28. Barras de los porcentajes de la P18. Existencia de toma corrientes en buen estado.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 22, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P18. Existencia de toma corrientes en buen estado; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 28), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (15), en el rango de insatisfecho (2) con el 39,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (9) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 23,7% de los estudiantes; una frecuencia de (12), en el rango de poco satisfecho (3), con el 31,6% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (2), en el rango de satisfecho (4) con el 5,3% de los estudiantes.

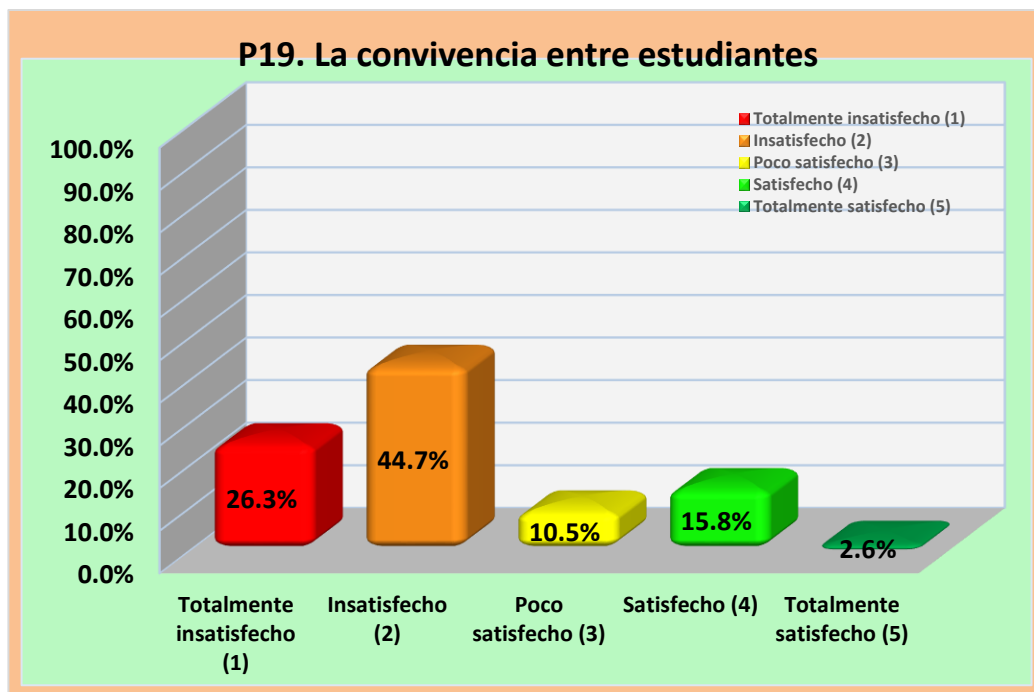
Por lo tanto, se concluye que; solo el 5,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P18. Existencia de toma corrientes en buen estado.

*Tabla 23. Frecuencias y porcentajes de la P19. La convivencia entre estudiantes.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	10	26.3%
Insatisfecho (2)	17	44.7%
Poco satisfecho (3)	4	10.5%
Satisfecho (4)	6	15.8%
Totalmente satisfecho (5)	1	2.6%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

*Gráfico 29. Barras y porcentajes de la P19. La convivencia entre estudiantes.*



*Fuente: base de datos del estudio*

En la tabla 23, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P19. La convivencia entre estudiantes; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 29), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (17), en el rango de insatisfecho (2) con el 44,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (10) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 26,3% de los estudiantes; una frecuencia de (4), en el rango de poco satisfecho (3), con el 10,5% de los estudiantes. Además de una frecuencia de (6), en el rango de satisfecho (4), con el 15,8% de los estudiantes y, una frecuencia de (1), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 2,6% de los estudiantes.

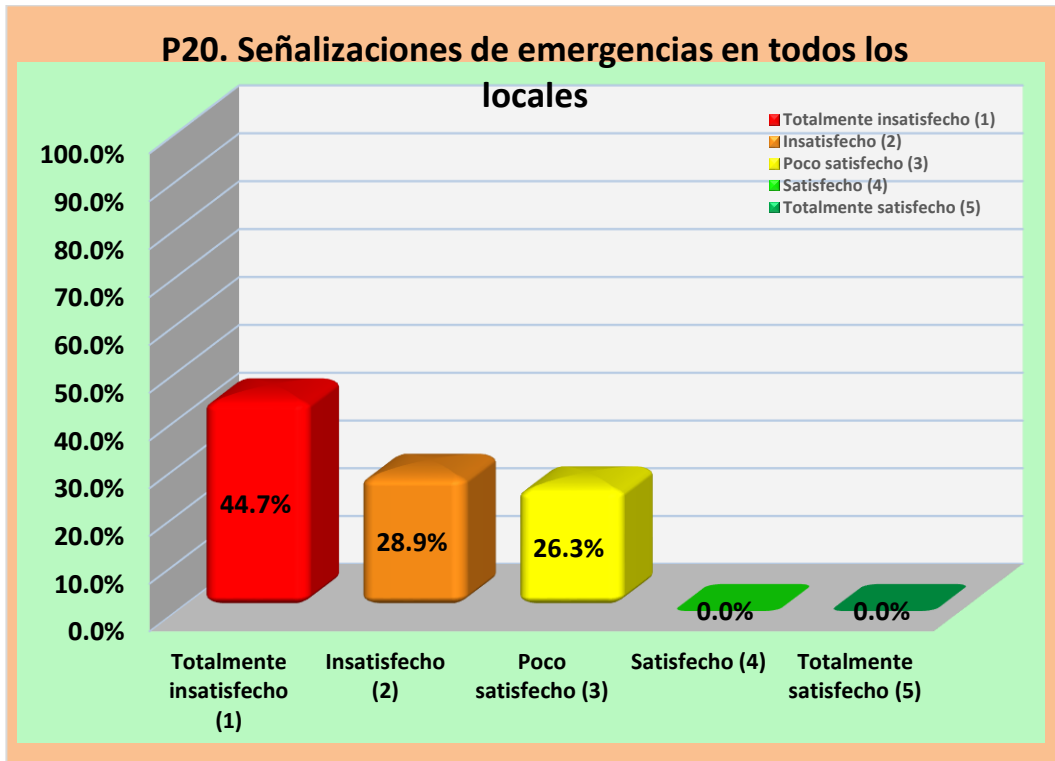
Por lo tanto, se concluye que; solo el 15,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P19. La convivencia entre estudiantes.

*Tabla 24. Frecuencia y porcentajes de la P20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	17	44.7%
Insatisfecho (2)	11	28.9%
Poco satisfecho (3)	10	26.3%
Satisfecho (4)	0	0.0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	38	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 30. Barras de los porcentajes de la P20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 24, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 30), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (17), en el rango de totalmente insatisfecho (1) con el 44,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (11) en el rango de insatisfecho (2), con el 28,9% de los estudiantes y, una frecuencia de (10), en el rango de poco satisfecho (3), con el 26,3% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, el 0,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales.

Se concluye que, solo el 26,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio deporte. Como se puede apreciar en la Tabla 14 y gráfico 20.

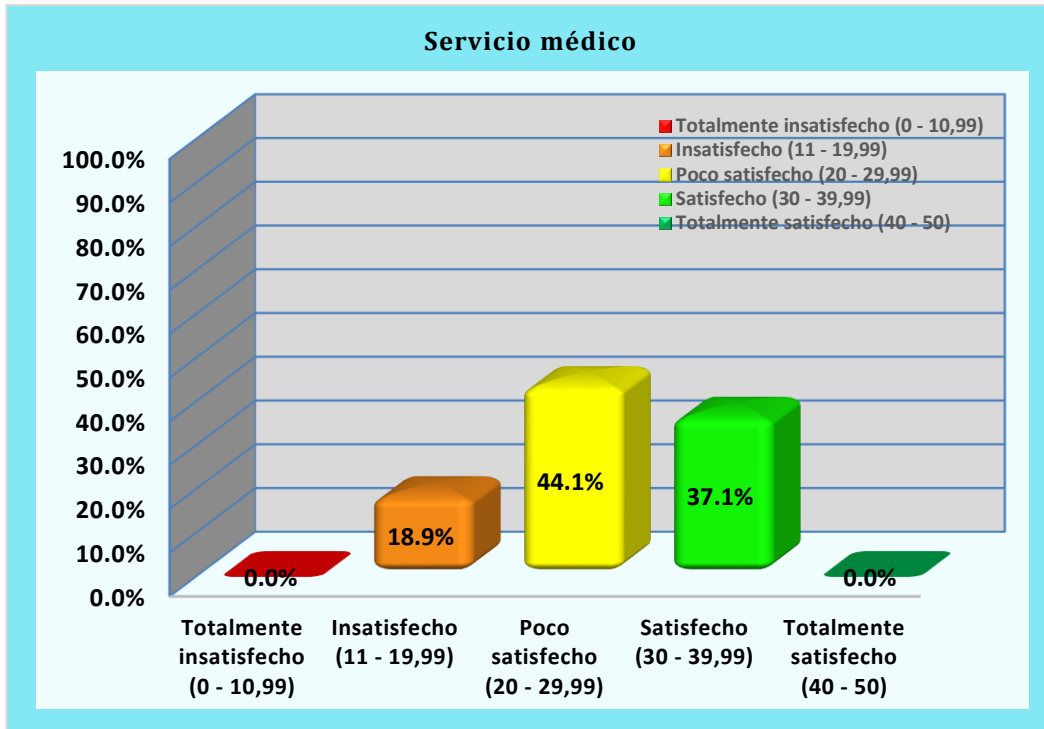
*Tabla 25. Frecuencias y porcentajes del indicador servicio médico.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	54	18.9%
Poco satisfecho (20 – 29,99)	126	44.1%
Satisfecho (30 – 39,99)	106	37.1%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	0	0.0%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 31. Barras de los porcentajes del indicador servicio médico.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 25, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en el servicio médico y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 31), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (126), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 44,1% de los estudiantes. Asimismo, con se obtuvo una frecuencia de (54), en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 18,9% de los estudiantes y, una frecuencia de (106), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 37,1% de los estudiantes.

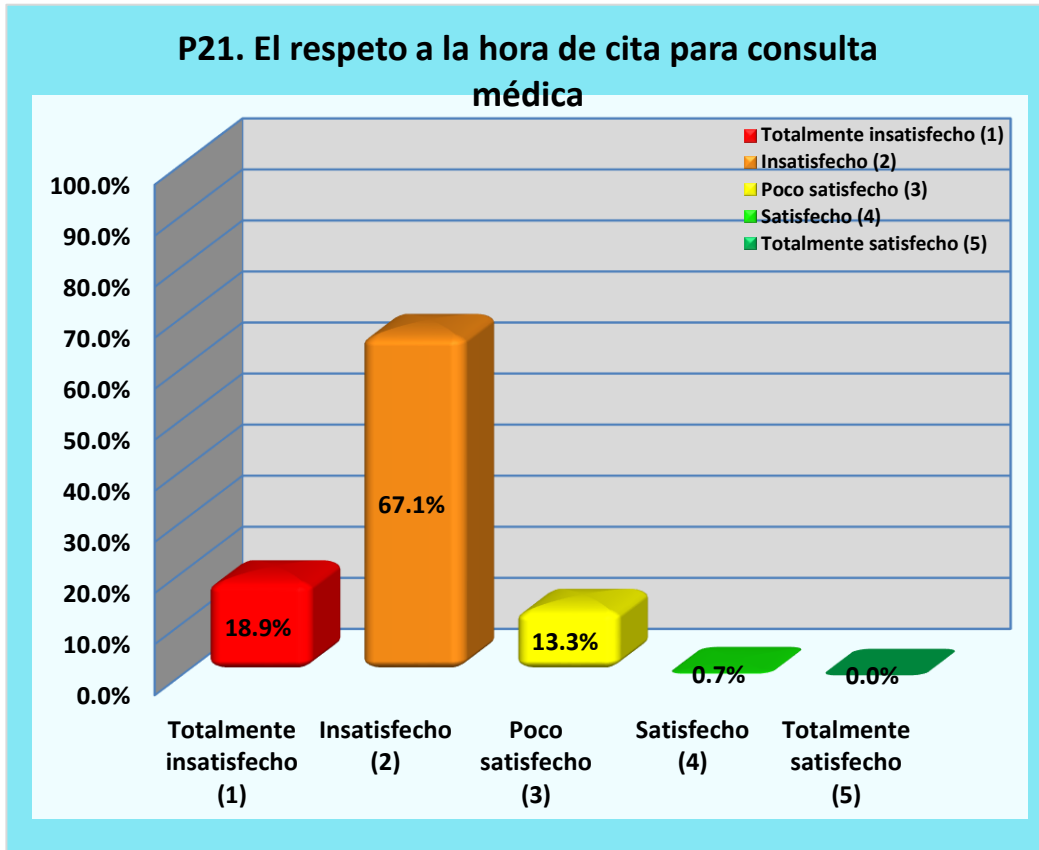
Por lo tanto, se concluye que, solo el 31,7% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio médico. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación.

*Tabla 26. Frecuencias y porcentajes de la P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	54	18.9%
Insatisfecho (2)	192	67.1%
Poco satisfecho (3)	38	13.3%
Satisfecho (4)	2	0.7%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 32. Barras de los porcentajes de la P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 26, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 32), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (192), en el rango de insatisfecho (2) con el 67,1% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (54) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 18,9% de los estudiantes. Además, una

frecuencia de (38), en el rango de poco satisfecho (3), con el 13,3% de los estudiantes y una frecuencia de (2), en el rango de satisfecho (4) con 0.7%.

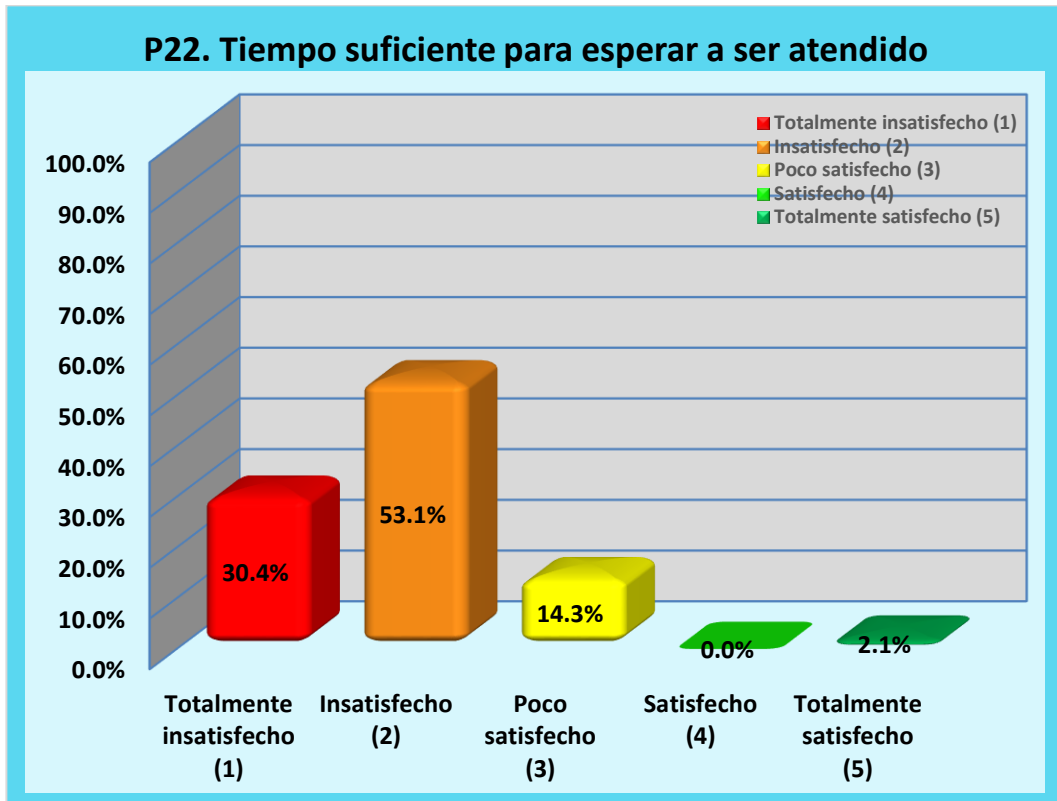
Por lo tanto, se concluye que, solo el 0,7% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P21. El respeto a la hora de cita para consulta médica.

*Tabla 27. Frecuencias y porcentajes de la P22. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	87	30.4%
Insatisfecho (2)	152	53.1%
Poco satisfecho (3)	41	14.3%
Satisfecho (4)	0	0.0%
Totalmente satisfecho (5)	6	2.1%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 33. Barras de los porcentajes de la P22. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 27, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P22. Tiempo suficiente para esperar ser atendido; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 33), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (152), en el rango de insatisfecho (2) con el 53,1% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (87) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 30,4% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (41), en el rango de poco satisfecho (3), con el 14,3% de los

estudiantes y una frecuencia de (6), en el rango de totalmente satisfecho (5) con 2,1%.

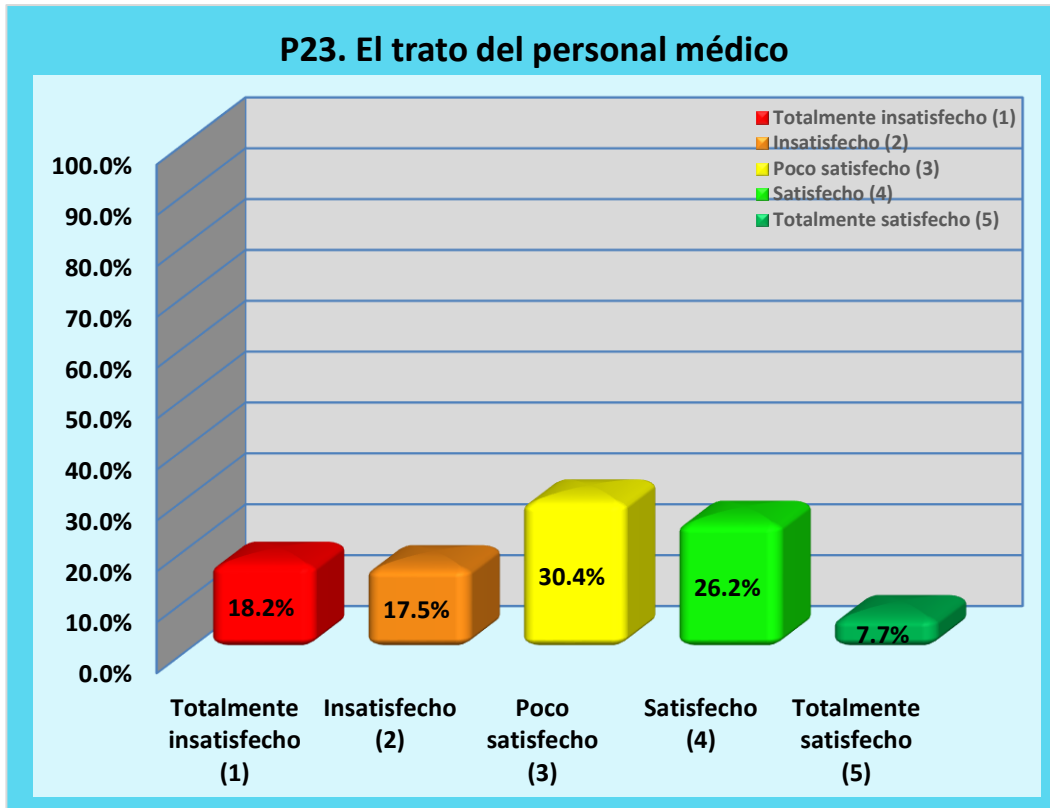
Por lo tanto, se concluye que, el 0,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P22. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.

*Tabla 28. Frecuencias y porcentajes de la P23. El trato del personal médico.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	52	18.2%
Insatisfecho (2)	50	17.5%
Poco satisfecho (3)	87	30.4%
Satisfecho (4)	75	26.2%
Totalmente satisfecho (5)	22	7.7%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 34. Barras de los porcentajes de la P23. El trato del personal médico.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 28, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P23. El trato del personal médico; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 34), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (87), en el rango de poco satisfecho (3) con el 30,4% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (52) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 18,2% de los estudiantes; una frecuencia de (50), en el rango de insatisfecho (2), con el 17,5% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (75), en el rango de satisfecho (4) con 26,2% y, una frecuencia de (22), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 7.7% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 26,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P23. El trato del personal médico.

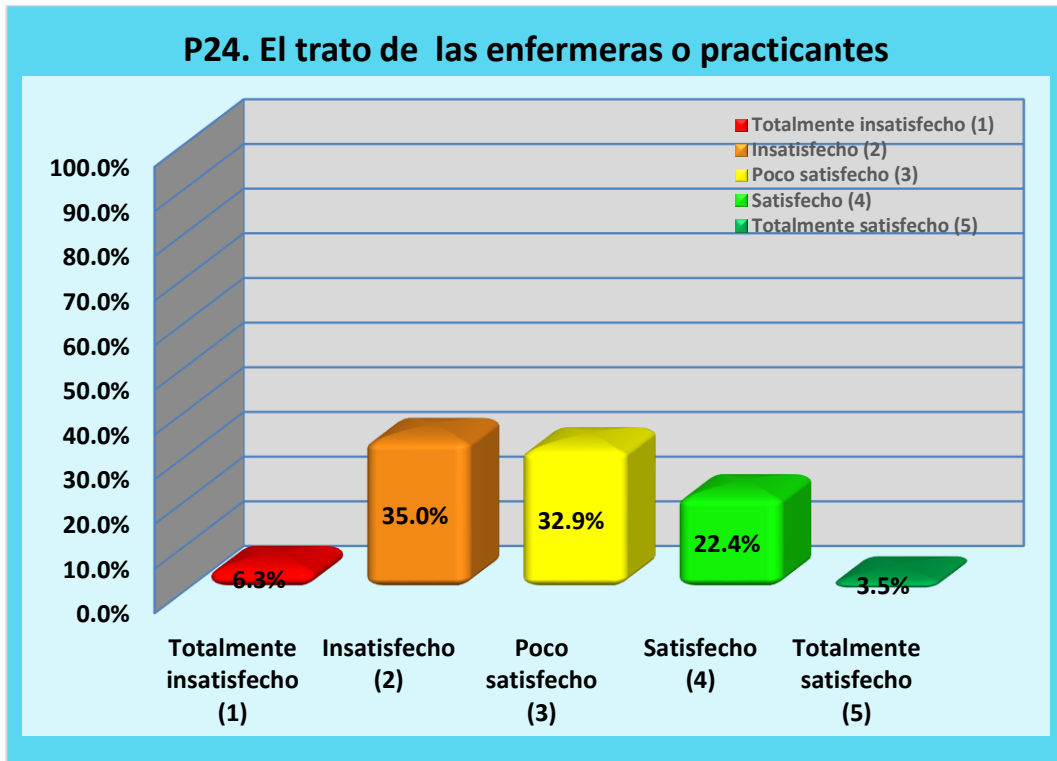
*Tabla 29. Frecuencias y porcentajes de la P24. El trato de las enfermeras o practicantes.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	6.3%
Insatisfecho (2)	100	35.0%
Poco satisfecho (3)	94	32.9%
Satisfecho (4)	64	22.4%
Totalmente satisfecho (5)	10	3.5%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 35. Barras de los porcentajes de la P24. El trato de las enfermeras o practicantes.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 29, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P24. El trato de las enfermeras o practicantes; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 35), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (100), en el rango de insatisfecho (2) con el 35,0% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 6,3% de los estudiantes; una frecuencia de (94), en el rango de poco satisfecho (3), con el 32,9% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (64), en el rango de satisfecho (4) con 22,4% y, una

frecuencia de (10), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 3.5% de los estudiantes.

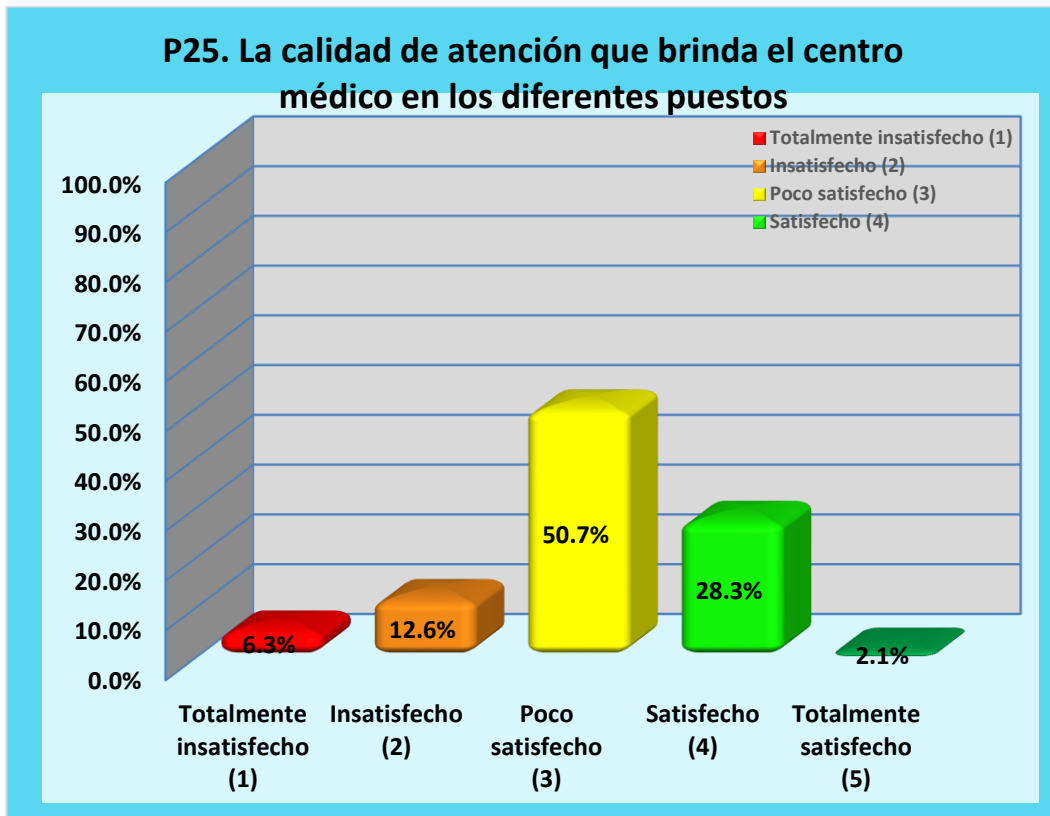
Por lo tanto, se concluye que, solo el 22,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P24. El trato de las enfermeras o practicantes.

*Tabla 30. Frecuencias y porcentajes de la P25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los diferentes puestos.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	6.3%
Insatisfecho (2)	36	12.6%
Poco satisfecho (3)	145	50.7%
Satisfecho (4)	81	28.3%
Totalmente satisfecho (5)	6	2.1%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 36. Barras de los porcentajes de la P25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los diferentes puestos.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 30, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los diferentes puestos; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 36), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (145), en el rango de poco satisfecho (3) con el 50,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 6,3% de los estudiantes; una frecuencia de (36), en el rango de insatisfecho (2), con el 12,6%

de los estudiantes. Además, una frecuencia de (81), en el rango de satisfecho (4) con 28,3% y, una frecuencia de (6), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 2.1% de los estudiantes.

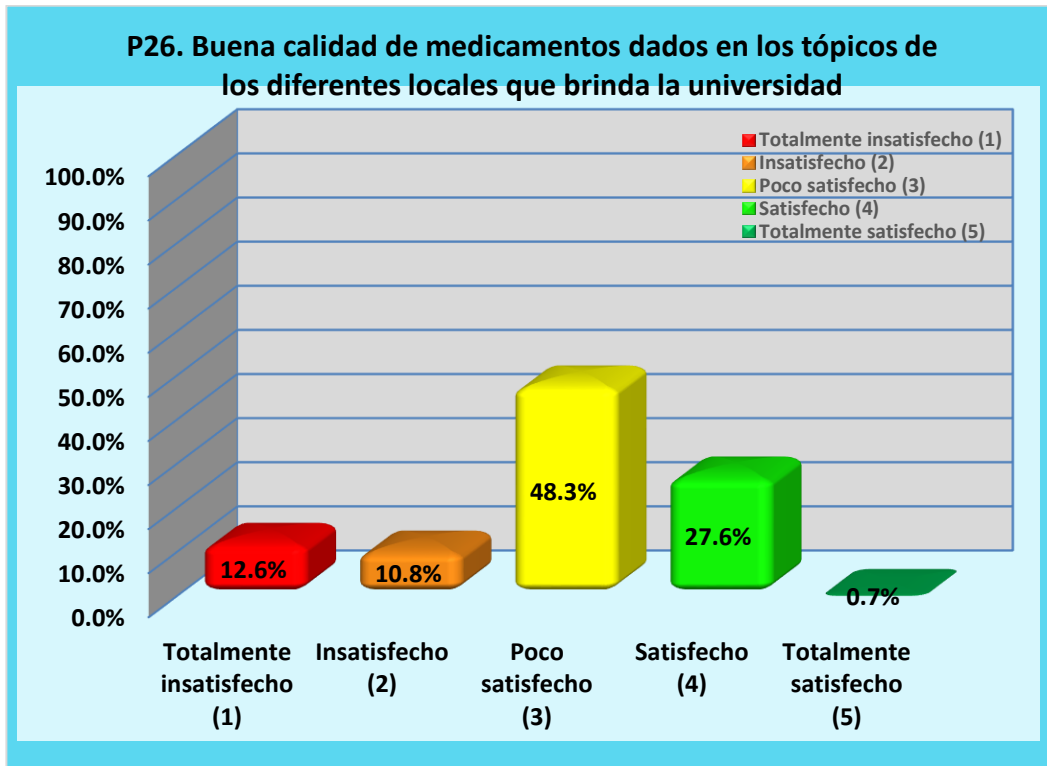
Por lo tanto, se concluye que, el 28,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los puestos.

*Tabla 31. Frecuencias y porcentajes de la P26. Buena calidad de los medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	36	12.6%
Insatisfecho (2)	31	10.8%
Poco satisfecho (3)	138	48.3%
Satisfecho (4)	79	27.6%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.7%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 37. Barras de los porcentajes de la P26. Buena calidad de los medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 31, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P26. Buena calidad de los medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 37), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (138), en el rango de poco satisfecho (3) con el 48,3% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (36) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 12,6% de los estudiantes; una frecuencia de (31), en el rango de insatisfecho (2), con el 10,8% de los estudiantes. Además,

una frecuencia de (79), en el rango de satisfecho (4) con 27,6% y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 0.7% de los estudiantes.

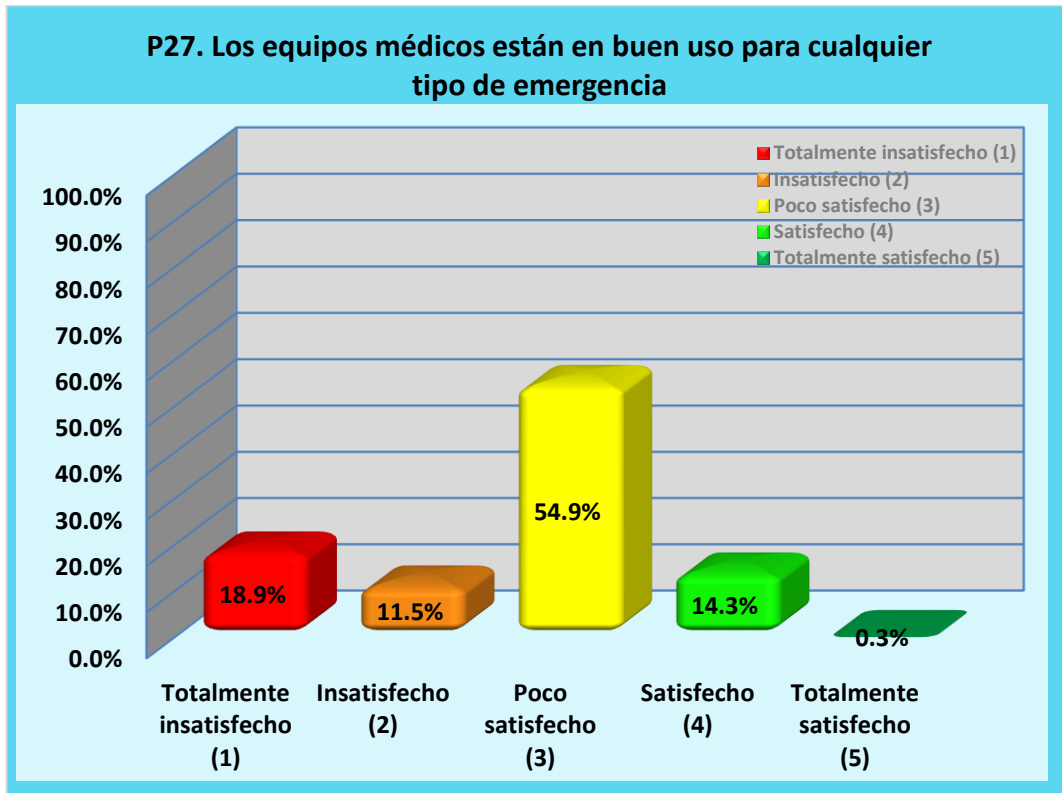
Por lo tanto, se concluye que, solo el 27,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P26. Buena calidad de los medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad;

*Tabla 32. Frecuencias y porcentajes de la P27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	54	18.9%
Insatisfecho (2)	33	11.5%
Poco satisfecho (3)	157	54.9%
Satisfecho (4)	41	14.3%
Totalmente satisfecho (5)	1	0.3%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 38. Barras de los porcentajes de la P27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 32, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 38), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (157), en el rango de poco satisfecho (3) con el 54,9% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (54) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 18,9% de los estudiantes; una frecuencia de (33), en el rango de insatisfecho (2), con el 11,5% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (41), en el rango de satisfecho (4)

con 14,3% y, una frecuencia de (1), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 0.3% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 14,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia.

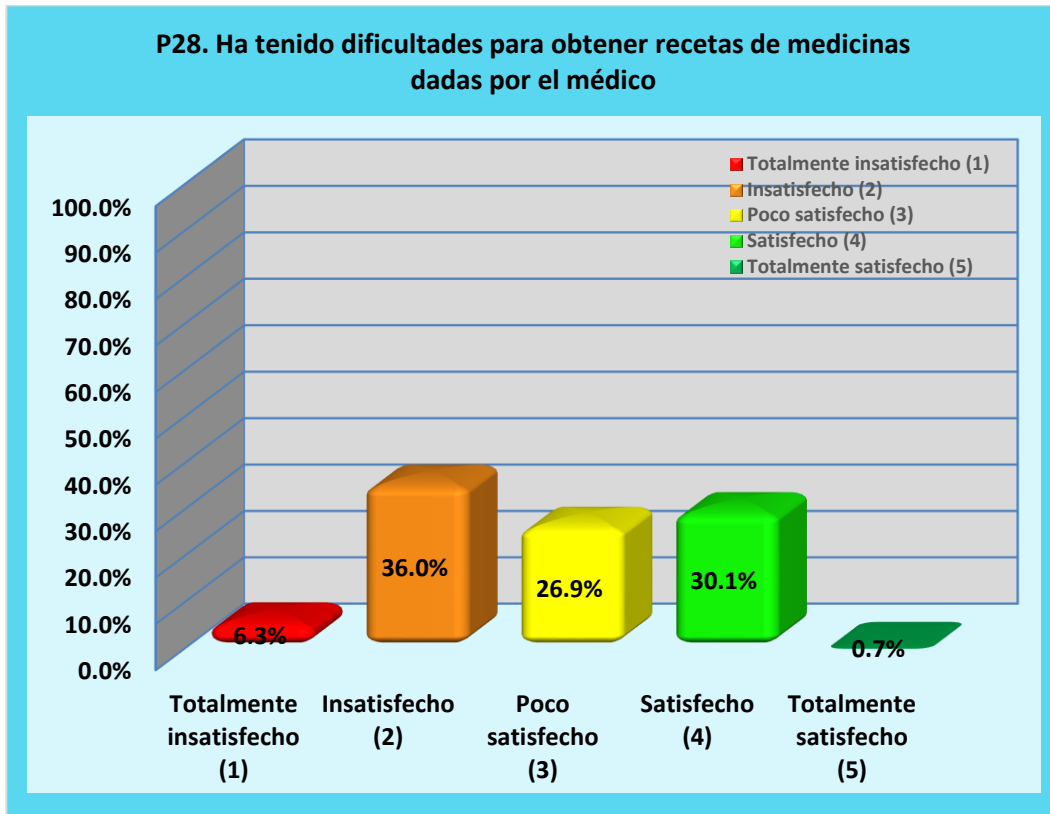
*Tabla 33. Frecuencias y porcentajes de la P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	6.3%
Insatisfecho (2)	103	36.0%
Poco satisfecho (3)	77	26.9%
Satisfecho (4)	86	30.1%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.7%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 39. Barras de los porcentajes de la P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 33, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 39), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (103), en el rango de insatisfecho (2) con el 36,0% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 6,3% de los estudiantes; una frecuencia de (77), en el rango de poco satisfecho (3), con el 26,9% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (86), en el rango de

satisfecho (4) con 30,1% y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 0.7% de los estudiantes.

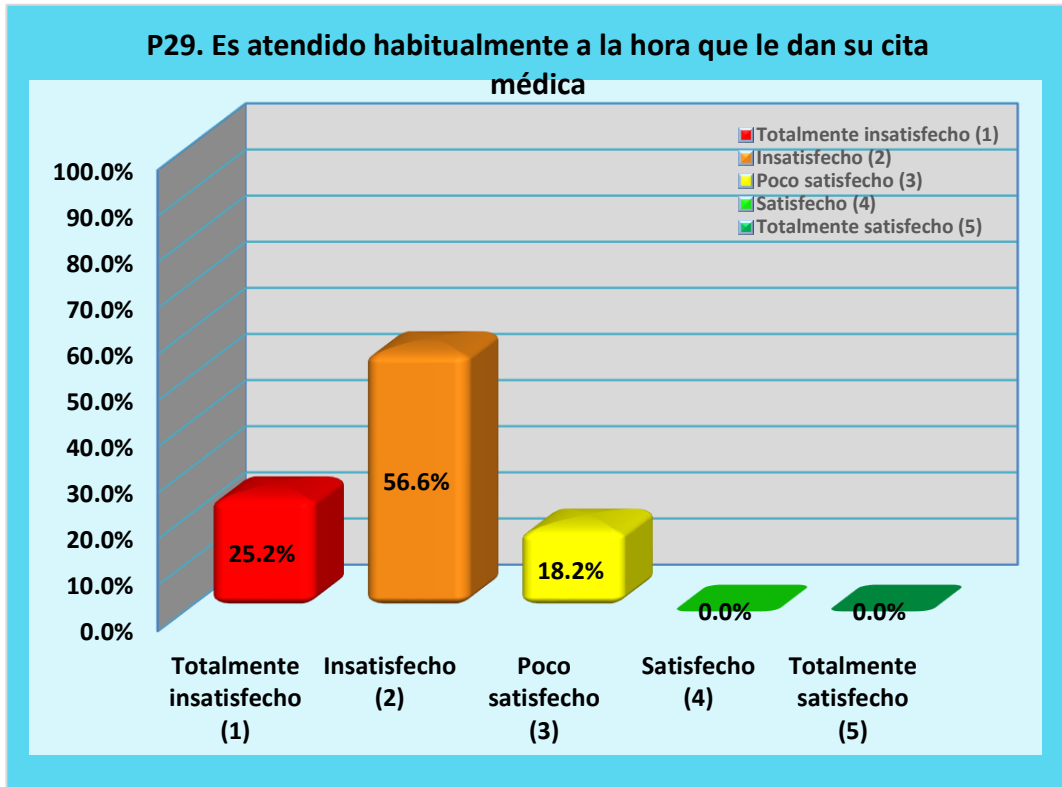
Por lo tanto, se concluye que, solo el 30,1% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico.

*Tabla 34. Frecuencias y porcentajes de la P29. Es atendido Habitualmente a la hora que le dan su cita médica.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	72	25.2%
Insatisfecho (2)	162	56.6%
Poco satisfecho (3)	52	18.2%
Satisfecho (4)	0	0.0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 40. Barras de los porcentajes de la P29. Es atendido Habitualmente a la hora que le dan su cita médica.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 34, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P29. Es atendido Habitualmente a la hora que le dan su cita médica; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 40), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (162), en el rango de insatisfecho (2) con el 56,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (72) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 25,2% de los estudiantes; una frecuencia de (52), en el rango de poco satisfecho (3), con el 18,2% de los estudiantes.

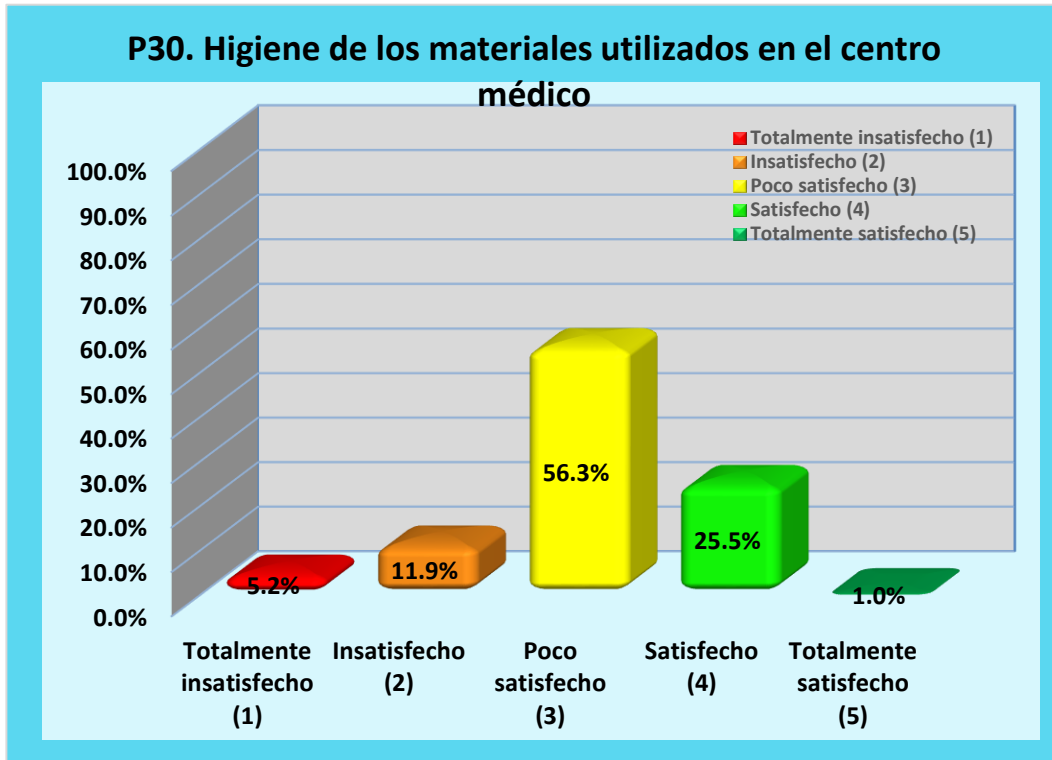
Por lo tanto, se concluye que, el 0,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P29. Es atendido Habitualmente a la hora que le dan su cita médica.

*Tabla 35. Frecuencias y porcentajes de la P30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	15	5.2%
Insatisfecho (2)	34	11.9%
Poco satisfecho (3)	161	56.3%
Satisfecho (4)	73	25.5%
Totalmente satisfecho (5)	3	1.0%
Total	286	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 41. Barras de los porcentajes de la P30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 35, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico.; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 41), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (161), en el rango de poco satisfecho (3) con el 56,3% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (15) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 5,2% de los estudiantes; una frecuencia de (34), en el rango de insatisfecho (2), con el 11,9% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (73), en el rango de satisfecho (4) con

25,5% de los estudiantes y, una frecuencia de (3), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 1.0% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 25,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico.

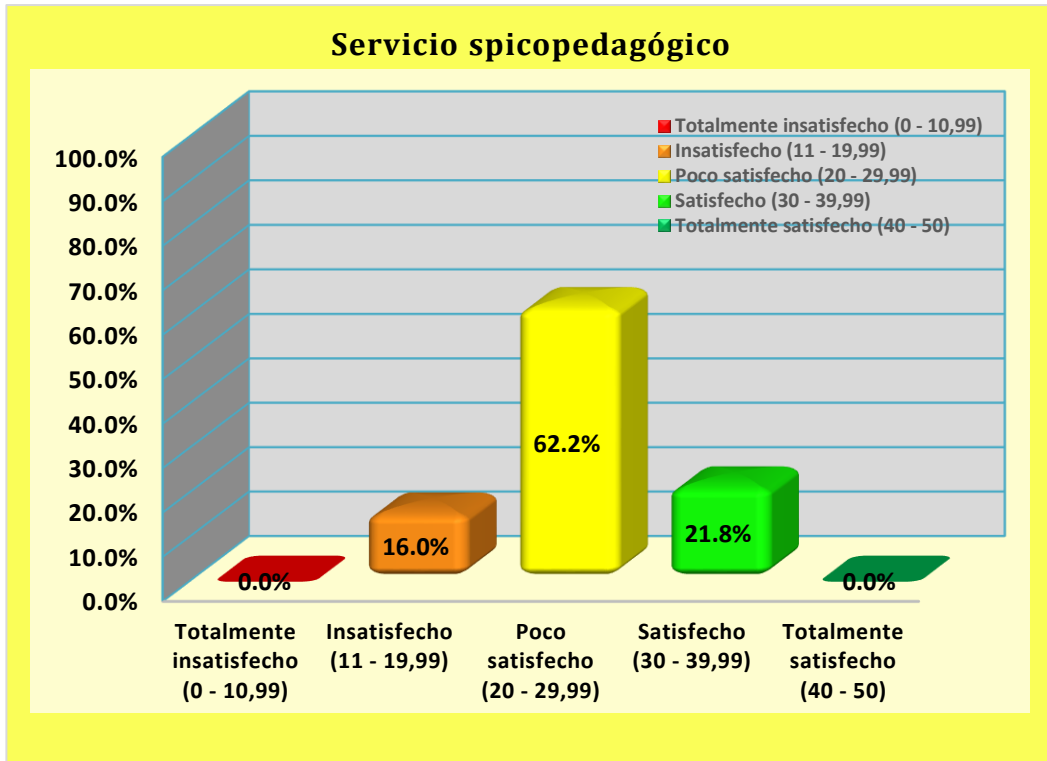
Por lo tanto, se concluye que, solo el 31,7% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio médico. Como se puede observar en la tabla 25 y gráfico 31.

*Tabla 36. Frecuencias y porcentajes del indicador servicio psicopedagógico.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	19	16.0%
Poco satisfecho (20 – 29,99)	74	62.2%
Satisfecho (30 – 39,99)	26	21.8%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 42. Barras de los porcentajes del indicador servicio psicopedagógico.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 36, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en el servicio psicopedagógico; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 42), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (74), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 62,2% de los estudiantes. Asimismo, con se obtuvo una frecuencia de (19) en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 16,0% de los estudiantes y, una frecuencia de (26), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 21,8% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 21,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio psicopedagógico. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación.

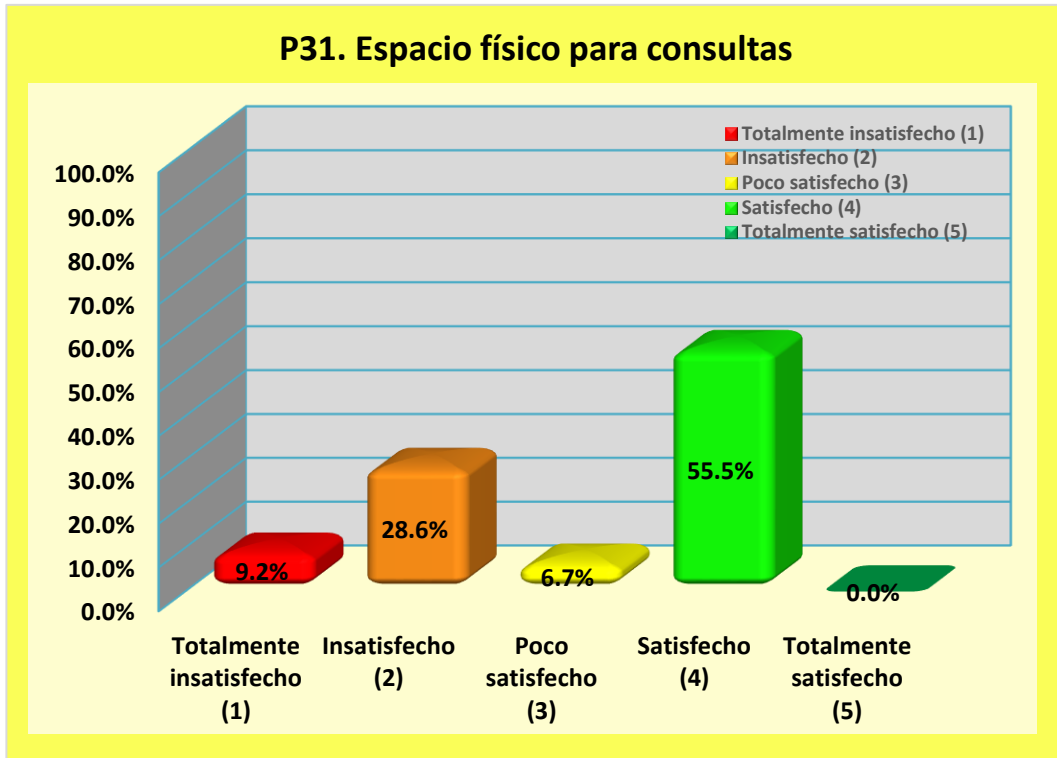
*Tabla 37. Frecuencias y porcentajes de la P31. Espacio físico para consultas.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	11	9.2%
Insatisfecho (2)	34	28.6%
Poco satisfecho (3)	8	6.7%
Satisfecho (4)	66	55.5%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 43. Barras de los porcentajes de la P31. Espacio físico para consultas.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 37, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P31. Espacio físico para consultas; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 43), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (66), en el rango de satisfecho (4) con el 55,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (11) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 9,2% de los estudiantes; una frecuencia de (34), en el rango de insatisfecho (2), con el 28,6% de los estudiantes y; una frecuencia de (8), en el rango de poco satisfecho (3) con el 6,7% de los estudiantes.

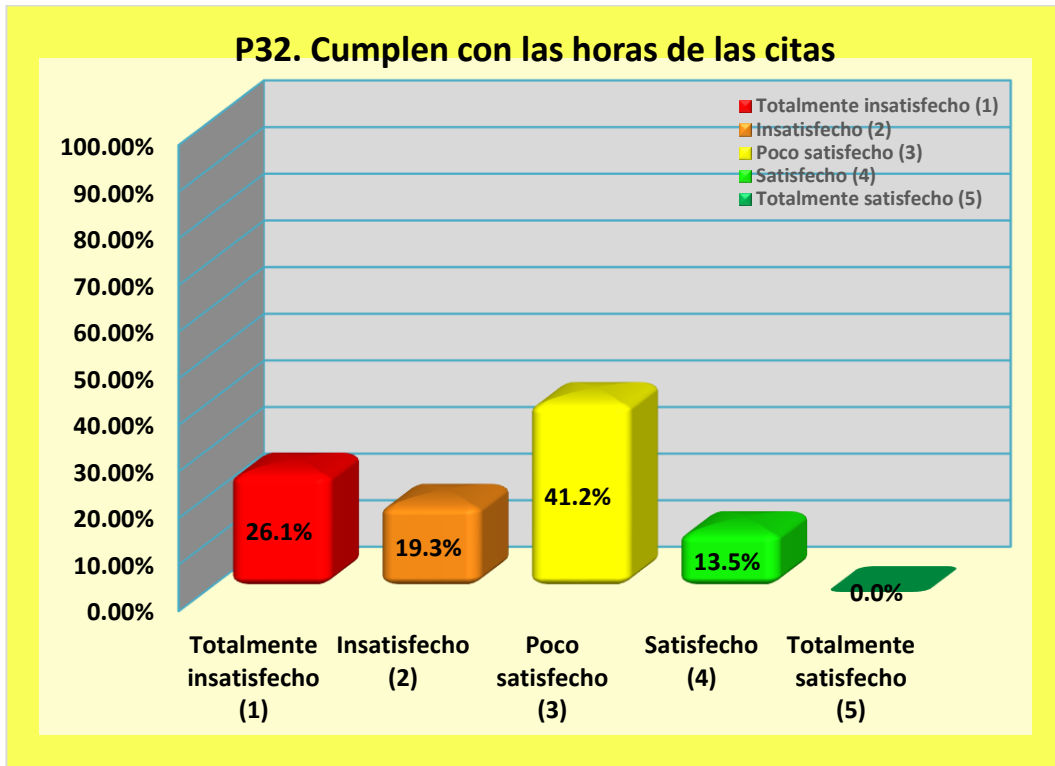
Por lo tanto, se concluye que, solo el 55,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P31. Espacio físico para consultas.

*Tabla 38. Frecuencias y porcentajes de la P32. Cumplen con las horas de las citas.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	31	26.1%
Insatisfecho (2)	23	19.3%
Poco satisfecho (3)	49	41.2%
Satisfecho (4)	16	13.5%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 44. Barras de los porcentajes de la P32. Cumplen con las horas de las citas.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 38, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P32. Cumplen con las horas de las citas; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 44), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (49), en el rango de poco satisfecho (3) con el 41.2% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (31) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 26,1% de los estudiantes; una frecuencia de (23), en el rango de insatisfecho (2), con el 19,3% de los estudiantes y; una frecuencia de (16), en el rango de satisfecho (4) con el 13,5% de los estudiantes.

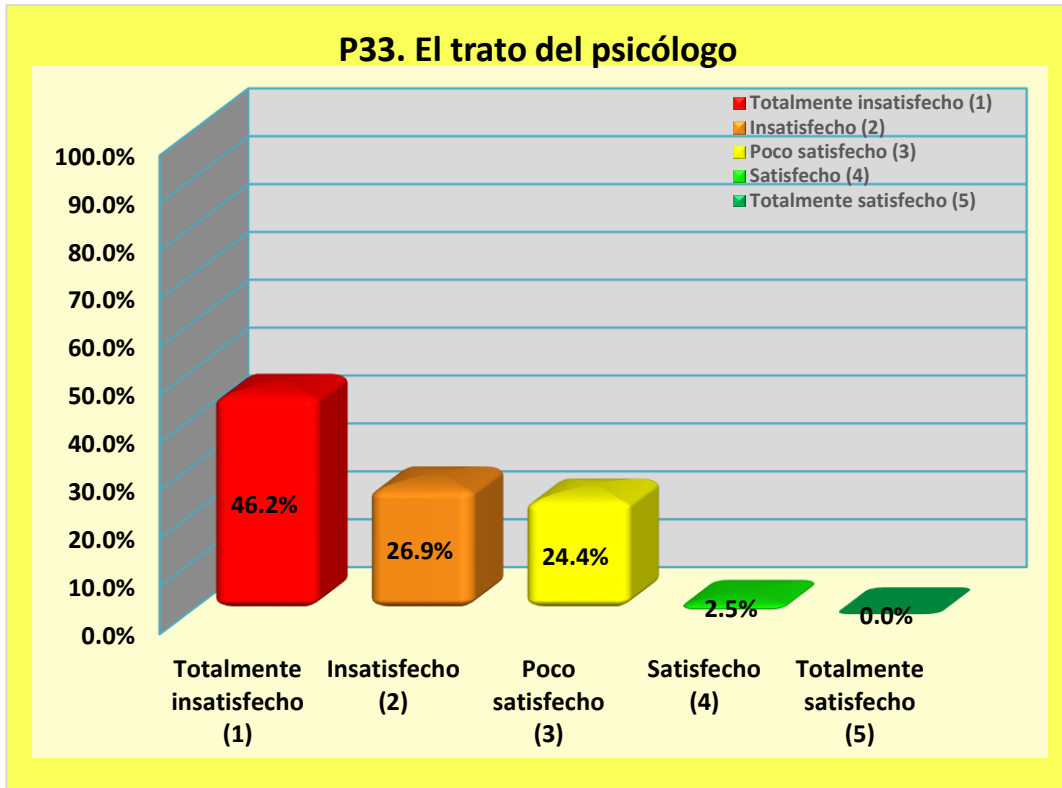
Por lo tanto, se concluye que, solo el 13,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P32. Cumplen con las horas de las citas.

*Tabla 39. Frecuencias y porcentajes de la P33. El trato del psicólogo.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	55	46.2%
Insatisfecho (2)	32	26.9%
Poco satisfecho (3)	29	24.4%
Satisfecho (4)	3	2.5%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 45. Barras de los porcentajes de la P33. El trato del psicólogo.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 39, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P33. El trato del psicólogo; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 45), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (55), en el rango de totalmente insatisfecho (1) con el 46.2% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (32) en el rango de insatisfecho (2), con el 26,9% de los estudiantes; una frecuencia de (29), en el rango de poco satisfecho (3), con el 24,4% de los estudiantes y; una frecuencia de (3), en el rango de satisfecho (4) con el 2,5% de los estudiantes.

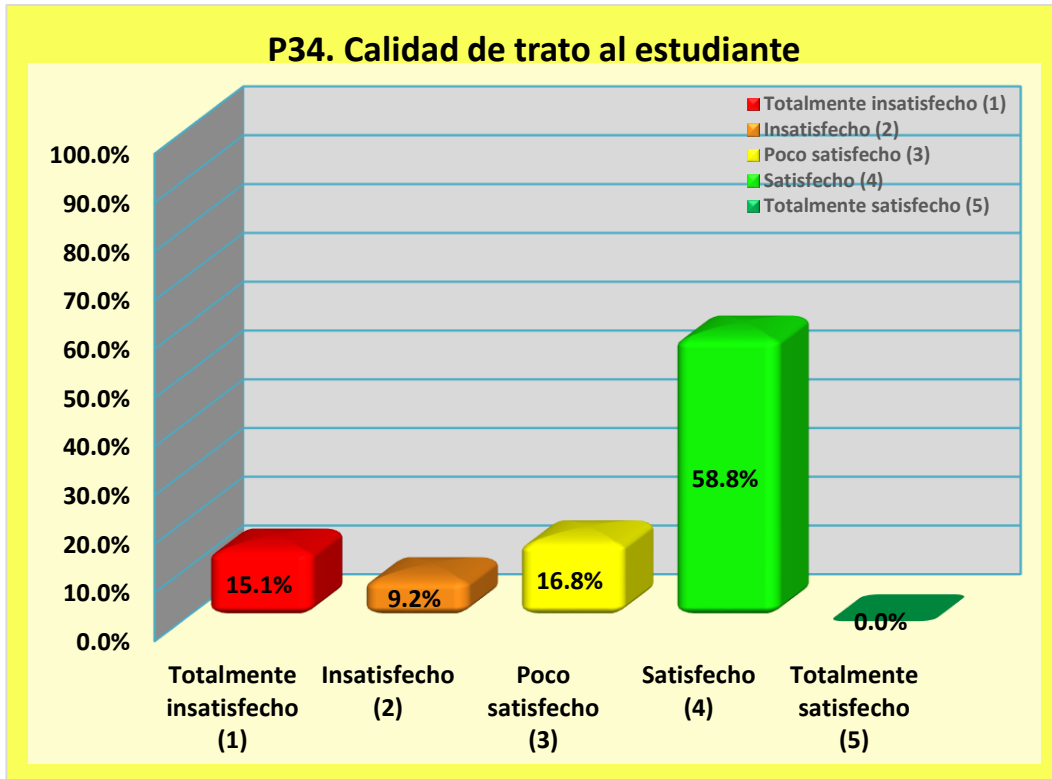
Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P33. El trato del psicólogo.

*Tabla 40. Frecuencias y porcentajes de la P34. Calidad de trato al estudiante.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	15.1%
Insatisfecho (2)	11	9.2%
Poco satisfecho (3)	20	16.8%
Satisfecho (4)	70	58.8%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 46. Barras de los porcentajes de la P34. Calidad de trato al estudiante.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 40, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P34. Calidad de trato al estudiante; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 46), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (70), en el rango de satisfecho (4) con el 58,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 15,1% de los estudiantes; una frecuencia de (11), en el rango de insatisfecho (2), con el 9,2% de los estudiantes y; una frecuencia de (20), en el rango de poco satisfecho (3) con el 16,8% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 58,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P34. Calidad de trato al estudiante.

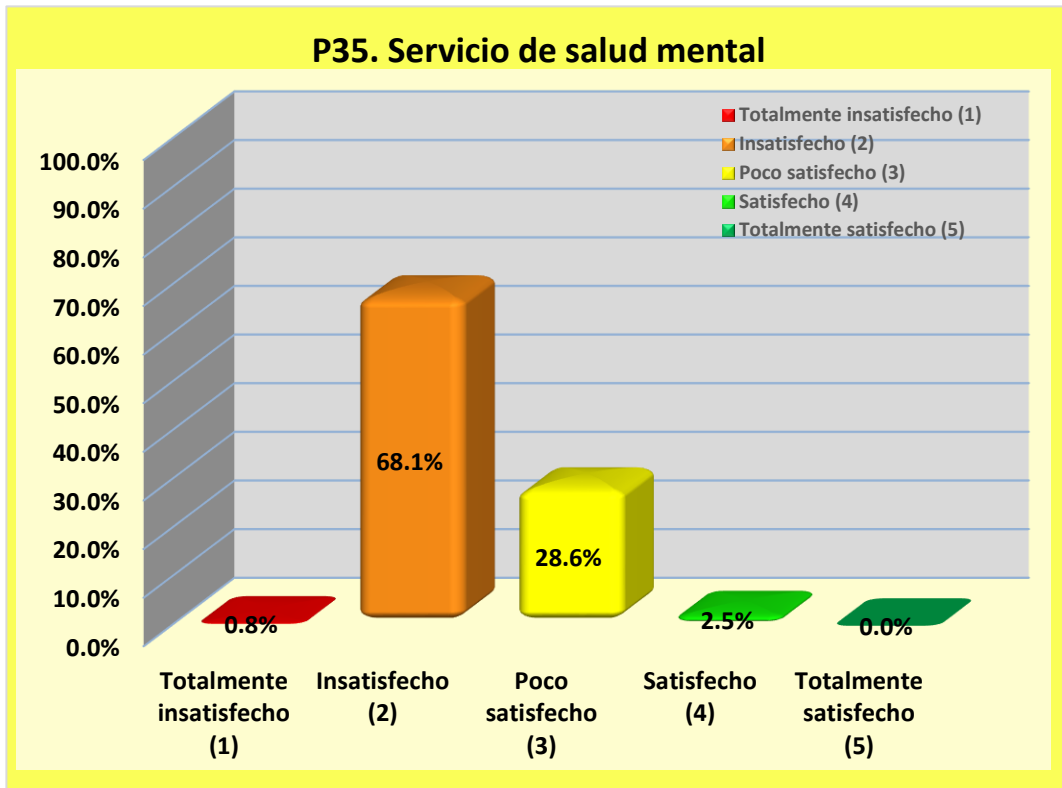
*Tabla 41. Frecuencias y porcentajes de la P35. Servicio de salud mental.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	1	0.8%
Insatisfecho (2)	81	68.1%
Poco satisfecho (3)	34	28.6%
Satisfecho (4)	3	2.5%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 47. Barras de los porcentajes de la P35. Servicio de salud mental.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 41, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P35. Servicio de salud mental; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 47), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (81), en el rango de insatisfecho (2) con el 68,1% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (1) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 0,8% de los estudiantes; una frecuencia de (34), en el rango de poco satisfecho (3), con el 28,6% de los estudiantes y; una frecuencia de (3), en el rango de satisfecho (4) con el 2,5% de los estudiantes.

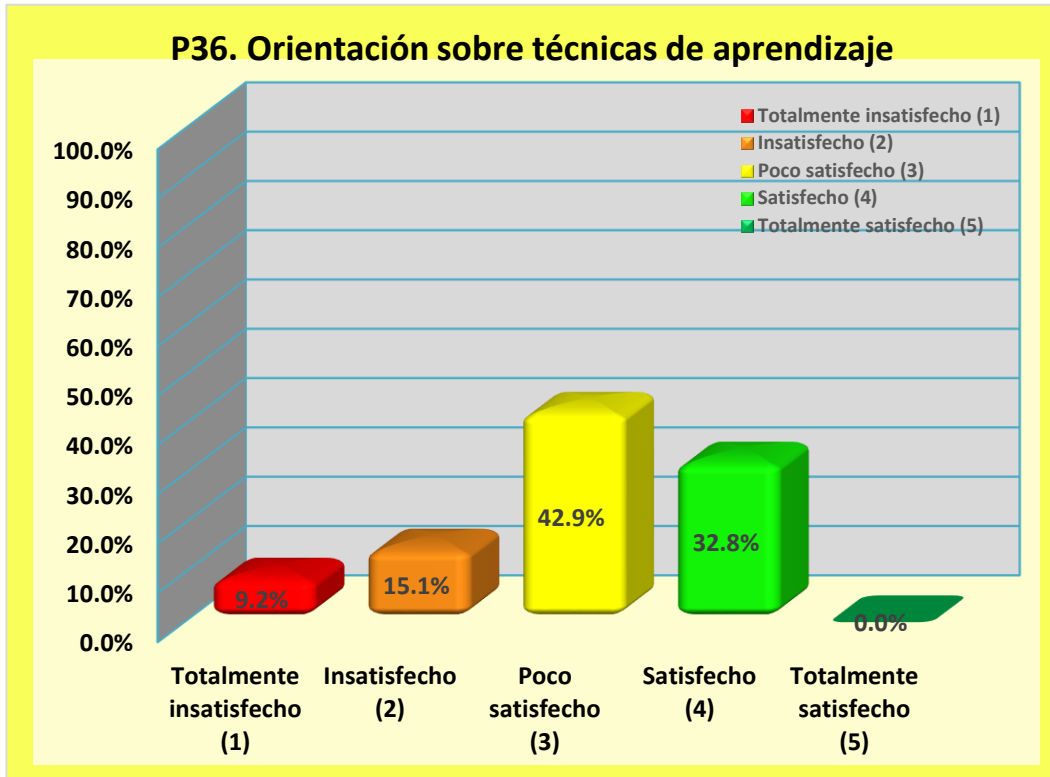
Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P35. Servicio de salud mental.

*Tabla 42. Frecuencia y porcentajes de la P36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	11	9.2%
Insatisfecho (2)	18	15.1%
Poco satisfecho (3)	51	42.9%
Satisfecho (4)	39	32.8%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 48. Barras de los porcentajes de la P36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 42, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 48), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (51), en el rango de poco satisfecho (3) con el 42,9% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (11) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 9,2% de los estudiantes; una frecuencia de (18), en el rango de insatisfecho (2), con el 15,1% de los estudiantes y; una frecuencia de (39), en el rango de satisfecho (4) con el 32,8% de los estudiantes.

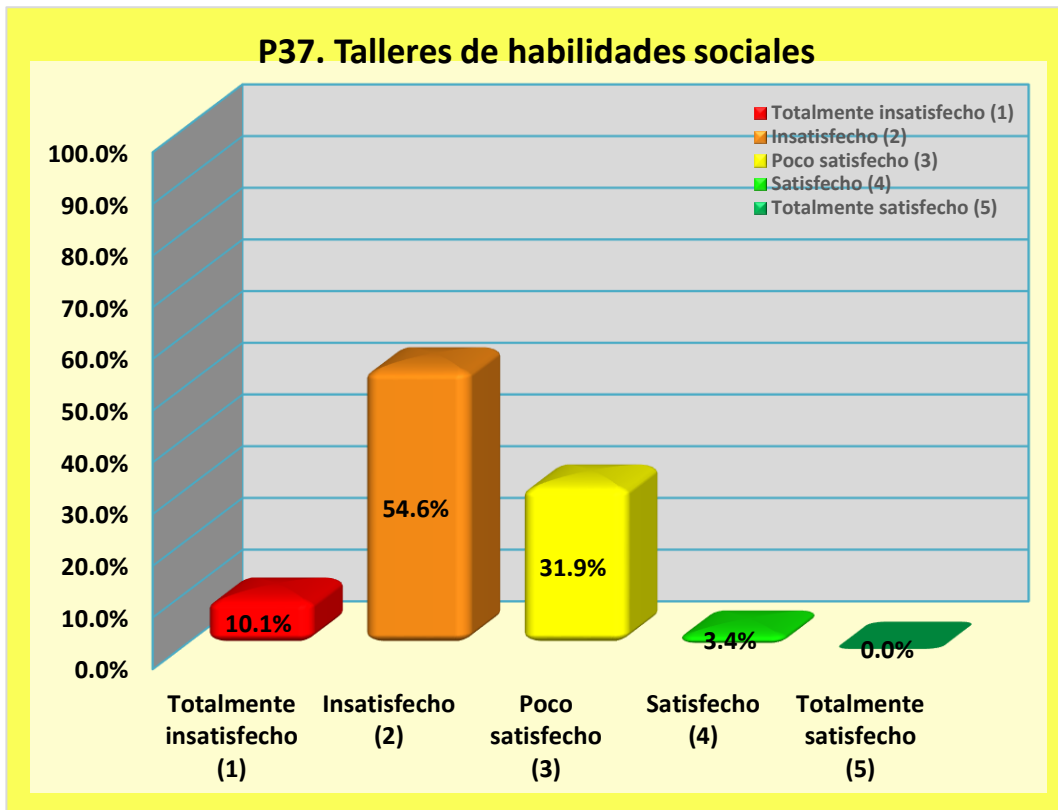
Por lo tanto, se concluye que, solo el 32,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje.

*Tabla 43. Frecuencias y porcentajes de la P37. Talleres de habilidades sociales.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	12	10.1%
Insatisfecho (2)	65	54.6%
Poco satisfecho (3)	38	31.9%
Satisfecho (4)	4	3.4%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 49. Barras de los porcentajes de la P37. Talleres de habilidades sociales.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 43, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P37. Orientación sobre técnicas de aprendizaje; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 49), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (65), en el rango de insatisfecho (2) con el 54,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (12) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 10,1% de los estudiantes; una frecuencia de

(38), en el rango de poco satisfecho (3), con el 31,9% de los estudiantes y; una frecuencia de (4), en el rango de satisfecho (4) con el 3,4% de los estudiantes.

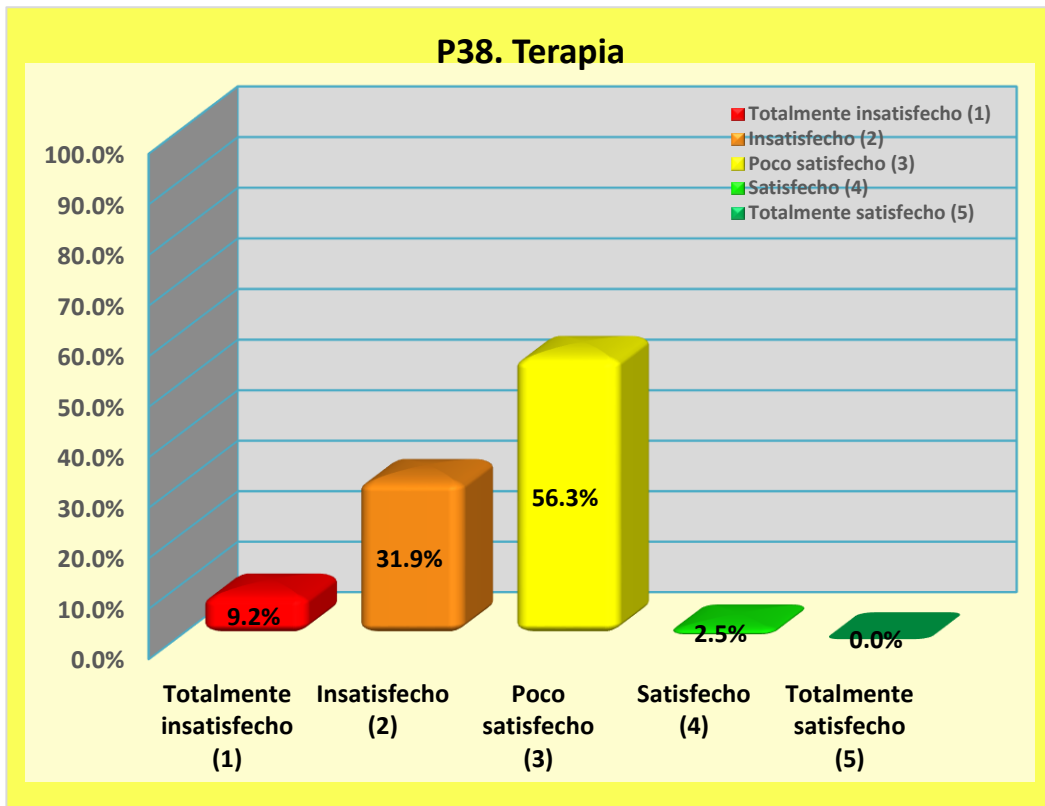
Por lo tanto, se concluye que, solo el 3,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P37. Talleres de habilidades sociales.

*Tabla 44. Frecuencias y porcentajes de la P38. Terapia.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	11	9.2%
Insatisfecho (2)	38	31.9%
Poco satisfecho (3)	67	56.3%
Satisfecho (4)	3	2.5%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 50. Barras de los porcentajes de la P38. Terapia.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 44, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P38. Terapia; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 50), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (67), en el rango de poco satisfecho (3) con el 56,3% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (11) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 9,2% de los estudiantes; una frecuencia de (38), en el rango de insatisfecho (2), con el 31,9% de los estudiantes y; una frecuencia de (3), en el rango de satisfecho (4) con el 2,5% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P38. Terapia.

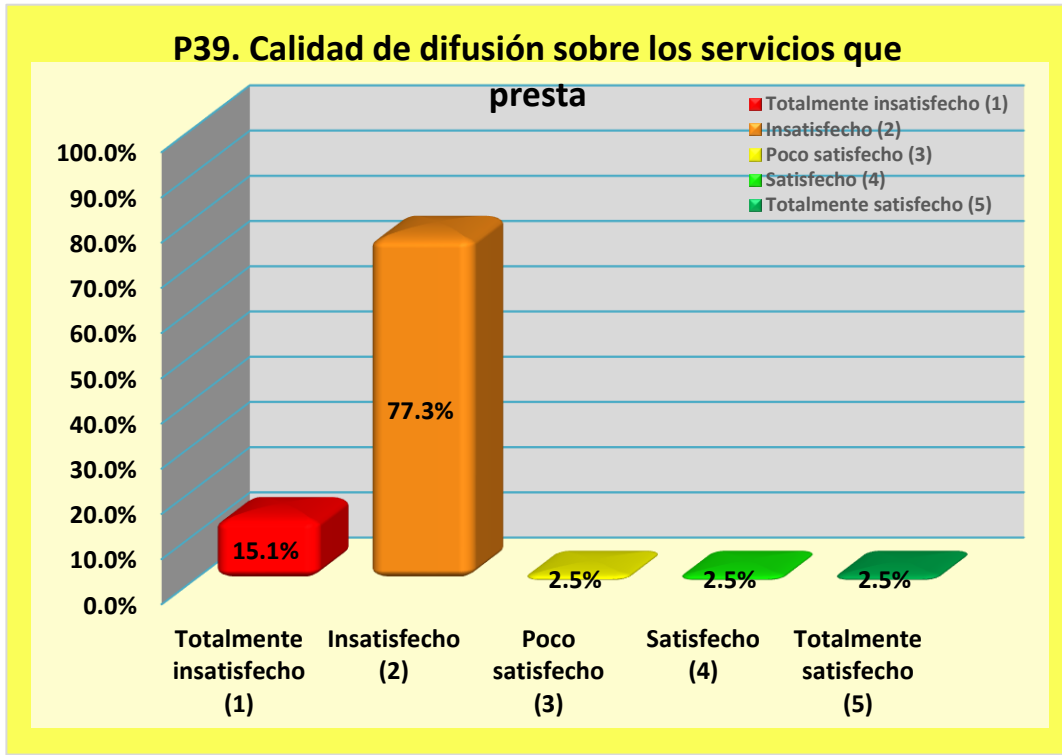
*Tabla 45. Frecuencias y porcentajes de la P39. Calidad de difusión sobre los servicios que presta.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	15.1%
Insatisfecho (2)	92	77.3%
Poco satisfecho (3)	3	2.5%
Satisfecho (4)	3	2.5%
Totalmente satisfecho (5)	3	2.5%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 51. Barras de los porcentajes de la P39. Calidad de difusión sobre los servicios que presta.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 45, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P39. Calidad de difusión sobre los servicios que presta; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 51), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (92), en el rango de insatisfecho (2) con el 77,3% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 15,1% de los estudiantes; una frecuencia de (3), en el rango de poco satisfecho (3), con el 2,5% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (3), en el rango de satisfecho (4) con el 2,5% de los estudiantes

y, una frecuencia de (3), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 2,5% de los estudiantes.

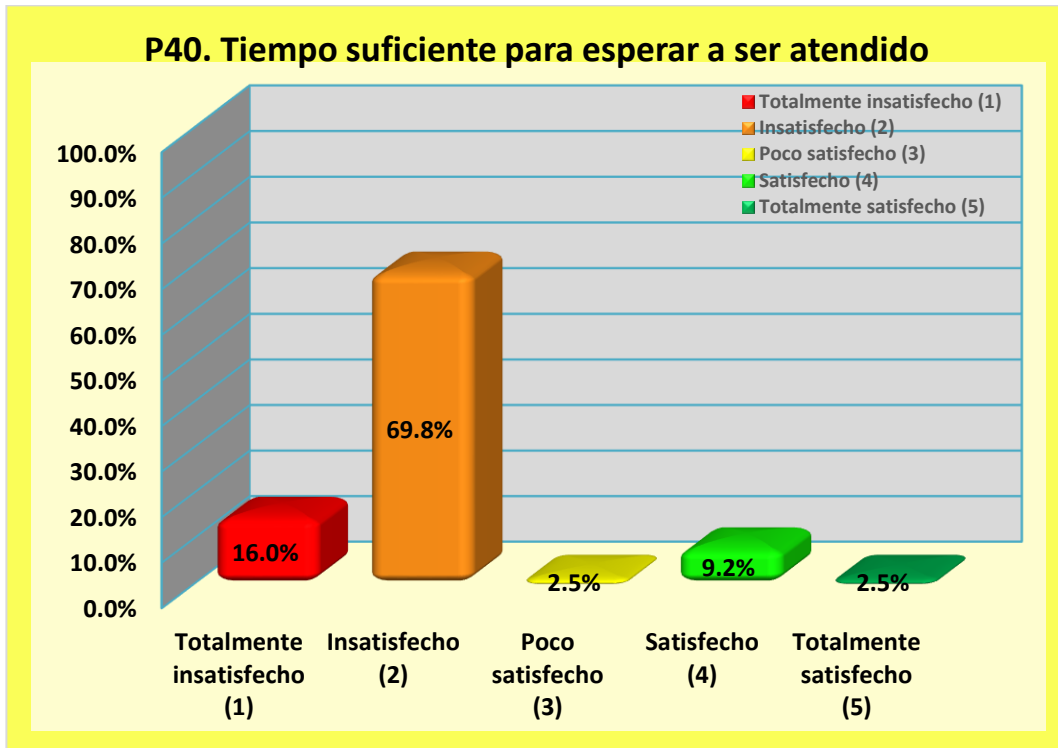
Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,5% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P38. Calidad de difusión sobre los servicios que presta.

*Tabla 46. Frecuencias y porcentajes de la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	19	16.0%
Insatisfecho (2)	83	69.8%
Poco satisfecho (3)	3	2.5%
Satisfecho (4)	11	9.2%
Totalmente satisfecho (5)	3	2.5%
Total	119	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 52. Barras de los porcentajes de la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 46, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 52), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (83), en el rango de insatisfecho (2) con el 69,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (19) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 16,0% de los estudiantes; una frecuencia de (3), en el rango de poco satisfecho (3), con el 2,5% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (11), en el rango de satisfecho (4) con el 9,2% de los

estudiantes y, una frecuencia de (3), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 2,5% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 9,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P40. Tiempo suficiente para esperar ser atendido.

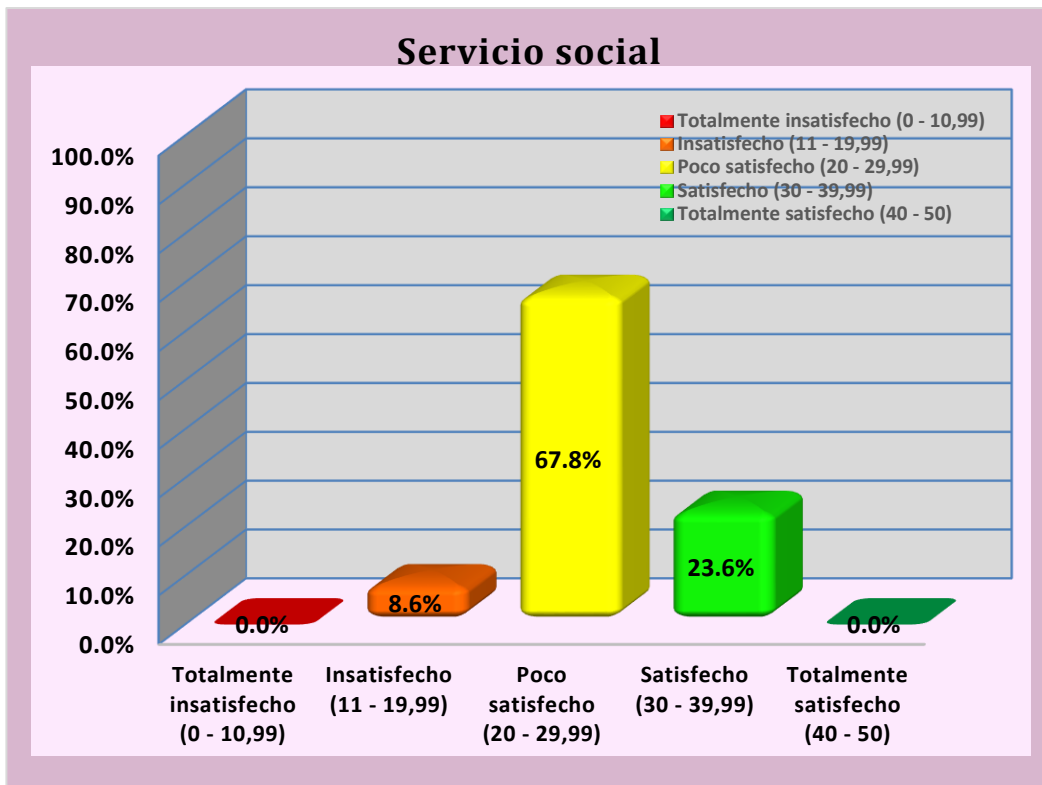
Por lo tanto, se concluye que, solo el 21,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio psicopedagógico. Como se puede observar en la tabla 36 y gráfico 42.

*Tabla 47. Frecuencias y porcentajes del servicio social*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	20	8.6%
Poco satisfecho (20 – 29,99)	158	67.8%
Satisfecho (30 – 39,99)	55	23.6%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 53. Barras de los porcentajes del servicio social.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 47, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en el servicio social; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 53), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (158), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 67,8% de los estudiantes. Asimismo, con se obtuvo una frecuencia de (20) en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 8,6% de los estudiantes y, una frecuencia de (55), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 23,6% de los estudiantes.

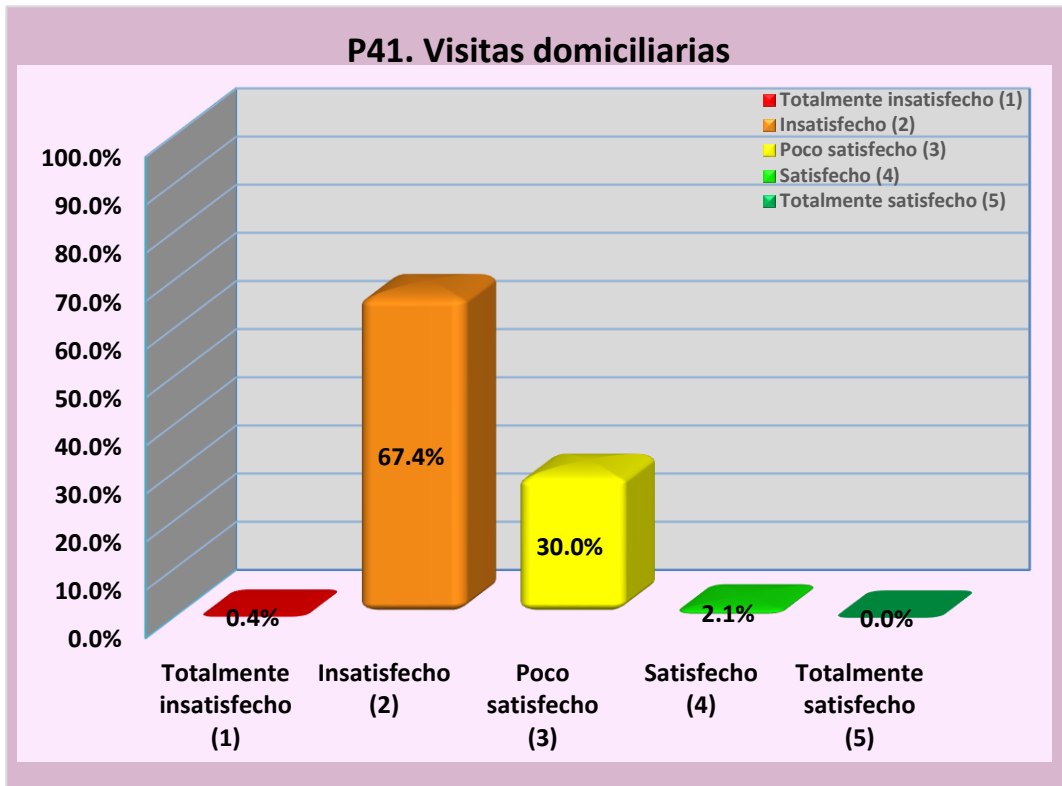
Por lo tanto, se concluye que, solo el 23,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio social. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación.

*Tabla 48. Frecuencias y porcentajes de la P41. Visitas domiciliarias.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	1	0.4%
Insatisfecho (2)	157	67.4%
Poco satisfecho (3)	70	30.0%
Satisfecho (4)	5	2.1%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 54. Barras de los porcentajes de la P41. Visitas domiciliarias.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 48, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P41. Visitas domiciliarias; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 54), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (157), en el rango de insatisfecho (2) con el 67,4% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (1) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 0,4% de los estudiantes; una frecuencia de (70), en el rango de poco satisfecho (3), con el 30,0% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (5), en el rango de satisfecho (4) con el 2,1% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,1% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P41. Visitas domiciliarias.

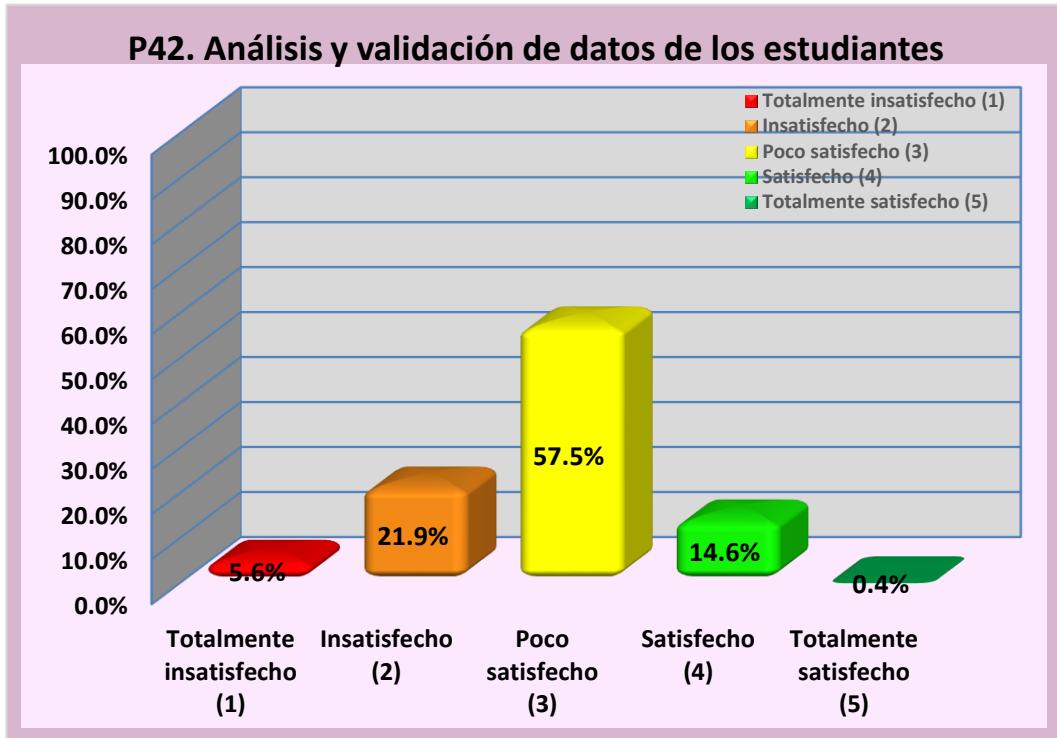
*Tabla 49. Frecuencias y porcentajes de la P42. Análisis y validación de datos de los estudiantes.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	13	5.6%
Insatisfecho (2)	51	21.9%
Poco satisfecho (3)	134	57.5%
Satisfecho (4)	34	14.6%
Totalmente satisfecho (5)	1	0.4%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 55. Barras de los porcentajes de la P42. Análisis y validación de datos de los estudiantes.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 49, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P42. Análisis y validación de datos de los estudiantes; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 55), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (134), en el rango de poco satisfecho (3) con el 57,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (13) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 5,6% de los estudiantes; una frecuencia de (51), en el rango de insatisfecho (2), con el 21,9% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (34), en el rango de satisfecho (4) con el 14,6% de los

estudiantes y, una frecuencia de (1), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 0,4% de los estudiantes.

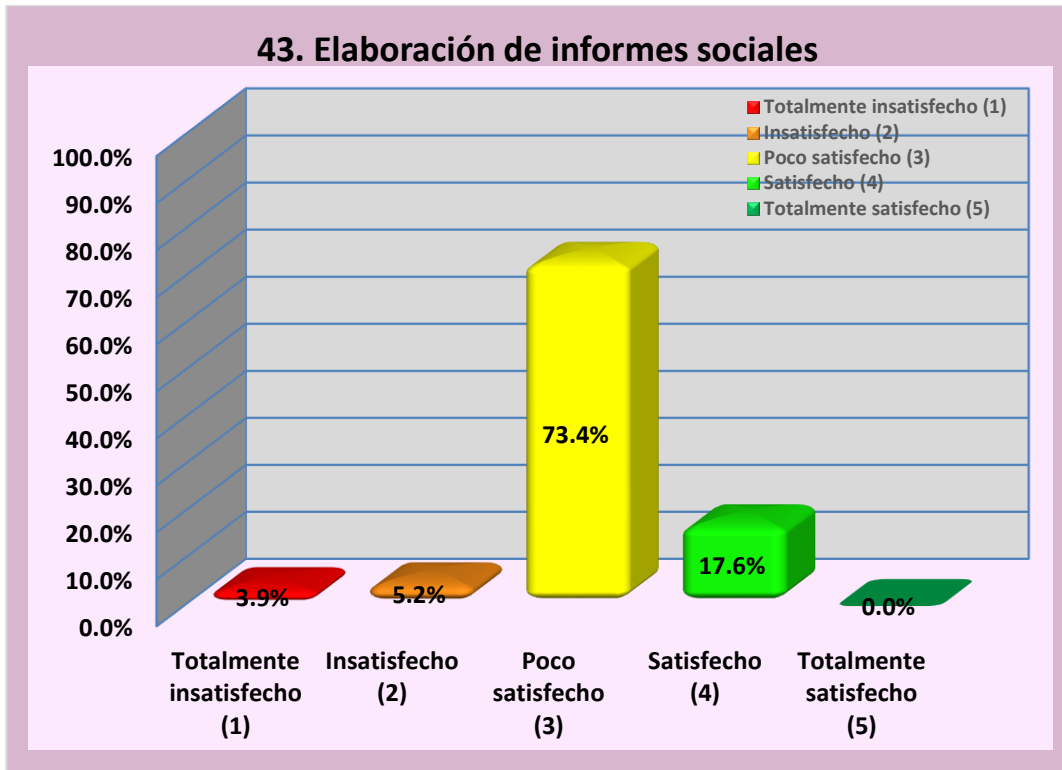
Por lo tanto, se concluye que, solo el 14,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P42. Análisis y validación de datos de los estudiantes.

*Tabla 50. Frecuencias y porcentajes de la P43. Elaboración de informes sociales.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	9	3.9%
Insatisfecho (2)	12	5.2%
Poco satisfecho (3)	171	73.4%
Satisfecho (4)	41	17.6%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 56. Barras de los porcentajes de la P43. Elaboración de informes sociales.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 50, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P43. Elaboración de informes sociales; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 56), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (171), en el rango de poco satisfecho (3) con el 73,4% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (9) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 3,9% de los estudiantes; una frecuencia de (12), en el rango de insatisfecho (2), con el 5,2% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (41), en el rango de satisfecho (4) con el 17,6% de los estudiantes.

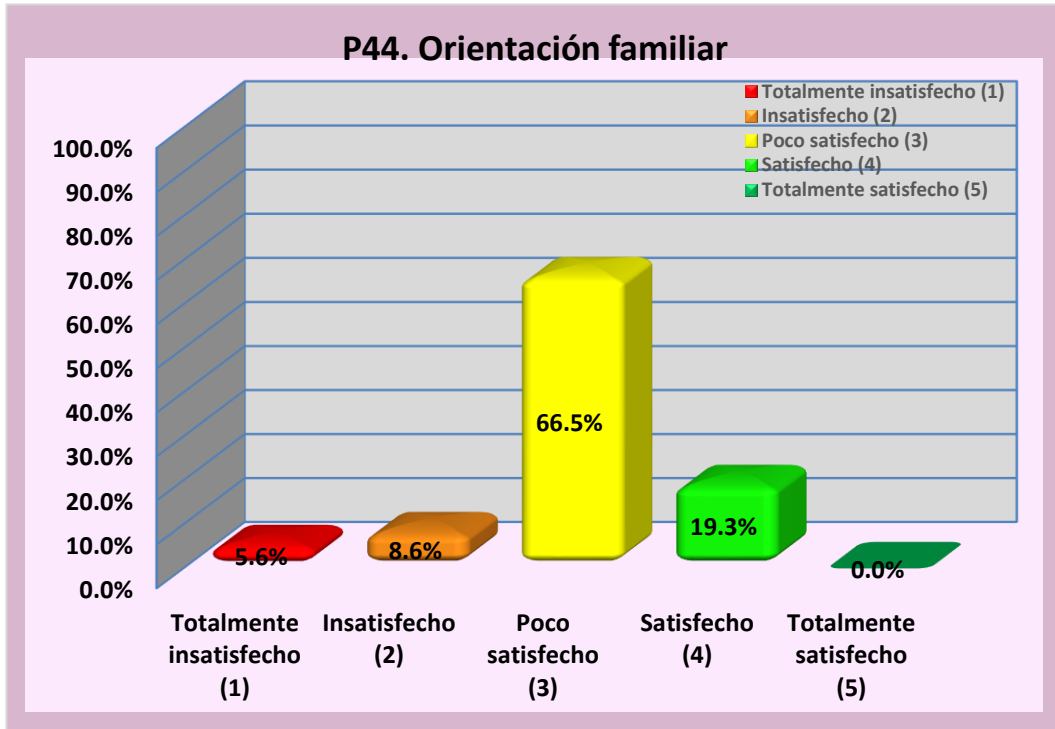
Por lo tanto, se concluye que, solo el 17,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P43. Elaboración de informes sociales.

*Tabla 51. Frecuencias y porcentajes de la P44. Orientación familiar.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	13	5.6%
Insatisfecho (2)	20	8.6%
Poco satisfecho (3)	155	66.5%
Satisfecho (4)	45	19.3%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 57. Barras de los porcentajes de la P44. Orientación familiar.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 51, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P44. Orientación familiar; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 57), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (155), en el rango de poco satisfecho (3) con el 66,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (13) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 5,6% de los estudiantes; una frecuencia de (20), en el rango de insatisfecho (2), con el 8,6% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (45), en el rango de satisfecho (4) con el 19,3% de los estudiantes.

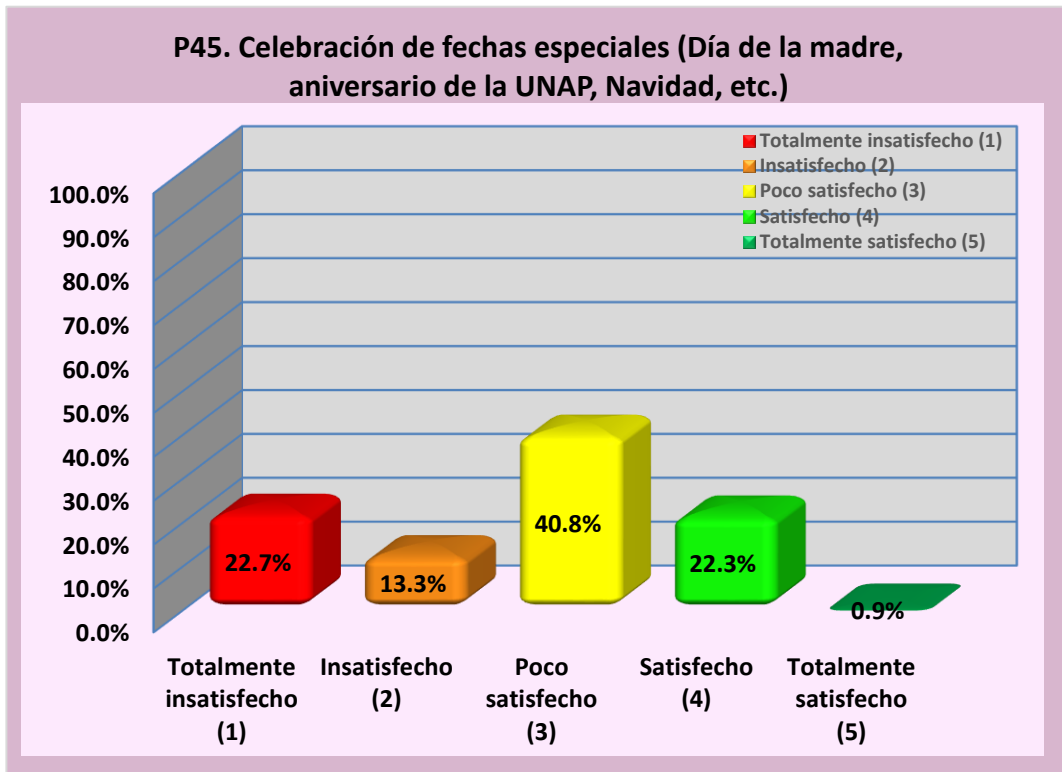
Por lo tanto, se concluye que, solo el 19,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P44. Orientación familiar.

*Tabla 52. Frecuencias y porcentajes de la P45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.).*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	53	22.7%
Insatisfecho (2)	31	13.3%
Poco satisfecho (3)	95	40.8%
Satisfecho (4)	52	22.3%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.9%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 58. Barras de los porcentajes de la P45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.).



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 52, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.); y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 58), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (95), en el rango de poco satisfecho (3) con el 40,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (53) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 22,7% de los estudiantes; una frecuencia de (31), en el rango de insatisfecho (2), con el 13,3% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (52), en el rango de satisfecho (4)

con el 22,3% de los estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 0,9% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 22,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.).

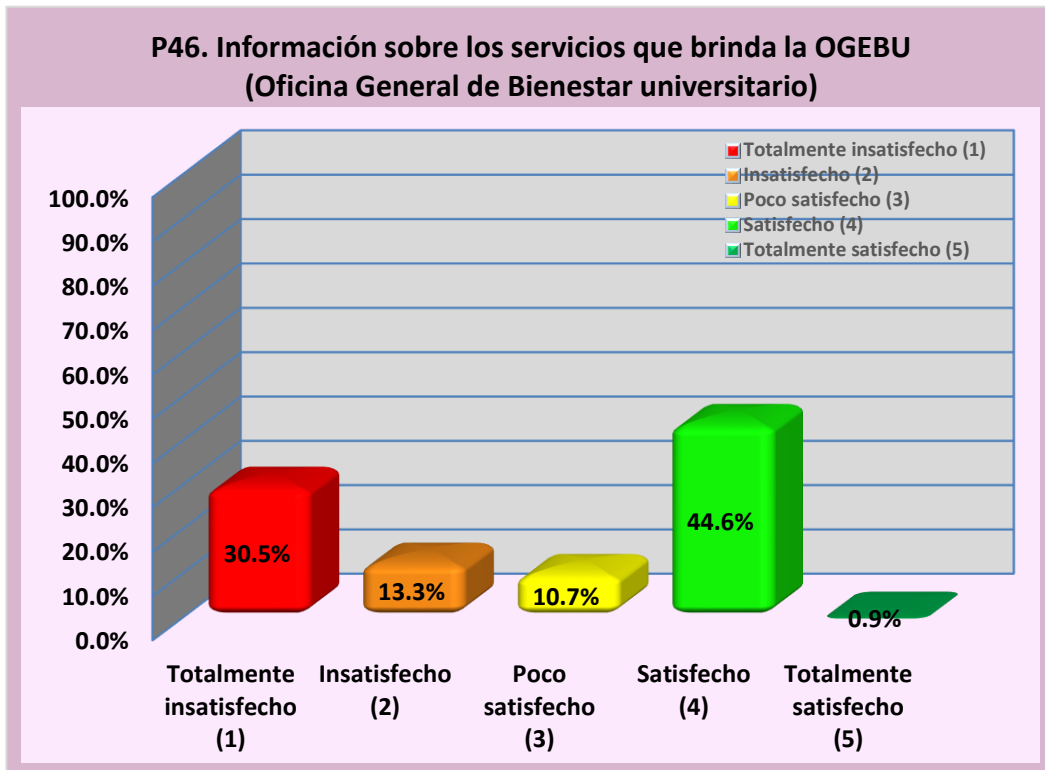
*Tabla 53. Frecuencias y porcentajes de la P46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar Universitario).*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	71	30.5%
Insatisfecho (2)	31	13.3%
Poco satisfecho (3)	25	10.7%
Satisfecho (4)	104	44.6%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.9%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 59. Barras de los porcentajes de la P46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar Universitario).



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 53, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar Universitario), y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 59), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (104), en el rango de satisfecho (4) con el 44,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (71) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 30,5% de los estudiantes; una frecuencia de (31), en el rango de insatisfecho (2), con el 13,3% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (25), en el rango

de poco satisfecho (3) con el 10,7% de los estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 0,9% de los estudiantes.

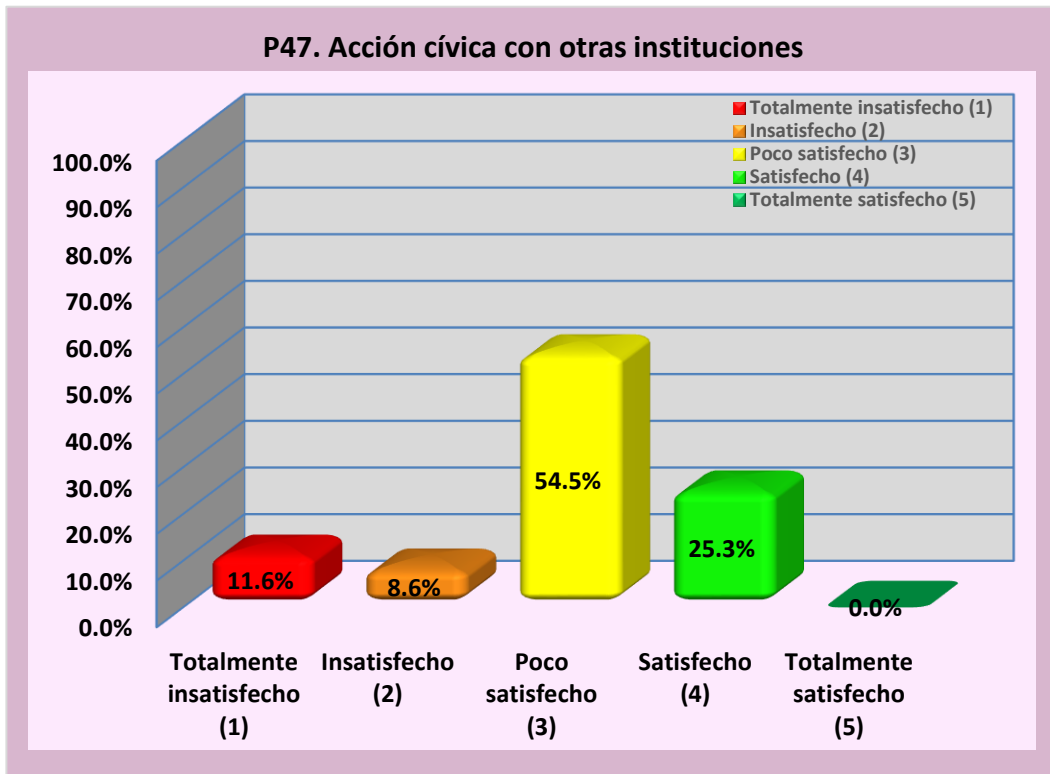
Por lo tanto, se concluye que, solo el 44,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar Universitario).

*Tabla 54. Frecuencias y porcentajes de la P47. Acción cívica con otras instituciones.*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	27	11.6.%
Insatisfecho (2)	20	8.6%
Poco satisfecho (3)	127	54.5%
Satisfecho (4)	59	25.3%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 60. Barras de los porcentajes de la P47. Acción cívica con otras instituciones.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 54, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P47. Acción cívica con otras instituciones; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 60), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (127), en el rango de poco satisfecho (3) con el 54,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (27) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 11,6% de los estudiantes; una frecuencia de (20), en el rango de insatisfecho (2), con el 8,6% de los estudiantes. Además,

una frecuencia de (59), en el rango de satisfecho (4) con el 25,3% de los estudiantes.

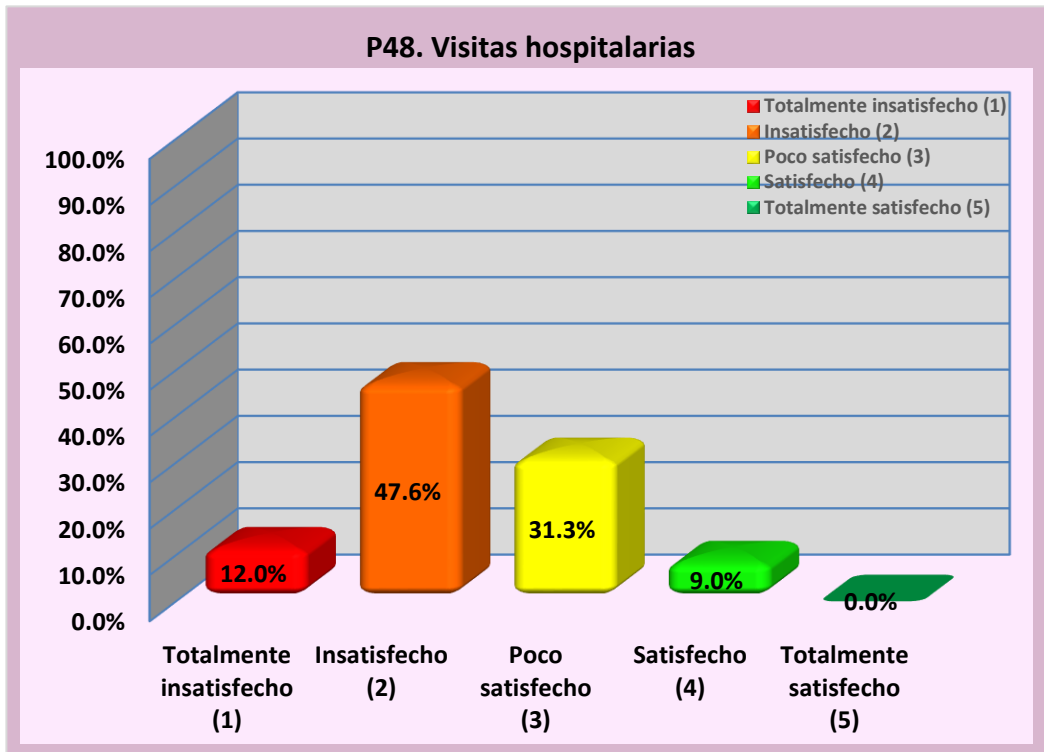
Por lo tanto, se concluye que, solo el 25,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P47. Acción cívica con otras instituciones.

*Tabla 55. Frecuencias y porcentajes de la P48. Visitas hospitalarias.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	28	12.0%
Insatisfecho (2)	111	47.6%
Poco satisfecho (3)	73	31.3%
Satisfecho (4)	21	9.0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 61. Barras de los porcentajes de la P48. Visitas hospitalarias.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 55, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P48. Visitas hospitalarias; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 61), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (111), en el rango de insatisfecho (2) con el 47,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (28) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 12,0% de los estudiantes; una frecuencia de (31), en el rango de poco satisfecho (3), con el 31,3% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (21), en el rango de satisfecho (4) con el 9,0% de los estudiantes.

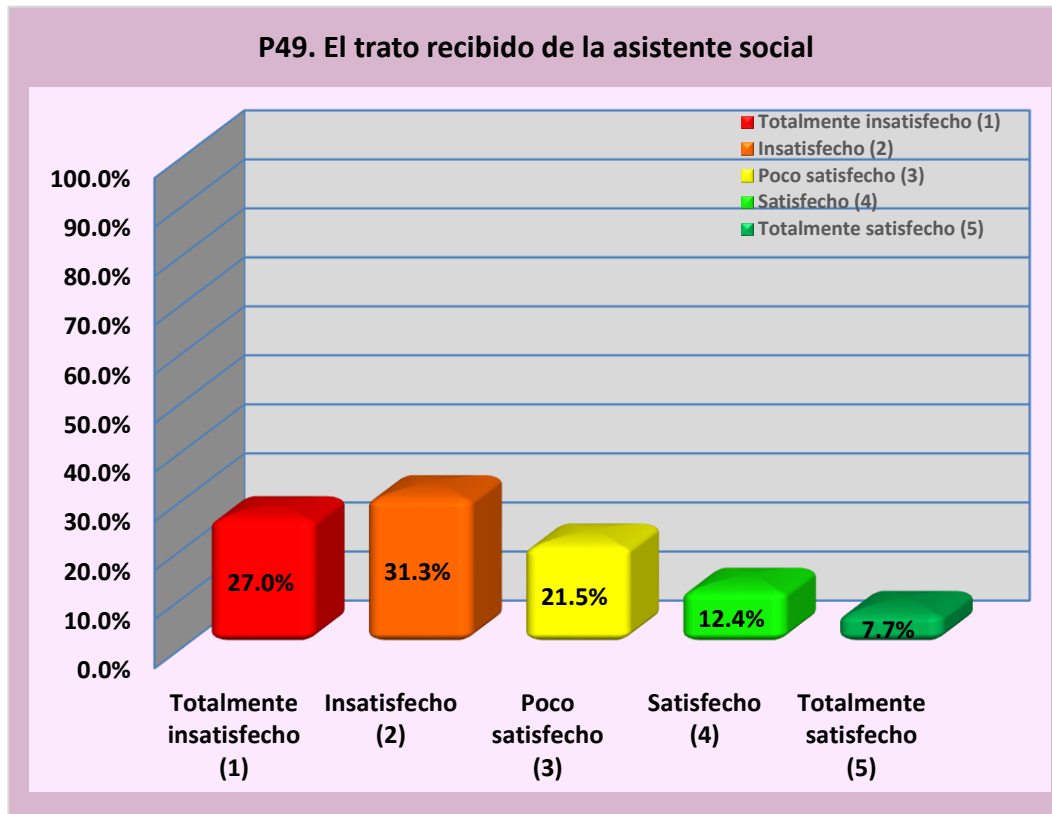
Por lo tanto, se concluye que, solo el 9,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P48. Visitas hospitalarias.

*Tabla 56. Frecuencias y porcentajes de la P49. El trato recibido de la asistente social.*

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	63	27.0%
Insatisfecho (2)	73	31.3%
Poco satisfecho (3)	50	21.5%
Satisfecho (4)	29	12.4%
Totalmente satisfecho (5)	18	7.7%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 62. Barras de los porcentajes de la P49. El trato recibido de la asistente social.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 56, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P49. El trato recibido de la asistente social; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 62), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (73), en el rango de insatisfecho (2) con el 31,3% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (63) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 27,0% de los estudiantes; una frecuencia de (50), en el rango de poco satisfecho (3), con el 21,5% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (29), en el rango de satisfecho (4) con el 12,4% de

los estudiantes y, una frecuencia de (18) en el rango de totalmente satisfecho (5), con el 7,7% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 12,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P49. El trato recibido de la asistente social. Fue de insatisfecho, con más del 30% (31,3%), de los estudiantes.

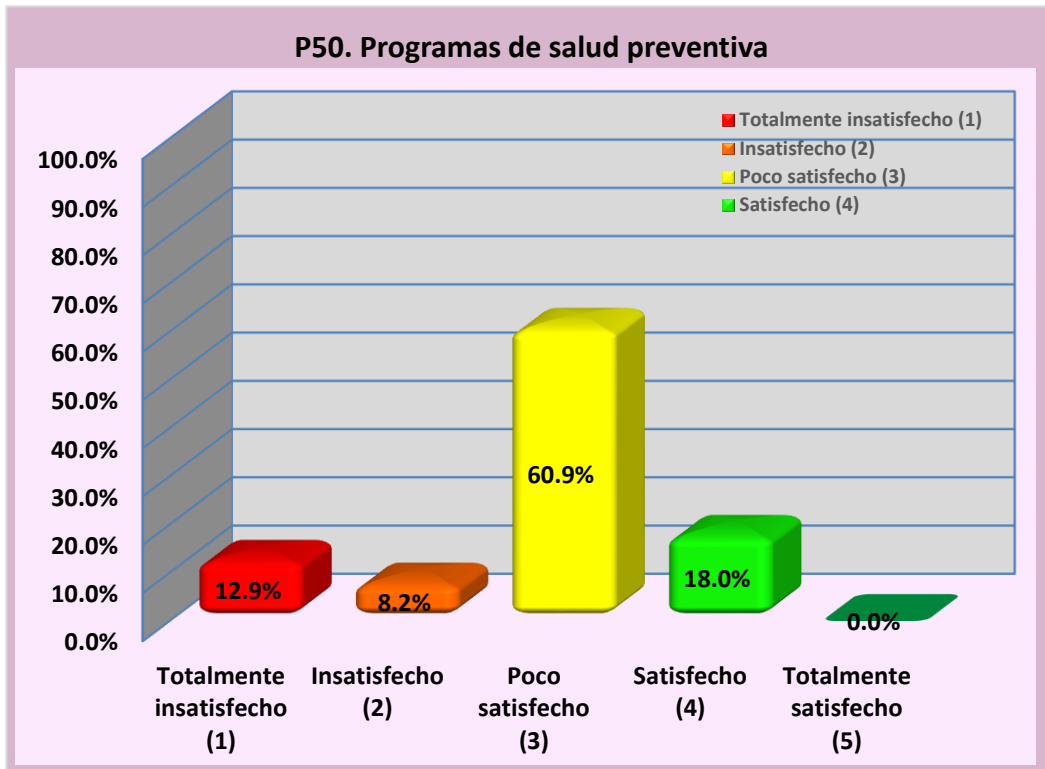
*Tabla 57. Frecuencia y porcentajes de la P50. Programas de salud preventiva.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	30	12.9%
Insatisfecho (2)	19	8.2%
Poco satisfecho (3)	142	60.9%
Satisfecho (4)	42	18.0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	233	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 63. Barras de los porcentajes de la P50. Programas de salud preventiva.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 57, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P50. Programas de salud preventiva; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 63), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (142), en el rango de poco satisfecho (3) con el 60,9% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (30) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 12,9% de los estudiantes; una frecuencia de (19), en el rango de insatisfecho (2), con el 8,2% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (42), en el rango de satisfecho (4) con el 18,0% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 18,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P50. Programas de salud preventiva.

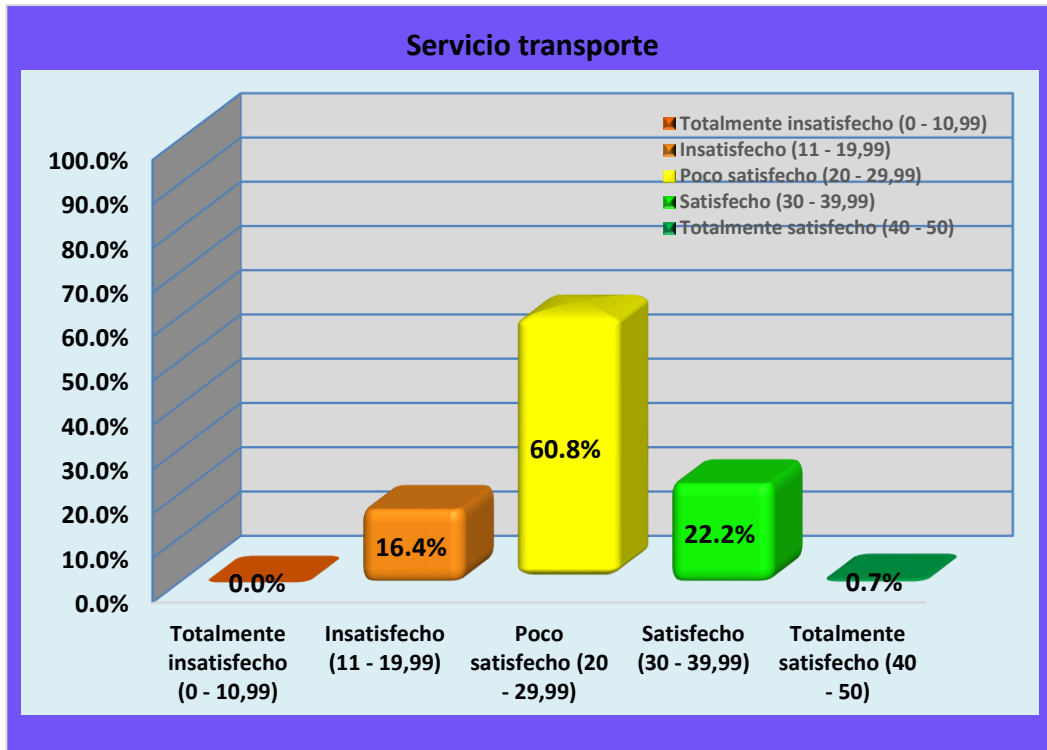
Por lo tanto, se concluye que, solo el 23,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio social. Como se puede observar en la tabla 47 y gráfico 53.

*Tabla 58. Frecuencias y porcentajes del indicador servicio transporte.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (00 – 10,99)	0	0.0%
Insatisfecho (11 – 19,99)	48	16.4%
Poco satisfecho (20 – 29,99)	178	60.8%
Satisfecho (30 – 39,99)	65	22.2%
Totalmente satisfecho (40 – 50)	2	0.7%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 64. Barras de los porcentajes del indicador servicio transporte.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 58, se observa las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en el servicio transporte; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 64), en los rangos de la escala del (0 – 50), dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (178), en el rango de poco satisfecho (20 – 29,99) con el 60,8% de los estudiantes. Asimismo con se obtuvo una frecuencia de (48) en el rango de insatisfecho (11 – 19,99), con el 16,4% de los estudiantes; una frecuencia de (65), en el rango de satisfecho (30 – 39,99), con el 22,2% de los estudiantes, y una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (40 – 50), con el 0,7% de los estudiantes.

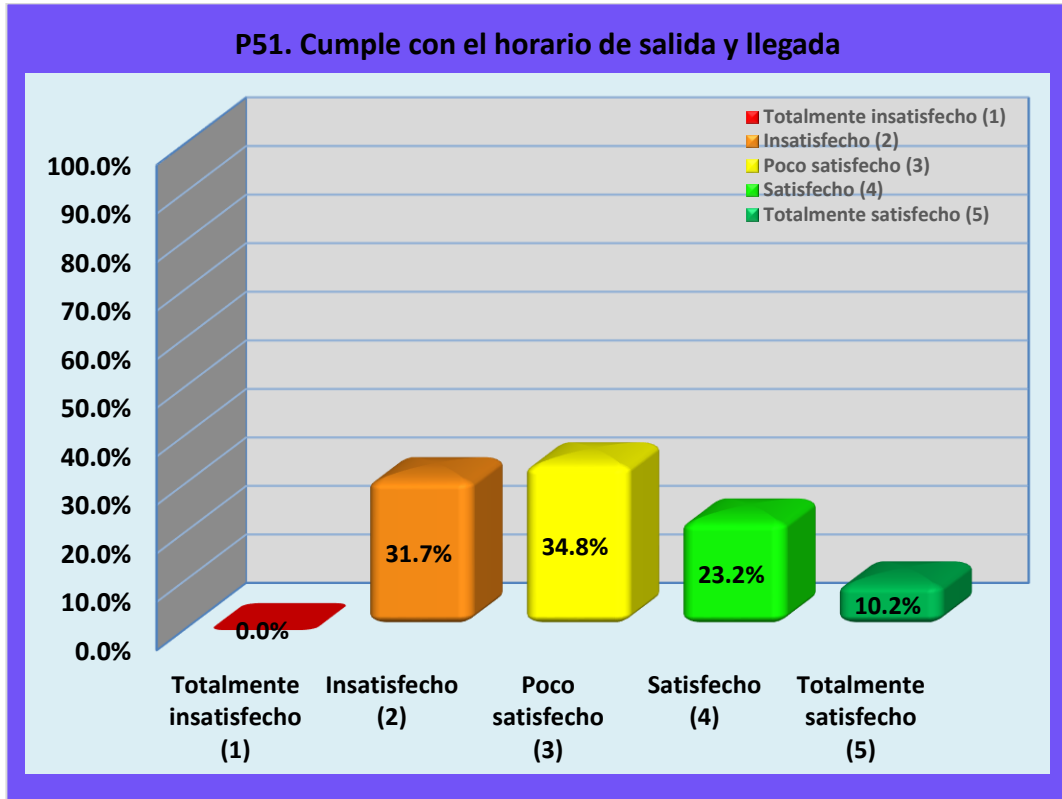
Por lo tanto, se concluye que, solo el 22,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio transporte. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula de la investigación.

*Tabla 59. Frecuencia y porcentajes de la P51. Cumple con el horario de salida y llegada.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	0	0.0%
Insatisfecho (2)	93	31.7%
Poco satisfecho (3)	102	34.8%
Satisfecho (4)	68	23.2%
Totalmente satisfecho (5)	30	10.2%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 65. Barras de los porcentajes de la P51. Cumple con el horario de salida y llegada.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 59, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P51. Cumple con el horario de salida y llegada; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 65), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (102), en el rango de poco satisfecho (3) con el 34,8% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (93) en el rango de insatisfecho (2), con el 31,7% de los estudiantes; una frecuencia de (68), en el rango de satisfecho (4), con el 23,2% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (30), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 10,2% de los estudiantes.

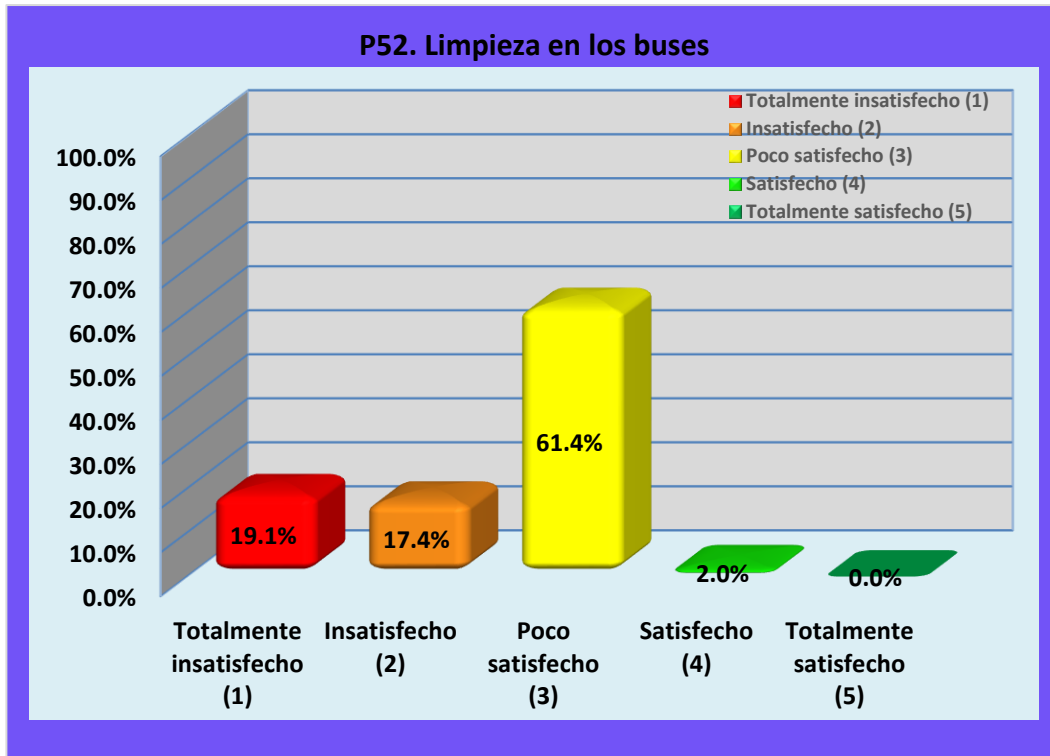
Por lo tanto, se concluye que, solo el 23,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P51. Cumple con el horario de salida y llegada.

*Tabla 60. Frecuencia y porcentajes de la P52. Limpieza en los buses.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	56	19.1%
Insatisfecho (2)	51	17.4%
Poco satisfecho (3)	180	61.4%
Satisfecho (4)	6	2.0%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 66. Barras de los porcentajes de la P52. Limpieza en los buses.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 60, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P52. Limpieza en los buses; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 66), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (180), en el rango de poco satisfecho (3) con el 61,4% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (56) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 19,1% de los estudiantes; una frecuencia de (51), en el rango de insatisfecho (2), con el 17,4% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (6), en el rango de satisfecho (4) con el 2,0% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P52. Limpieza en los buses.

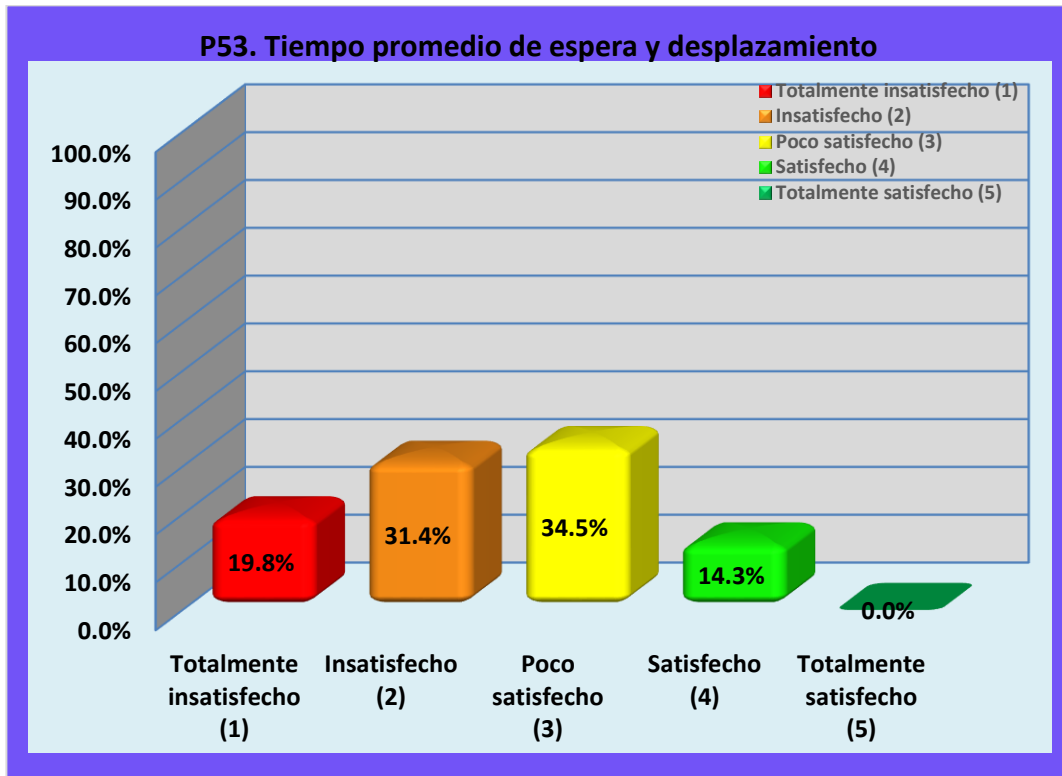
*Tabla 61. Frecuencias y porcentajes de la P53. Tiempo promedio de espera de desplazamiento.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	58	19.8%
Insatisfecho (2)	92	31.4%
Poco satisfecho (3)	101	34.5%
Satisfecho (4)	42	14.3%
Totalmente satisfecho (5)	0	0.0%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 67. Barras de los porcentajes de la P53. Tiempo promedio de espera de desplazamiento.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 61, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P53. Tiempo promedio de espera de desplazamiento; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 67), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (101), en el rango de poco satisfecho (3) con el 34,5% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (58) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 19,8% de los estudiantes; una frecuencia de (92), en el rango de insatisfecho (2), con el 31,4% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (42), en el rango de satisfecho (4) con el 14,3% de los estudiantes.

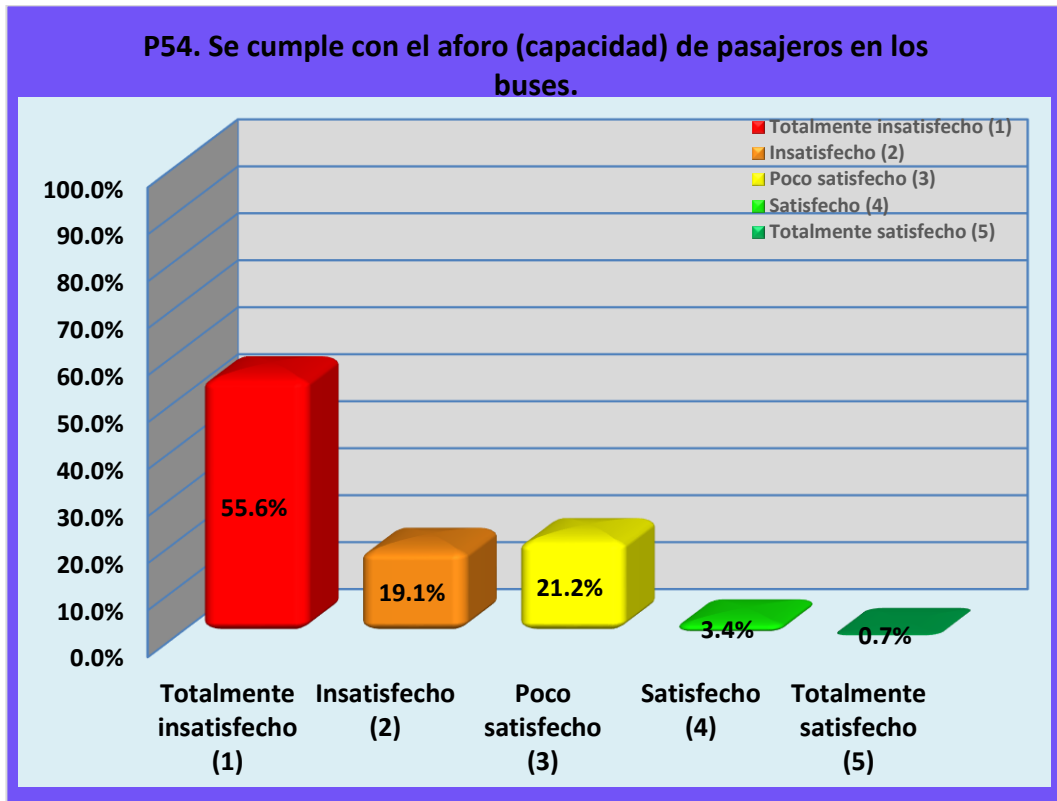
Por lo tanto, se concluye que, solo el 14,3% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P53. Tiempo promedio de espera de desplazamiento.

*Tabla 62. Frecuencias y porcentajes de la P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajero en los buses.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	163	55.6%
Insatisfecho (2)	56	19.1%
Poco satisfecho (3)	62	21.2%
Satisfecho (4)	10	3.4%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.7%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 68. Barras de los porcentajes de la P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajero en los buses.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 62, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajero en los buses; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 68), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (163), en el rango de totalmente insatisfecho (1) con el 55,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (56) en el rango de insatisfecho (2), con el 19,1% de los estudiantes; una frecuencia de (62), en el rango de poco satisfecho (3), con el 21,2% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (10), en el rango de

satisfecho (4) con el 3,4% de los estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente insatisfecho (5) con el 0,7% de los estudiantes.

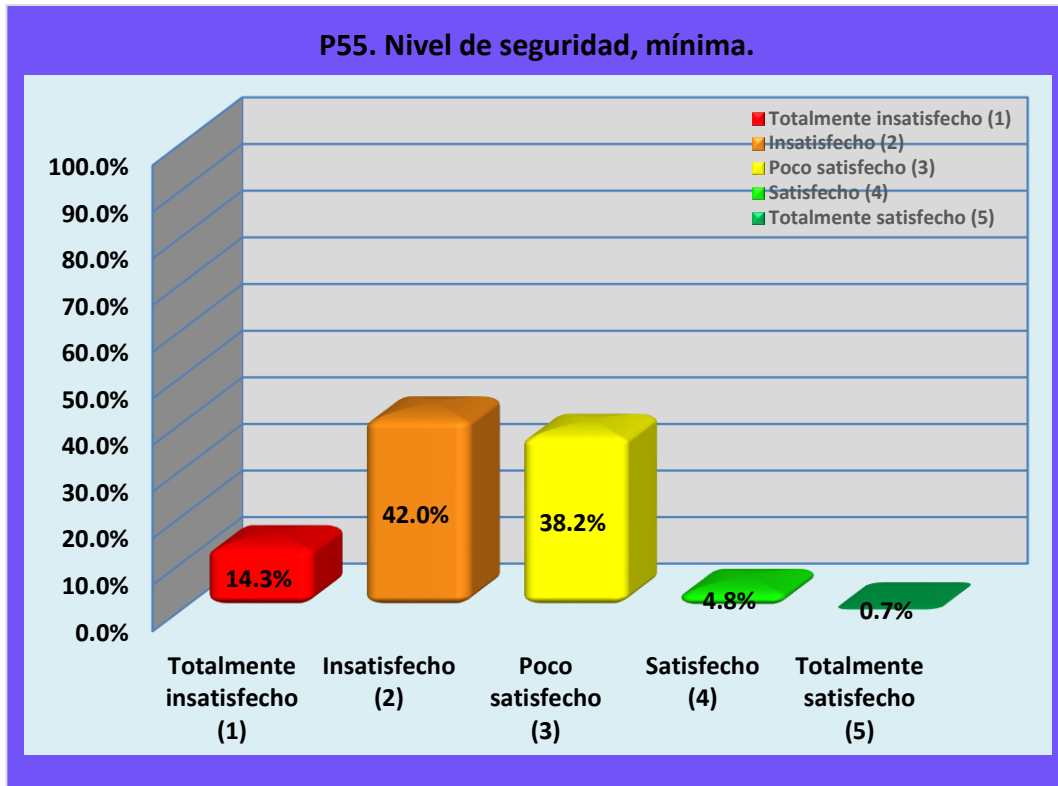
Por lo tanto, se concluye que, solo el 3,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajero en los buses.

*Tabla 63. Frecuencias y porcentajes de la P55. Nivel de seguridad, mínima.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	42	14.3%
Insatisfecho (2)	123	42.0%
Poco satisfecho (3)	112	38.2%
Satisfecho (4)	14	4.8%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.7%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 69. Barras de los porcentajes de la P55. Nivel de seguridad, mínima.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 63, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P55. Nivel de seguridad, mínima; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 69), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (123), en el rango de insatisfecho (2) con el 42,0% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (42) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 14,3% de los estudiantes; una frecuencia de (112), en el rango de poco satisfecho (3), con el 38,2% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (14), en el rango de satisfecho (4) con el 4,8% de los

estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente insatisfecho (5) con el 0,7% de los estudiantes.

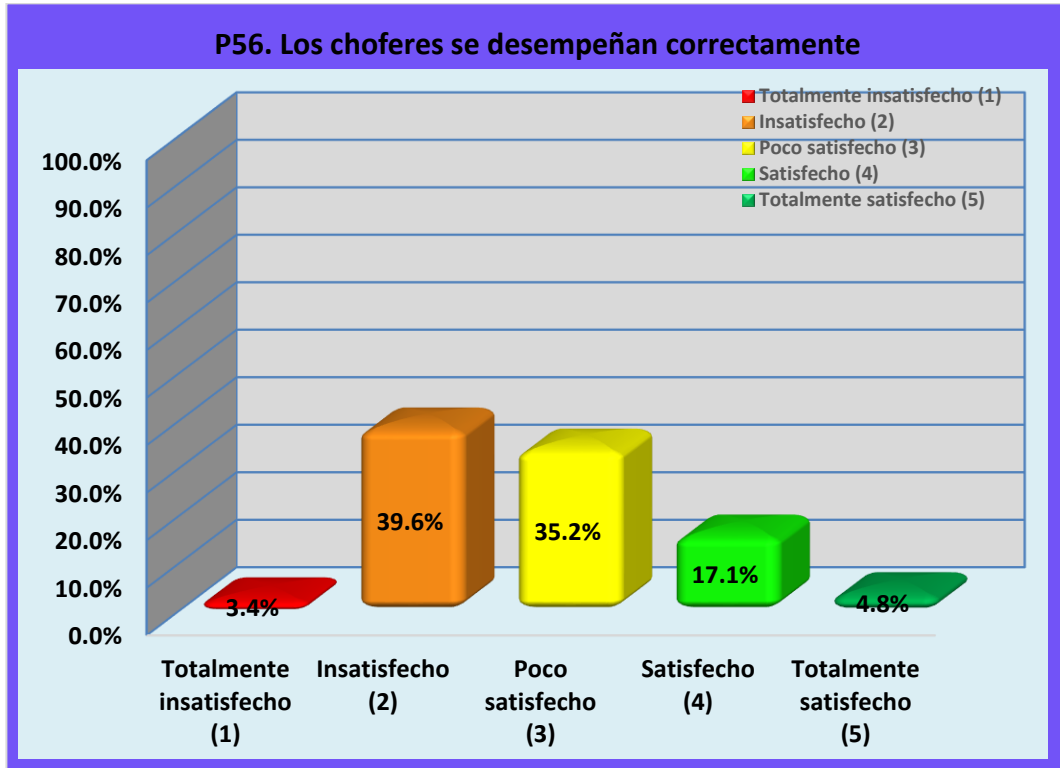
Por lo tanto, se concluye que, solo el 4,8% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P55. Nivel de seguridad, mínima.

*Tabla 64. Frecuencias y porcentajes de la P56. Los choferes se desempeñan correctamente.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	10	3.4%
Insatisfecho (2)	116	39.6%
Poco satisfecho (3)	103	35.2%
Satisfecho (4)	50	17.1%
Totalmente satisfecho (5)	14	4.8%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 70. Barras de los porcentajes de la P56. Los choferes se desempeñan correctamente.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 64, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P56. Los choferes se desempeñan correctamente; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 70), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (116), en el rango de insatisfecho (2) con el 39,6% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (10) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 3,4% de los estudiantes; una frecuencia de (103), en el rango de poco satisfecho (3), con el 35,2% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (50), en el rango de satisfecho (4) con el 17,1% de

los estudiantes y, una frecuencia de (14), en el rango de totalmente insatisfecho (5) con el 4,8% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 17,1% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P56. Los choferes se desempeñan correctamente.

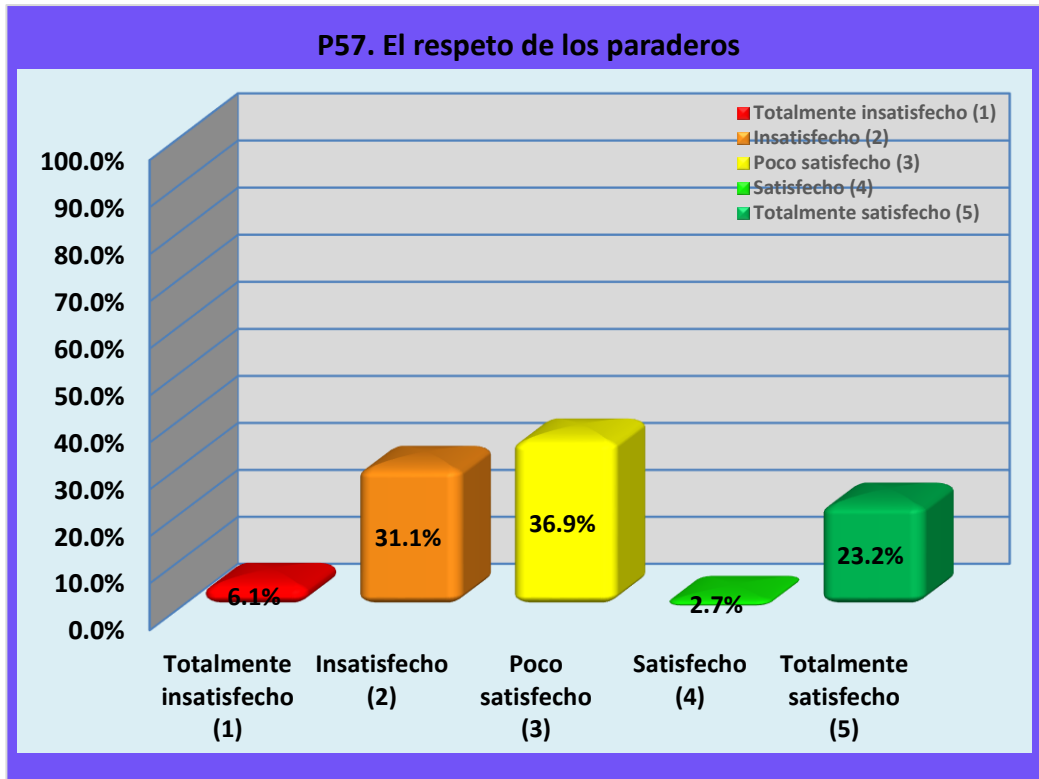
*Tabla 65. Frecuencias y porcentajes de la P57. El respeto de los paraderos.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	6.1%
Insatisfecho (2)	91	31.1%
Poco satisfecho (3)	108	36.9%
Satisfecho (4)	8	2.7%
Totalmente satisfecho (5)	68	23.2%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*



Gráfico 71. Barras de los porcentajes de la P57. El respeto de los paraderos.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 65, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P57. El respeto de los paraderos; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 71), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (108), en el rango de poco satisfecho (3) con el 36,9% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 6,1% de los estudiantes; una frecuencia de (91), en el rango de insatisfecho (2), con el 31,1% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (8), en el rango de satisfecho (4) con el 2,7% de los estudiantes

y, una frecuencia de (68), en el rango de totalmente insatisfecho (5) con el 23,2% de los estudiantes.

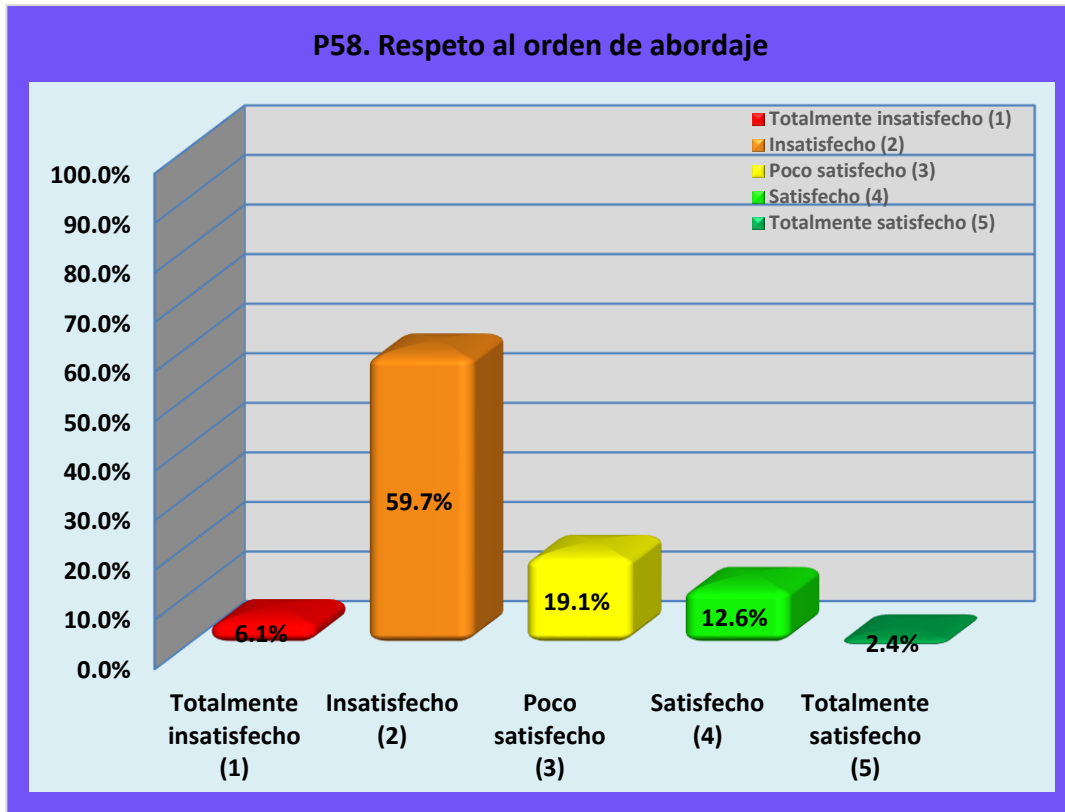
Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,7% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P57. El respeto de los paraderos.

*Tabla 66. Frecuencias y porcentajes de la P58. Respeto al orden de abordaje.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	18	6.1%
Insatisfecho (2)	175	59.7%
Poco satisfecho (3)	56	19.1%
Satisfecho (4)	37	12.6%
Totalmente satisfecho (5)	7	2.4%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 72 Barras de los porcentajes de la P58. Respeto al orden de abordaje.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 66, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P58. Respeto al orden de abordaje; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 72), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (175), en el rango de insatisfecho (2) con el 59,7% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (18) en el rango de totalmente insatisfecho (1), con el 6,1% de los estudiantes; una frecuencia de (56), en el rango de poco satisfecho (3), con el 19,1% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (37), en el rango de satisfecho (4) con el 12,6% de

los estudiantes y, una frecuencia de (7), en el rango de totalmente insatisfecho (5) con el 2,4% de los estudiantes.

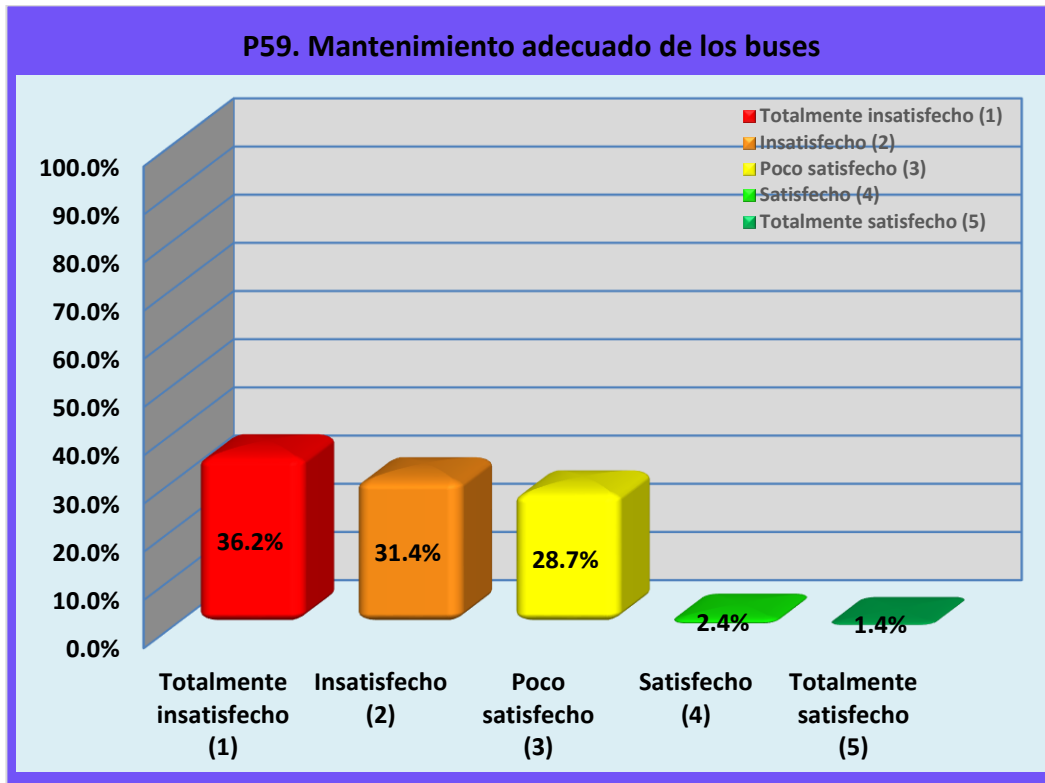
Por lo tanto, se concluye que, solo el 12,6% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P58. Respeto al orden de abordaje.

*Tabla 67. Frecuencias y porcentajes de la P59. Mantenimiento adecuado de los buses.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	106	36.2%
Insatisfecho (2)	92	31.4%
Poco satisfecho (3)	84	28.7%
Satisfecho (4)	7	2.4%
Totalmente satisfecho (5)	4	1.4%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 73. Barras de los porcentajes de la P59. Mantenimiento adecuado de los buses.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 67, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P59. Mantenimiento adecuado de los buses; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 73), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (106), en el rango de totalmente insatisfecho (1) con el 36,2% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (92) en el rango de insatisfecho (2), con el 31,4% de los estudiantes; una frecuencia de (84), en el rango de poco satisfecho (3), con el 28,7% de los estudiantes. Además, una frecuencia de (7), en el rango de satisfecho (4) con el 2,4% de los estudiantes y,

una frecuencia de (4), en el rango de totalmente insatisfecho (5) con el 1,4% de los estudiantes.

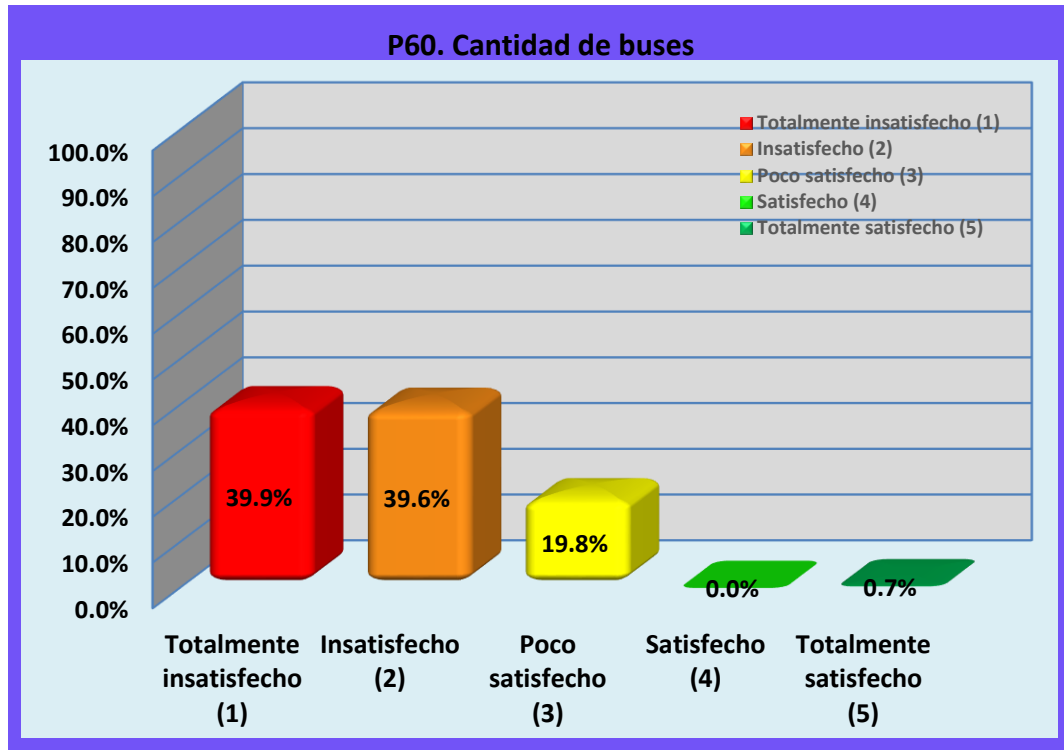
Por lo tanto, se concluye que, solo el 2,4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P59. Mantenimiento adecuado de los buses.

*Tabla 68. Frecuencias y porcentajes de la P60. Cantidad de buses.*

Rangos	Frecuencia	porcentaje
Totalmente insatisfecho (1)	117	39.9%
Insatisfecho (2)	116	39.6%
Poco satisfecho (3)	58	19.8%
Satisfecho (4)	0	0.0%
Totalmente satisfecho (5)	2	0.7%
Total	293	100%

*Fuente: base de datos del estudio*

Gráfico 74. Barras de los porcentajes de la P60. Cantidad de buses.



Fuente: base de datos del estudio

En la tabla 68, se aprecia las frecuencias del nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en la P60. Cantidad de buses; y sus respectivos porcentajes (también mostrados en el gráfico 74), medidos en los rangos de la escala de Likert (1 – 5). Dentro del cual los estudiantes obtuvieron mayor frecuencia de (117), en el rango de totalmente insatisfecho (1) con el 39,9% de los estudiantes. Asimismo, se obtuvo una frecuencia de (116) en el rango de insatisfecho (2), con el 39,6% de los estudiantes; una frecuencia de (58), en el rango de poco satisfecho (3), con el 19,8% de los estudiantes y, una frecuencia de (2), en el rango de totalmente satisfecho (5) con el 0,7% de los estudiantes.

Por lo tanto, se concluye que, el 0,0% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto a la P60. Mantenimiento adecuado de los buses.

Por lo tanto, se concluye que, solo el 22,2% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos, respecto al servicio transporte. Como se puede observar en la tabla 58 y gráfico 64.



**La prueba de Kolmogorov – Smirnov:** se utiliza con el fin de verificar si los valores o puntuaciones de uno o más conjuntos de datos siguen una distribución normal o libre para seleccionar el estadígrafo de prueba.

*Tabla 69. Prueba de Kolmogorov – Smirnov (K – S) de la variable bienestar estudiantil universitario.*

<b>Variable e indicadores</b>	<b>p – valor</b>	<b>Distribución</b>
Bienestar Estudiantil Universitario	.000 < 0,05	Libre
Servicio comedor	.000 < 0,05	Libre
Servicio deporte	.000 < 0,05	Libre
Servicio médico	.000 < 0,05	Libre
Servicio psicopedagógico	.000 < 0,05	Libre
Servicio social	.000 < 0,05	Libre
Servicio transporte	.000 < 0,05	Libre

*Fuente: base de datos del estudio*

En la tabla 69. Se aprecia la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, con el fin de seleccionar el estadígrafo de prueba. Se observa que el p – valor de la variable de estudio, fue menor al máximo grado de significancia (0,05), de modo que siguió una distribución libre (p – valor = .000 < 0,05). De igual manera, los promedios de servicio comedor, servicio deporte, servicio médico, servicio psicopedagógico, servicio social y servicio transporte siguieron una distribución libre. Debido a que los promedios siguieron una distribución libre se utilizó la prueba t o también llamada la prueba Z para proporciones, ya que el presente

estudio busca medir el nivel de satisfacción de los estudiantes en los diferentes servicios que reciben de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, siendo esta prueba la ideal para evaluar las medias de uno o más grupos mediante una prueba de hipótesis:

### Prueba de hipótesis

*Tabla 70. Prueba t para la diferencia de proporciones de la variable y sus indicadores*

<b>Variable e indicadores</b>	<b>t</b>	<b>GI</b>	<b>p – valor</b>
Bienestar Estudiantil Universitario	151,457	1063	.000
Servicio de comedor	31,675	95	.000
Servicio de deporte	28,208	37	.000
Servicio médico	81,773	285	.000
Servicio psicopedagógico	49,504	118	.000
Servicio social	90,758	232	.000
Servicio de transporte	78,686	292	.000

*Fuente: base de datos del estudio*

### **Hipótesis general**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto a los servicios de bienestar estudiantil universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 2. Se observa que después de la aplicación del cuestionario, se determinó que solo el 26,8%, de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto a los servicios de bienestar estudiantil universitario ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1: servicio comedor**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio comedor universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 3. Se observa que después de la aplicación del cuestionario determinó que más del 24,2%, de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho,

respecto al servicio comedor ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

### **Hipótesis específica 2: servicio deporte**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio deporte universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 14. Se observa que después de la aplicación del cuestionario determinó que más del 26,3% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio deporte ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

### **Hipótesis específica 3: servicio médico**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio médico universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 25. Se observa que después de la aplicación del cuestionario determinó que más del 31,7% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio médico ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

#### **Hipótesis específica 4: servicio psicopedagógico**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio psicopedagógico universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 36. Se observa que después de la aplicación del cuestionario determinó que más del 21,8% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio psicopedagógico ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

#### **Hipótesis específica 5: servicio social**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio social universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 47. Se aprecia que después de la aplicación del cuestionario determinó que más del 23,6% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio social ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

### **Hipótesis específica 6: servicio transporte**

El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio transporte universitario, Iquitos 2019.

**Ha:  $\geq 60\%$  satisfecho**

**Ho =  $< 60\%$  satisfechos**

En la tabla 58. Se observa que después de la aplicación del cuestionario determinó que más del 22,2% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho, respecto al servicio transporte ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la nula de la investigación.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo principal describir el nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019. Se aplicó un cuestionario con escala Likert válido y confiable para medir el nivel de satisfacción en los distintos servicios que brinda la universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

La encuesta se realizó con distintas muestras para cada servicio, siendo estos mismos los indicadores de la investigación; servicio comedor, servicio deporte, servicio médico, servicio psicopedagógico, servicio social y, servicio transporte.

Después de realizarse la encuesta, los resultados con respecto a la variable de bienestar estudiantil universitario fue que, solo el 26,8% de los estudiantes dijeron estar satisfechos con los servicios brindados por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Así como en sus indicadores: servicio comedor 24,2%, servicio deporte 26,3%, servicio médico 31,7%, servicio psicopedagógico 21,8%, servicio social 23,6%, finalmente servicio transporte 22,2%.

A continuación, se presente un contraste de los resultados de la presente investigación los cuales coinciden a los obtenidos por: Majarrez & Santos (2018), titulada: Nivel de satisfacción y preferencias de los estudiantes de la universidad cooperativa de Colombia – campus Villavicencio – frente a las actividades de bienestar universitario, donde la población estuvo conformada por todos los estudiantes matriculados en el I semestre del año 2018 y, con una muestra de

352 estudiantes. De igual forma que la presente investigación que busca determinar el nivel de satisfacción de los diferentes servicios de bienestar estudiantil universitario, donde la población estuvo conformada por todos los estudiantes matriculados en el II semestre del 2019, y una muestra de 1064 estudiantes. Los resultados muestran que la investigación en la universidad cooperativa de Colombia, el 24.89% de los estudiantes considera que las actividades ofrecidas por bienestar universitario son buenas, seguido del 7.58% las consideran regulares y del 2.35% las consideran malas. Mientras que, en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, con respecto a la variable de estudio solo el 26,8% se siente satisfecho.

Asimismo, Quintana & Seclén (2020), titulada: Influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la dirección universitaria de bienestar universitario de la UNPRG, donde la población estuvo conformada por todos los estudiantes de la Universidad Pedro Ruíz Gallo y, una muestra de 379. Mientras que la población del presente estudio estuvo conformada 5132 estudiantes y una muestra aleatoria estratificada con afijación proporcional de 1064 estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019. Los resultados muestran que la investigación en la Universidad Pedro Ruíz Gallo obtuvo porcentajes altos en los siguientes indicadores servicio médico obtuvo 61,7% (80 estudiantes), Servicio obstetricia 61,1% (35 estudiantes), Servicio dental 56,6% (35 estudiantes), calificándolos como bueno. Sin embargo, en el presente estudio, solo el 26,8% de los estudiantes dijeron estar satisfechos con los servicios brindados por la



Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Así como en sus indicadores: servicio comedor 24,2%, servicio deporte 26,3%, servicio médico 31,7%, servicio psicopedagógico 21,8%, servicio social 23,6%, finalmente servicio transporte 22,2%.

Por otro lado, los resultados se asemejan a Pari & Lihua (2016), quienes desarrollaron una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental transversal descriptivo, titulada: Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sede central - Universidad Nacional de Huancavelica, 2015. Con una población de 781 y una muestra de 298 estudiantes. Del mismo modo que el presente estudio estuvo conformado 5132 estudiantes y una muestra de 1064 estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2019. Los resultados de la investigación en la Universidad Nacional de Huancavelica respecto al nivel de satisfacción sobre el servicio comedor, los estudiantes mostraron estar insatisfechos con el 29,5 % (88 estudiantes) satisfacción Baja. El 59,7% (178 de estudiantes) satisfacción Media y el 10,7% (32 estudiantes) satisfacción Alta. Mientras los estudiantes de la presente investigación, solo el 26,8% de los estudiantes dijeron estar satisfechos con los servicios brindados por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Así como en sus indicadores: servicio comedor 24,2%, servicio deporte 26,3%, servicio médico 31,7%, servicio psicopedagógico 21,8%, servicio social 23,6%, finalmente servicio transporte 22,2%.

Seguidamente, se muestra un contraste con las bases teóricas ya que, para medir la satisfacción del estudiante respecto a los servicios brindados por la

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, como afirman Jiménez, Terriquez & Robles (2011), el estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. En la presente investigación, el estudiante fue efectivamente pieza importante ya que, fue este quien calificó a los diferentes servicios de bienestar estudiantil universitario, reflejando que solo el 26,8%, está satisfecho.

Finalmente, se pudo confirmar en la prueba de hipótesis, donde se acepta la hipótesis nula, ya que, el  $p$  – valor fue menor al máximo grado de error asumido ( $000 < 0,05$ ).

En cuanto a las fortalezas, la investigación fue que, por medio de la voz de los estudiantes involucrados, se pudo conocer a fondo el nivel de satisfacción que estos consideran tener, de los diferentes servicios brindados por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Respecto a las limitaciones de la presente investigación es importante mencionar que, la investigación al ser de tipo descriptiva, no permite mejorar o solucionar los servicios de bienestar estudiantil de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, ya que, solo brinda información confiable acerca de los niveles de satisfacción de los estudiantes para cada servicio. Por tal razón, se deben realizar estudios explicativos que identifiquen las causas de dicha insatisfacción, donde se explique los factores que predominan en la insatisfacción. Asimismo, desarrollar estudios o programas evaluativos que generen propuestas de mejora, para ver el efecto de las propuestas de mejora, después de su aplicación.

Por otra parte, muchos de los estudiantes que calificaron a los servicios de bienestar universitario, no se sentían capaces de poder calificar el servicio que usan, ya sea como totalmente insatisfecho, insatisfecho, satisfecho o totalmente satisfecho; marcando el rango de poco satisfecho que se encuentra en el medio de las alternativas. Debido a esto, se debe considerar alternativas pares o dicotomizar resultados en la investigación, para así obtener resultados precisos.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN

En la presente investigación se realizó un estudio a los servicios que brinda la Oficina General de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana para determinar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes. Por lo tanto, el nivel de satisfacción se midió mediante la aplicación de un cuestionario a los estudiantes usuarios de esos servicios que presta la universidad. Los resultados arrojaron que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización de los servicios. Es así que el estudio presenta las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la variable de estudio, el 26,8% de los estudiantes está satisfecho con los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .
2. Respecto al servicio de comedor, el 24,2% de los estudiantes está satisfecho con el servicio ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .
3. Respecto al servicio de deporte, el 26,3% de los estudiantes está satisfecho con el servicio ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .
4. Respecto al servicio médico, el 31,7% de los estudiantes está satisfecho con el servicio ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .

5. Respecto servicio psicopedagógico, el 21,8% de los estudiantes está satisfecho con el servicio ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .
  
6. Respecto al servicio social, el 23,6% de los estudiantes está satisfecho con el servicio ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .
  
7. Respecto al servicio de transporte, el 22,2% de los estudiantes está satisfecho con el servicio ya que,  $p - \text{valor} = 0,000 < \alpha 0,05$ .

## CAPÍTULO VII: RECONDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos para cada servicio que brinda la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en la presente investigación se considera pertinente ofrecer las siguientes recomendaciones:

1. Informar y sociabilizar los resultados de la presente investigación a la Oficina General de Bienestar Universitaria (OGEBU) en la formulación de estrategias más efectivas relacionadas con la mejora de los servicios, incorporando las percepciones de todos los estudiantes.
2. Que el personal encargado de realizar las labores en el servicio de comedor, mejore en la limpieza de las instalaciones, ventilación de comedor, la disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios y al mismo tiempo se supervise correctamente la cantidad de alimentos suficientes para todos, y la calidad de ellos.
3. Que el área donde se desarrolla el servicio de deporte mejore el horario de ingreso y salida de las canchas y así, se mejore la convivencia entre estudiantes. que exista señalizaciones de emergencia y de toma corrientes todos en buen estado.
4. Que, en el servicio médico, se respete la hora de cita para consulta médica, que el tiempo para esperar a ser atendido sea suficiente y respetado. Que mejore el trato de las enfermeras o practicantes, y que los

equipos médicos que no están en buenas condiciones para cualquier tipo de emergencia, sean reparados o reemplazados por nuevos.

5. Que, en el servicio psicopedagógico, se mejore el trato del psicólogo, y se incremente el servicio de salud mental, para muchos estudiantes que lo necesitan y sean atendidos con terapias. Que existan talleres de habilidades sociales, y que todos los servicios que brinda sean difundidos a la comunidad universitaria.
6. Que el servicio social mejore en los análisis de validación de los estudiantes, y con ellos visitas domiciliarias e hospitalarias que brinden orientación, familiar y programas de salud preventiva mediante un trato adecuado del asistente social.
7. Que el servicio de transporte se respete el número de personas para el aforo. Que los estudiantes tengan la certeza de que existe una seguridad mínima, y se incremente la cantidad y calidad de buses para que los estudiantes respeten a los demás en el orden de abordaje, teniendo la seguridad de que irán sentados.
8. Se recomienda a los investigadores, realizar estudios explicativos que identifiquen las causas de insatisfacción, donde se explique detalladamente los factores que la predominan.

9. Se recomienda a los investigadores, considerar alternativas pares o dicotomizar resultados en la investigación, para así obtener resultados precisos.
10. Se recomienda a los investigadores implementar estudios evaluativos, que generen propuestas de mejora para luego medir su impacto o efecto después de su aplicación.



## CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aignerren, J. (2005). *El cuestionario: el instrumento de recolección de información de la técnica de la encuesta social*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Obtenido de URI: <http://hdl.handle.net/10495/2628>
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(nº 1), 73 - 88.
- Andrade, C., & Zambrano, F. (2018). Impacto de procesos de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone. *Revista Científica de la Universidad de cienfuegos*, 10, 278 - 285. Obtenido de URI: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Bertram, D. (2008). *Likert scale ... are the meaning of the life*.
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Santiago, Chile: MIDE UC.
- Chau, C., & Aravia, J. C. (2004). Adaptación Universitaria y Su Relación con la Salud Percibida en una Muestra de Jóvenes del Perú. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(nº2), 269 - 2284.
- Domingo, C. H., & Chiva, O. (2007). *El deporte en la universidad como formación integral a lo largo de la vida*. Madrid, España: Universitat Jaume I. .
- Ferrero, J. (2011). *Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros*. Valencia: Universidad Politecnica de Valencia. Obtenido de URI: <http://hdl.handle.net/10251/12333>.
- García, F. (2002). *Resumen del libro: El cuestionario Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario* (Primera edición ed.). México: Limusa.
- García, J., Aguilera, J., & Castillo, A. (2015). *Guía técnica para la construcción de escalas de actitud*. Cuernavaca, México: UAEM. Obtenido de URI: <http://metabase.uaem.mx/handle/123456789/1292>
- García, T. (2003). *El Cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. España: Almendrarejo.

- Garrido, R. (2001). *Modelación de sistemas de distribución de carga*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Gento, S., & Vivas, M. (Setiembre de 2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(nº 2), 16 - 27.
- Gonzáles, L., Aguilar, E., & Pezzano, G. (2002). *Reflexiones Sobre El Bienestar Universitario. Una Mirada Desde La Educación A Distancia Y La Jornada Nocturna*. (1º, Ed.) Bogotá, Colombia: Lida.
- Gonzáles, M., Pino, M., & Penano, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis*. Buenos Aires, Argentina: Encuentro.
- Gutiérrez, V. (2018). *Diseño e Implementación del Sistema de Bienestar Universitario* (Primera ed.). Lima - Perú: Sineace.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia* (Cuarta ed.). Caracas, Venezuela: Quirón.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente*, 2(nº6), 46 - 47.
- Llinás, E. (2009). *La orientación académica desde el Bienestar Universitario*. Barranquilla, Colombia: Uninorte.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa* (1º ed.). Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Manjarrez, K., & Santos, D. (2018). *Nivel de satisfacción y preferencias de los estudiantes de la universidad cooperativa de Colombia – campus Villavicencio – frente a las actividades de bienestar universitario*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín. Obtenido de URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/6543>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irvin Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79 - 86.

- Ministerio de Educación . (2014). *Ley Universitaria N° 30220*. Lima, Perú : MINEDU.
- Molina, R. (2014). El “Bien – estar” universitario como mediador en el reconocimiento del estudiante con discapacidad. *Revista Mensaje. Asociación Colombiana de Fonoaudiología*, 18. Obtenido de URI: <http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/122>
- Pari, L., & Lihua, K. (2016). *Composición de dietas y nivel de satisfacción sobre servicio del comedor en estudiantes, sede central - Universidad Nacional de Huancavelica, 2015*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de URI: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/446>
- Quintana, R., & Seclén, C. (2020). *Influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la dirección universitaria de bienestar universitario de la UNPRG Lambayeque, 2015*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán , Lambayeque. Obtenido de URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6613>
- Salcedo, V., Quezada, C., Novillo, E., Valera, G., Núñez, I., & Viteri, C. (2017). Bienestar estudiantil universitario en Ecuador: Caso unidades de bienestar estudiantil en las universidades de la provincia de El Oro. *Espacios*, 38(N°38), 17. Obtenido de URI: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n30/a17v38n30p17.pdf>
- Soares, A. P., Almeida, L., & Ferreira, J. (2006). *Questionário de vivências acadêmicas: versão integral (QVA) e versão reduzida (QVA-r)*. Coimbra.
- Sozzani, C. (2007). *Servicio social universitario: una herramienta para la profundización del vínculo entre la universidad y las problemáticas nacionales*. Buenos Aires, Argentina : Universidad de Buenos Aires. Obtenido de URI: <http://www.aacademia.org/000-106/380>
- Sunedu. (2019). *Informe Técnico de Licenciamiento n° 002 - 2019 SUNEDU /02-12*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Lima: Ministerio de Educación.
- Sunedu. (27 de Febrero de 2021). *Sunedu en línea* . Obtenido de URI: [www.Suneduenlinea.com](http://www.Suneduenlinea.com)
- Surdez, E., Sandoal, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9 - 26.

- Universidad Autónoma de Ica. (2019). *Reglamento del servicio deporivo*. Ica, Perú: UAI.
- Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. (2017). *Reglamento de bienestr universitrio*. Tarma, Perú: UNAAT.
- Universidad Nacional de Centro del Perú. (2018). *Reglamento del Servicio de Comedor Universitario*. Huancayo, Perú: UNCP.
- Universidad Nacional de Educación. (2019). *Reglamento del comedor universitario* . Lima, Perú: UNE.
- Universidad Nacional de Jaén. (2011). *Reglamento para uso del servicio de comedor universitario de la Universidad Nacional de Jaén*. Jaén, Perú: UNJ.
- Universidad Nacional de Jaén. (2017). *Reglamento Interno de la Oficina General de Bienestar Universitario*. Jaén, Perú: UNJ.
- Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. (2021). *Resolución de Asamblea Universitaria*. Iquitos, Perú: UNAP.
- Universidad Nacional de Pamplona. (2012). *Portafolio de servicios de Bienestar Universitario*. Medellín, Colombia : Universidad de Pamplona.
- Universidad Nacional del Santa. (2018). *Reglamento del servicio comedor universitario de la UNS*. Chimbote, Perú: UNS.
- Universidad Nacional Federico Villarreal. (2019). *Reglamento del servicio psicopedagógico*. Lima, Perú: UNFV.
- Universidad Nacional Federico Villarreal. (2020). *Reglamento del servicio transporte*. Lima, Perú: UNFV.
- Universidad Peruana de los Andes. (2018). *Reglamento de la sección del servicio psicopedagógico*. Huancayo, Perú: Dirección de Bienestar Universitario.
- Universidad San Martín Porres. (2015). *Reglamento de la Oficina de Bienestar universitario de la Facultad de Derecho*. Lima, Perú: USMP.
- Universidad Peruana de los Andes. (2018). *Reglamento de la sección del servicio psicopedagógico*. Huancayo, Perú: UPLA.
- Viracocha, J. (2013). *Política Servicio Médico* (Vol. 1). Quito, Ecuador: Universidad De Las Ámericas.

## Anexos

### 1. Matriz de consistencia

**Título:** Nivel de satisfacción de los servicios de Bienestar Estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2019.

Pregunta de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de bienestar estudiantil universitario en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho respecto a los servicios de bienestar.</p>	<p><b>Unidad de estudio:</b> Estudiante <b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> Diseño de campo, transeccional contemporáneo y univariable</p> <p><b>Población:</b> La población está compuesta por estudiantes matriculados en el año académico 2019-I-Semestre de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana que hayan sido atendidos en el servicio de bienestar universitario. N= 5132</p> <p><b>Muestra:</b> n= 1064.</p> <p><b>Instrumento de recolección:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio del comedor Universitario, Iquitos 2019? 2. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio deporte Universitario, Iquitos 2019? 3. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio médico Universitario, Iquitos 2019? 4. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio psicopedagógico Universitario, Iquitos 2019? 5. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio social Universitario, Iquitos 2019? 6. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de transporte Universitario, Iquitos 2019?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio del comedor Universitario, Iquitos 2019 2. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio deporte Universitario, Iquitos 2019 3. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio médico Universitario, Iquitos 2019 4. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de psicopedagógico universitario, Iquitos 2019. 5. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de social Universitario, Iquitos 2019 6. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de transporte Universitario, Iquitos 2019</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho respecto al servicio del comedor Universitario, Iquitos 2019 2. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho respecto al servicio deporte Universitario, Iquitos 2019 3. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho bueno respecto al servicio médico Universitario, Iquitos 2019 4. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho respecto al servicio psicopedagógico universitario, Iquitos 2019. 5. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho respecto al servicio de social Universitario, Iquitos 2019 6. El 60% de los estudiantes manifiestan un nivel de satisfecho respecto al servicio de transporte Universitario, Iquitos 2019</p>	

## 2. Instrumento de recolección de datos

### Nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2019

Autora: GREYS AYDE SÁNCHEZ SOLIS.

#### Cuestionario

Estimado / a Alumno / a:

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos respecto a los servicios académicos y administrativos de bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP). La información tendrá carácter **confidencial** y por ello necesitamos su compromiso y participación voluntaria para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu propio criterio, siendo sincero y objetivo.

He sido informado sobre las características del estudio y su relevancia. Estoy de acuerdo en participar

*¡Muchas gracias por tu*

*participación!*

**DATOS PERSONALES:** (completa según el caso)

Sexo

F

M

Facultad

Especialidad

Ciclo de la carrera en el  
que te encuentras

(aprox.)

Número de años que está en la  
Universidad

Marca con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

<b>I. Servicio de comedor</b>	1	2	3	4	5
1. Limpieza de la instalación					
2. Ventilación del comedor					
3. Aislamiento de los ruidos					
4. Comodidad en las mesas al momento de comer					
5. Espacio suficiente para los alumnos					
6. Disponibilidad de agua potable para lavarse las manos y los utensilios					
7. Higiene de los alimentos en el comedor					
8. Cantidad suficiente de alimentos para todos					
9. Calidad de alimentación					
10. El personal del comedor demuestra una voluntad de servicio					
<b>II. Servicio de deporte</b>					
11. Espacio suficiente para la recreación, actividades académicas					
12. Las instalaciones son adecuadas para los deportes					
13. Los baños están en condiciones para el uso de alumnos y demás personas					
14. Las canchas deportivas se mantienen limpias, ordenadas					
15. Salidas de emergencia, existencia de extintores, entre otros					
16. Disposición del personal de limpieza para resolver las incidencias					
17. Horario de ingreso y salida de las canchas					
18. Existencias de toma corrientes en buen estado					
19. La convivencia entre estudiantes					
20. Señalizaciones de emergencias en todos los locales					
<b>III. Servicio Médico</b>					
21. El respeto a la hora de cita para consulta médica					
22. Tiempo suficiente para esperar a ser atendido					
23. El trato del personal médico					
24. El trato de las enfermeras o practicantes					
25. La calidad de atención que brinda el centro médico en los diferentes puestos					
26. Buena calidad de medicamentos dados en los tópicos de los diferentes locales que brinda la universidad					
27. Los equipos médicos están en buen uso para cualquier tipo de emergencia					
28. Ha tenido dificultades para obtener recetas de medicinas dadas por el médico					
29. Es atendido habitualmente a la hora que le dan su cita médica					
30. Higiene de los materiales utilizados en el centro médico					

<b>IV. Servicio Psicopedagógico</b>					
31. Espacio físico para consultas					
32. Cumplen con las horas de las citas					
33. El trato del psicólogo					
34. Calidad de trato al estudiante					
35. Servicio de salud mental					
36. Orientación sobre técnicas de aprendizaje					
37. Talleres de habilidades sociales					
38. Terapia					
39. Calidad de difusión sobre los servicios que presta					
40. Tiempo suficiente para esperar a ser atendido					
<b>V. Servicio Social</b>					
41. Visitas domiciliarias					
42. Análisis y validación de datos de los estudiantes					
43. Elaboración de informes sociales					
44. Orientación familiar					
45. Celebración de fechas especiales (Día de la madre, aniversario de la UNAP, Navidad, etc.)					
46. Información sobre los servicios que brinda la OGEBU (Oficina General de Bienestar universitario)					
47. Acción cívica con otras instituciones					
48. Visitas hospitalarias					
49. El trato recibido de la asistente social					
50. Programas de salud preventiva					
<b>VI. Servicio de Transporte</b>					
51. Cumple con el horario de salida y llegada					
52. Limpieza en los buses					
53. Tiempo promedio de espera y desplazamiento					
54. Se cumple con el aforo (capacidad) de pasajeros en los buses					
55. Nivel de seguridad, mínima.					
56. Los choferes se desempeñan correctamente					
57. El respeto de los paraderos					
58. Respeto al orden de abordaje					
59. Mantenimiento adecuado de los buses					
60. Cantidad de buses					

¡Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar la encuesta!

Esta información ayudara a las respectivas autoridades, a saber, cuáles aspectos de cada servicio necesitan de mejoras.



### 3. Informe de validez y confiabilidad

#### INFORME ESTADÍSTICO DE VALIDEZ

La validez de los instrumentos se determinó mediante el juicio de jueces o método Delphi. Los jueces fueron: Gladys Cárdenas Cárdenas, Rúsel Américo Pizango Paima y Angela Rodriguez Gómez. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, para este caso el mismo que debe alcanzar como mínimo 0.80 en el coeficiente de correlación calculado:

#### **Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de jueces**

Nº	EXPERTO	INSTRUMENTO	
		Cuestionario de Satisfacción	
		Ítems correctos	%
1	Gladys Cárdenas Cárdenas	60	90
2	Rúsel Américo Pizango Paima	60	80
3	Angela Rodriguez Gómez	60	90
TOTAL			<b>87%</b>

De acuerdo a los instrumentos revisados por los jueces se obtuvo una validez del **87%** en los seis indicadores o servicios: servicio comedor, servicio deporte, servicio médico, servicio psicopedagógico, servicio social y servicio transporte. Encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido.

La confiabilidad para el cuestionario de nivel de satisfacción de los servicios de bienestar estudiantil universitario, se llevó a cabo mediante el método de

intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach, luego de una prueba piloto; los resultados obtenidos se muestran a continuación.

La confiabilidad fue **(0.844% ó 84.0%)** que es considerado CONFIABLE para su aplicación.



**UNAP**

Universidad Nacional de la Amazonia Pe

Departamento Académico de Idi  
Extrai

**Constancia de validación**

Yo, Gladys Cárdenas Cárdenas, DNI 05243227  
de profesión ING. QUÍMICA, y ejerciendo actualmente como  
JEFA DE OGBU, en la institución  
UNAP, hago constar que he revisado, con  
fines de validación, el instrumento SATISFACCIÓN DE SERVICIOS BIEN.UNIV diseñado  
por el investigador GRAYS AYO DE SANCHEZ SOLIS, y luego de hacer las  
observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem- dimensión			X
Amplitud de contenidos			X
Redacción de los ítemes			X
Precisión de los ítemes			X
Ortografía			X
Presentación			X

En la ciudad de IQUITOS, a los 28 días del mes JUNIO de 2019.

Firma del experto validador

Adaptado de Hurtado de Barrera (2010)



**UNAP**

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

Departamento Académico de Idiomas  
Extranjeros

**Constancia de validación**

Yo, ROSEL AMÉRICO PIZANGO PAJMA, DNI 05282777  
 de profesión Lic. EDUCACIÓN, y ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la institución UNIV. NACIONAL DE AMAZONIA PERUANA, hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento \_\_\_\_\_ diseñado por el investigador GREYS AYDE SANCHEZ SOLIS, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem- dimensión		X	
Amplitud de contenidos		X	
Redacción de los ítemes		X	
Precisión de los ítemes		X	
Ortografía		X	
Presentación			X

En la ciudad de Iquitos, a los 01 días del mes Julio de 2019

  
 Firma del experto validador

Adaptado de Hurtado de Barrera (2010)



Constancia de validación

Yo, ANGELA RODRIGUEZ GÓMEZ, DNI 05279006  
 de profesión ENFERMERA, y ejerciendo actualmente como DOCENTE - PRINCIPAL - UNAP, en la institución UNAP, hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento \_\_\_\_\_ diseñado por el investigador DOCENTE, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem- dimensión		X	
Amplitud de contenidos			X
Redacción de los ítems		X	
Precisión de los ítems		X	
Ortografía			X
Presentación		X	

En la ciudad de Iquitos, a los 7 días del mes feb'ro de 2018

ARodríguez  
 Firma del experto validador

Adaptado de Hurtado de Barrera (2010)