



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR ESTUDIANTES DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD CIENTÍFICA
DEL PERÚ SAN JUAN 2021 - I**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autor: KAROL RAMIRO RAÚL CELIS GUERRA

Asesora: Lic. CECILIA RÍOS PÉREZ, Mgr.

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

Diciembre - 2022

PÁGINA DE APROBACIÓN

TESIS SUSTENTADA EN ACTO PUBLICO, EL DÍA 02 DE DICIEMBRE DEL 2022, EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ, ANTE EL JURADO CALIFICADOR Y DICTAMINADOR SIGUIENTE:



Lic. SENÓN SANCHEZ RAMÍREZ Mgr.
PRESIDENTE



Lic. ARMANDO LLERENA DÍAZ
MIEMBRO



Lic. JOEL DAVID NASH RAMÍREZ
MIEMBRO



Lic. CECILIA RIOS PÉREZ Mgr.
ASESORA

Fecha: 02 de Diciembre del 2022
San Juan Bautista, Iquitos - Perú

DEDICATORIA

A mis padres, a quienes amo y aprecio con todo el corazón

A mis hijos, mis compañeros de vida. A la Universidad
Científica del Perú, mi alma mater

Karol Ramiro Raúl

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todas las personas que contribuyeron de una u otra forma en este logro profesional.

Asimismo, mi agradecimiento a la Universidad Científica del Perú, por la oportunidad de acceder a la formación profesional para volcar el conocimiento adquirido a nuestra sociedad con ética profesional.

El Autor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 588-2022-D-UCP-FEH, del 3 de noviembre del 2022, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Trabajo de Suficiencia Profesional a los Señores:

Lic. Senón Sánchez Ramírez Mg.	Presidente
Lic. Armando Llerena Díaz	Miembro
Lic. Joel David Nash Ramírez	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 2 de diciembre del 2022, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional:

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ SAN JUAN 2021-1”.

Presentado por el bachiller:

KAROL RAMIRO RAÚL CELIS GUERRA

Asesora:

Lic. Cecilia Ríos Pérez Mg.

Como requisito para optar el **TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: *absueltas*

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *Aprobado por mayoría*
2. Observaciones:

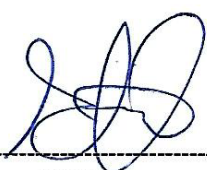
En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Miembro



Presidente



Miembro

CALIFICACIÓN

Aprobado (a)
Desaprobado (a)

Por Mayoría
Por Unanimidad

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ SAN JUAN 2021 - I"**

De los alumnos: **CELIS GUERRA KAROL RAMIRO RAÚL**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **16% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 19 de Octubre del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/rj-a
468-2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

Título	Pág.
PORTADA	I
PÁGINA DE APROBACIÓN	li
DEDICATORIA	lii
AGRADECIMIENTO	iv
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO SUFICIENCIA PROFESIONAL	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	Xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: Marco Teórico	3
1.1. Antecedentes del estudio	3
1.2. Bases Teóricas	5
1.3. Definición de términos básicos	11
CAPÍTULO II: Planteamiento del problema	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Formulación del problema	15
2.2.1. Problema general	15
2.2.2. Problemas específicos	15
2.3. Objetivos	17
2.3.1. Objetivo general	17
2.3.2. Objetivo específicos	17
2.4. Justificación e importancia de la investigación	19
2.5. Hipótesis	20
2.6. Variables	22
2.6.1. Identificación de las variables	22
2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables	22
2.6.3. Operacionalización de las variables	23
CAPÍTULO III: Metodología	23

3.1. Nivel, Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Población y muestra	24
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	25
3.4. Procesamiento y análisis de datos	25
CAPÍTULO IV: Resultados	26
CAPÍTULO V: Discusión, conclusiones y recomendaciones	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	50
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	52
Anexo 3: Informe de validez y confiabilidad	55
Anexo 4: Solicitud de inscripción y aprobación del Trabajo de Suficiencia Profesional	63
Anexo 5: Carta de aceptación de asesoramiento del Trabajo de Suficiencia Profesional	64
Anexo 6: Ficha de evaluación del Trabajo de Suficiencia Profesional	65

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Título	Pág.
01.	Percepción del Carácter tangible de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	27
02.	Percepción de la Fiabilidad de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	29
03.	Percepción de la Rapidez/Competencia de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	31
04.	Percepción de la Cortesía/Credibilidad de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	33
05.	Percepción de la Seguridad/Accesibilidad de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	35
06.	Percepción de la Comunicación de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	37
07.	Percepción del Conocimiento del usuario/compañeros de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	39
08.	Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Título del gráfico	Pág.
01.	Percepción del Carácter tangible de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	27
02.	Percepción de la Fiabilidad de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	29
03.	Percepción de la Rapidez/Competencia de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	31
04.	Percepción de la Cortesía/Credibilidad de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	33
05.	Percepción de la Seguridad/Accesibilidad de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	35
06.	Percepción de la Comunicación de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	37
07.	Percepción del Conocimiento del usuario/compañeros de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	39
08.	Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I	41

RESUMEN

Autor

Karol Ramiro Raúl Celis-Guerra

El objetivo de esta investigación fue: Determinar la percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La investigación fue de tipo descriptivo. El diseño usual de la indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo delimitada por todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, matriculados el semestre académico 2021 - I, haciendo un total de 125. La muestra, lo constituyen los estudiantes matriculados en el 9n° y 10m° nivel de estudios que hacen un total de 27 personas. La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

La técnica que se empleó en la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un Cuestionario. Los resultados muestran que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes: el 78,0% (21) de estudiantes manifestaron que es bueno, entre el 50,4 al 74,5% refirieron que el Carácter Tangible en la Percepción de la calidad del servicio, predominando con 85% los indicadores de la dimensión conocimiento del usuario/compañeros.

Palabras Clave: Percepción, calidad del servicio, estudiantes.

ABSTRACT

Author

Karol Ramiro Raúl Celis-Guerra

The objective of this research was: To determine the perception of the quality of the service by students of Communication Sciences at the Scientific University of Peru in the district of San Juan during the year 2021 - I.

The research was descriptive. The usual design of the inquiry was non-experimental and the specific design was descriptive cross-sectional.

The population was delimited by all the students of the Faculty of Communication Sciences of the Scientific University of Peru, enrolled in the academic semester 2021 - I, making a total of 125. The sample is made up of students enrolled in the 9th and 10th level of studies that make a total of 27 people. The sample selection was intentional non-random.

The technique used in data collection was the survey and the data collection instrument was a Questionnaire. The results show that from the average () of 27 (100%) students: 78.0% (21) of students stated that it is good, between 50.4 and 74.5% reported that the Tangible Character in the Perception of the quality of the service, predominating with 85% the indicators of the dimension knowledge of the user/colleagues.

Keywords: Perception, service quality, students.

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de la calidad del servicio, las instituciones educativas solo plantean el mejoramiento de uno o más factores de los componentes del proceso educativo, como: infraestructura, equipamiento con materiales didácticos, aspectos administrativos, o algún aspecto del sistema educativo que son únicamente elementos instrumentales o mediadores de la educación dejando de lado al agente educativo central que es el estudiante, pues es a través de ellos que se manifiestan los logros del aprendizaje demostrando de esta forma que de acuerdo a la calidad del servicio educativo o del proyecto educativo institucional, se obtendrán resultados óptimos o deficientes en las instituciones educativas.

Para (Calero, 2000) el Instituto de Pedagogía Popular, en la región de la selva a alumnos del 6to grado de primaria, donde las mejores notas no llegaban a 06 y el 77% apenas aprobó objetivos que correspondían al 1ero y 2do grado. Asimismo, señala que, en 1990, la Dirección General de EBR del MED informó que, en una prueba diagnóstica aplicada a nivel nacional a 1600 alumnos del 6to grado de primaria, el promedio fue la nota 07 (sobre 20); en Lima 09, en la Costa 09, en la Sierra 05, en la Selva 06, en las I.E. Estatales 07 y en Privadas 11, respectivamente. Del mismo modo, se señala que la ineficiencia del sistema educativo nacional se manifiesta por el hecho que de cada 1000 alumnos que ingresan al 1er. grado de primaria, sólo 827 concluyen sin haber repetido ningún grado y, de los 827 que ingresan al 1er. grado de Secundaria solo 139 terminan satisfactoriamente sin repetir ningún grado. De ellos solo 6 alumnos ingresan a la Universidad y solo uno (1) termina su carrera sin repetir ningún ciclo, titulándose; es decir, solo uno (1) de cada 1,000 alumnos que ingresan al sistema educativo cumplen todo el proceso sin retraso (2000, pp. 36-38).

El estudio Percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I, que se plantea como un trabajo de suficiencia profesional, es un tema

importante en todas las instituciones públicas y privadas y muy en particular en las instituciones educativas de diferentes niveles y modalidades.

En ese sentido nos planteamos el siguiente objetivo: Determinar la Percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos: capítulo I: Marco teórico, Capítulo II: Planteamiento del problema, Capítulo III: Metodología, Capítulo IV: Resultados, Capítulo V: Discusión, conclusiones, recomendaciones, incluye también a las referencias bibliográficas y los anexos.

Todo obstáculo encontrado fue superado con el apoyo del asesor.

El Autor

CAPÍTULO I: Marco Teórico

1.1. Antecedentes de Estudio

(Amaro, 2006, p. 1) en su estudio sobre “Evaluación de la calidad de la atención al usuario externo del laboratorio clínico de los hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en aguas calientes” encontró que en la Valoración global de agrado: El 54,0% (113) se encontraban satisfechos con la atención recibida; en la Valoración global de la calidad de la atención: El 52,0% (108) valoraron a la calidad de la atención recibida como buena.

(Castillo & Bazalar, 2006, p. 60) en el estudio “El clima organizacional y su incidencia en la eficacia del servicio que brinda el hospital III – ESSALUD – Iquitos 2005” concluye: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio, confirmando la opinión de los expertos y la existencia de diversos estudios, teorías sobre el tema, trabajos previos relacionados.

(Dávila, 2005, p. 140) en su estudio: “Demanda de los servicios educativos en instituciones privadas del distrito de Iquitos – 2005”, concluye en que: la calidad de la gestión administrativa de las instituciones educativas primario – secundaria estudiadas, observa que el mayor porcentaje (60,1%) de los padres de familia manifestaron que, los directivos muestran la situación de “BUENO”, lo cual permite indicar que los directivos deben continuar con los comportamientos que demuestran esta situación. Los resultados permiten indicar que las instituciones educativas privadas demuestran estar organizadas, tienen una adecuada conducción, mantienen un clima favorable que facilitan las relaciones humanas, realizan un uso y destino adecuado de los recursos materiales y recursos económicos. Asimismo los directivos toman decisiones oportunas y efectivas en las actividades educativas, demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, demuestran estar capacitados en técnicas de selección y evaluación de personal,

demuestran estar capacitados en técnicas de motivación y relaciones humanas, demuestran conocer el manejo de técnicas para organizar los recursos educacionales, conocimiento adecuado del manejo de control de inventario de la institución educativa, uso adecuado de la infraestructura, promueven la organización de bibliotecas, laboratorio y talleres y finalmente realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades educativas.

(Reátegui, 1993, p. 150) en su investigación: “Influencia del Nivel de Capacitación en la Calidad de la Enseñanza de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas de la UNAP”, concluye que: la correlación es baja entre el nivel de conocimiento teórico-científico del docente y la disposición de su enseñanza, existe una correlación muy baja entre la experiencia profesional del docente y la calidad de la enseñanza, igual correlación existe entre la experiencia docente y la calidad de su enseñanza.

(Terrones, 2000, p. 53) en el estudio “La calidad del servicio del Hospital de Apoyo Iquitos, según percepción de los usuarios. Iquitos 2000” llegó a las conclusiones: La calidad del servicio es calificada como bueno por el 60 % de usuarios, la percepción de la calidad es calificada como regular por el 70 % de usuarios, la calidad del servicio y la percepción de la calidad en el hospital de apoyo Iquitos, están correlacionadas estadísticamente, en diferentes grados, en consulta externa, emergencia, hospitalización y programas preventivo promocionales y existe una asociación lineal positiva entre ambas variables.

(Tobías, 1994, p. 116) en su investigación: “Estudio comparativo del rendimiento educativo entre los alumnos de primaria (4º y 5º) de las escuelas integradas y no integradas de Lima Metropolitana 2da zona de educación (3er sector escolar)”. Concluye: Los alumnos de las escuelas no integradas tienen un rendimiento superior a los alumnos de las escuelas integradas. En términos porcentuales dicha superioridad es de poca significación.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Percepción

Para (Williams & Calás, 1996). uno percibe al mundo real pueden ser reconocidos como actitudes (predisposición a evaluar un objeto en una forma favorable o desfavorable), y estas actitudes implican creencias, valores y sentimientos. La percepción humana es un proceso tan complejo que lleva a que cada individuo tenga hasta cierto punto, una opinión desfigurada de la realidad, de tal manera que, lo que uno percibe, no siempre es lo que realmente ocurre (1996, p. 87).

Existen dos clases de realidades: 1) La realidad sensorial o física (un auto, una máquina, un edificio) que produce pocos problemas de percepción, porque todo el mundo sabe lo que son estos objetos; y 2) la realidad normativa o interpretativa, cuando se comunica temas que quedan abiertos a la interpretación o son cuestiones de opinión personal respecto a la atención recibida en alguna institución, sea esta pública o privada.

Las diferencias perceptuales dependen de varios factores como claridad y familiaridad del estímulo, características físicas del observador (visión borrosa, oído deficiente), necesidades y valores, sentimientos, conocimientos y experiencia previa.

Según (Hodgetts & Altman, 1997a), los factores más importantes que influyen en la percepción de una persona, son:

- a) Selección de los estímulos: Nuestros sentidos sólo son capaces de captar una pequeña cantidad de estímulos seleccionados en forma de claves específicas, desechando los demás.
- b) Organización de los estímulos: Luego que la información ha pasado por el proceso de selección (se escoge o se rechaza), se ajusta o acomoda para que tenga sentido, se agrupan automáticamente los elementos con base en su proximidad y similitud, se delimitan y se categorizan.

- c) La situación: La familiaridad que tiene una persona con una situación dada, o las expectativas que abriga respecto a la misma, junto a su experiencia previa, afecta su percepción.
- d) Concepto personal o autoconcepto: Cuando la persona se siente y se percibe a sí misma.

Los factores que crean dificultades perceptuales son:

- a) Clasificación en estereotipos: Es el proceso de categorizar a personas o cosas basándose en similitudes percibidas, generalizaciones, o ideas preconcebidas.
- b) Efecto de un rasgo individual: Este factor que crea dificultades perceptuales, está íntimamente relacionado con el concepto definido anteriormente.
- c) Defensas perceptuales: Las personas rechazan la información inquietante o que no desean reconocer debido a una tendencia a seleccionar la información que respalde sus puntos de vista, rechazando aquella que es contraria a sus opiniones.
- d) Proyección: Las personas atribuyen sus propias características o sentimientos a los que les rodean (1997a, p. 15).

1.2.2. Calidad del Servicio

Calidad en Educación

Se debe entender por **Calidad**. Al nivel de excelencia que la organización pretende alcanzar para satisfacer a sus clientes o usuarios (Horovitz, 1994, p. 35).

Otra definición de calidad es "calidad es el conjunto de cualidades de un ser, objeto o proceso" (Crocker, 1986, p. 4).

La ciencia aplicada moderna lo precisa como "El vínculo de participaciones y peculiaridades de un producto o servicio que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades claras o supuestas".

1.2.2.2. Servicios del Universitario

El servicio de calidad en la Educación Superior Universitaria no es un concepto absoluto, sino cambiante y dinámico, así la Universidad Científica del Perú (UCP), es una institución que asegura buscar una formación profesional con compromiso claro con el progreso razonable de la Amazonía y la conservación de la diversidad biológica y tiene como cometido encaminar la línea académica, humanista, científica y especializada en la Amazonía y está en un asunto invariable de crecimiento de servicios básicos, con personal competente y equipamiento con procesos técnicos de alta calidad.(Universidad Científica del Perú, 2020)

(Valdés V. & Pérez A., 1999, p. 87), afirman que la calidad de la educación se refiere “a las características del proceso y a los resultados de la formación del hombre condicionado histórica y socialmente”. Una interpretación de esta definición nos lleva a ver la calidad de la educación como la “distancia” que hay entre lo que ocurre en la práctica educativa y el “deber ser” o ideal educativo dado en esos momentos históricos por los paradigmas en la sociedad determinada.

De este modo, la calidad del servicio está asociada a los “procesos” y a los “resultados” del desarrollo humano, que se manifiesta en los aprendizajes relevantes, haciendo que el sujeto crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante los conocimientos, las destrezas, los valores y las actitudes, y lo conviertan en un ciudadano útil y solidario.

Así mismo (Dueñas, 2002, p. 32) dice: La Calidad no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, si no que está ligada fundamentalmente a la aptitud y a la actitud.

1.2.2.3. Calidad del Servicio en la Universidad

(Arana M., 1998, p. 44) citando a Arturo de la Orden (1991), responde a tres imperativos esenciales: Funcionalidad (El centro satisface las necesidades del entorno). Eficacia (alcanza los objetivos que se propone). Eficiencia (logra objetivos con un coste prudente). Ma. Antonia Casanova (1992), se está apuntando al excelente rendimiento del alumnado, satisfacción de la colectividad en su conjunto y a una alta respuesta del centro a las requerimientos de la sociedad de hoy.

(Chadwick, 1994, p. 180), manifiesta que la noción de calidad tiene un representante que aportó mucho sobre el tema, es el Dr. William E. Deming, quien concibe a la asociación como una corporación viva cuyo compromiso máximo es el agrado de sus consumidoras a través del mejoramiento continuo de todos los procesos del sistema organizacional, así mismo resguardar y certificar el progreso y seguridad de quienes existen al interior de la institución entregando bienes y valores de calidad. El método Deming es una excelente opción en el mejoramiento de la eficacia formativa, aplicando los pasos o principios siguientes:

- a) Crear perseverancia en el propósito de optimizar la prestación educativa para ser competitivos.
- b) Brindar satisfacción a los beneficiarios de la prestación educativa.
- c) Cambiar las inspecciones masivas como componente de inspección de calidad por el muestreo estadístico.
- d) Extender el aprendizaje destacando efectos.
- e) Mejorar continuamente y por siempre la aptitud de la prestación educativa.
- f) Instituir sistemas actuales de preparación al personal docente, directivos y administrativos.
- g) Tener líderes y no jefes para gerenciar las instituciones educativas.

1.1.2.4. Componentes de la calidad del servicio

En una gestión de calidad, radica en saber los requerimientos de los clientes y estudiar como ofrecer soluciones que respondan a sus necesidades. Y se debe medir en:

- **1º. Carácter Tangible:** Es un punto de columna material de la asistencia, del personal y de los postes comunicacionales. (Como atender la telefonía, las situaciones de comodidad y limpieza del despacho, como aborda la recepcionista, aspecto físico del personal, atención a los usuarios, etc).
- **2º. Fiabilidad:** Reside en ejecutar discretamente la asistencia desde el primer instante. Debe haber cuidado ya que mayormente el 96 % de los usuarios descontentos no efectúan demandas, pero no regresan al despacho y no lo confían.
- **3º. Rapidez:** Se convierte en la habilidad de ejecutar la asistencia dentro de los términos admisibles para el beneficiario. No detener a un usuario demasiado tiempo en espera y no proporcionar tiempos por periodos muy largos. (Tiempo de espera para la atención, periodos de atención).
- **4º. Competencia:** los asistentes deben proporcionar información además de estar capacitado para realizar dicho servicio. El asistente que acompaña debe saber las predicciones del servicio y así poder transmitir las rotundamente al beneficiario y obviaría desagradados y diligencias redundantes. (asistente que conduce al profesional con conocimiento sobre las indicaciones que dan al usuario, transmisión clara de las indicaciones que se dan al usuario). Por ejemplo: Cuáles son las gestiones a perseguir para facultar una disposición de práctica.
- **5º. Cortesía:** Expresada mediante el adiestramiento, la gentileza y la obediencia del personal y del experto hacia el usuario. (Trato al usuario, confianza al usuario, respeto al usuario).
- **6º. Credibilidad:** Es expresar, honestidad del experto que proporciona la asistencia tanto en sus léxicos como en sus hechos. (Diagnóstico y tratamiento legal).

- **7°. Seguridad:** Alejamiento de riesgo, peligro o incertidumbres al momento de usar el servicio. (Confianza en el profesional, disciplina y responsabilidad en la atención al usuario).
- **8°. Accesibilidad:** Disposición con la que el usuario puede manejar la asistencia en el instante que lo quiera o precise. (Facilidad al usuario para manejar la prestación).
- **9. Comunicación:** Tratar de comunicar al usuario con un vocabulario que éste comprenda, descartar palabras técnicas que lo enredan e impresionan. (Información al usuario sobre su salud, lenguaje claro para comunicar sobre su salud al usuario).
- **10°. Conocimiento del Usuario/Compañero:** Es la energía realizada por el experto para comprender a los clientes y sus requerimientos, para poder atenderlo y contenerlo. (Conocimiento del profesional sobre las necesidades e intereses del paciente).

1.3. Definición de Términos Básicos

- Calidad. condiciones con las que tiene un beneficio o una asistencia para ser útil a quién se sirva de él (Cantu, 1998, p. 280).
- Calidad de la Educación. Características del proceso educativo y resultados en la formación del hombre. (Valdés V. & Pérez A., 1999, p. 80).
- Ciencias de la Comunicación: Búsqueda del entendimiento de la creación, el procedimiento y los instrumentos de los emblemas y de los métodos de símbolos mediante hipótesis comprensibles conteniendo generalidades legítimas que admitan declarar los fenómenos agrupados a la elaboración y al tratamiento. (Lazar, 1995)
- Docente. Persona encargada de conducir la actividad lectiva de investigación y proyección en la corporación (Consortio de Universidad, 1999, p. 80).
- Estudiante. Ciudadano con inscripción vigente en alguna de las diferentes facultades, carreras y/o escuelas para cursar las materias que integran el procedimiento de estudio de la profesión que ofrece la institución (Arteaga, 2003, p. 13).
- Percepción. Captación del ambiente de una persona mediante sus sentidos, afectada por sus valores y experiencias previas. (Hodgetts & Altman, 1997b, p. 87).
- Percepción de la Calidad. Opinión que poseen los usuarios sobre las características de la prestación en función a la satisfacción de los requerimientos (Otero M., 2002a, p. 63).

- Servicio. Cualquier acto o desempeño que un individuo ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada (Kotler, 1996, p. 164).

CAPÍTULO II: Planteamiento del problema

2.1. Descripción del problema

La crisis económica, social, política y cultural por la que atraviesa el país está asociada al deterioro de la calidad de la educación, concepto que, siendo amplio y ambiguo, hay tendencias que avalan la impresión de la crisis sobre esta variable.

Entre los elementos que inciden en esta baja calidad, tenemos las malas condiciones de la construcción educativa, la inadecuada formación de los maestros y su desprofesionalización creciente, el salario docente disminuido, etc.

En este contexto problemático es evidente la presencia de una situación delicada de la calidad de la educación que brinden las Instituciones Educativas, situación que lleva a presuponer que preexiste una deficiente calidad educativa, lo que puede estar conllevando a que los sujetos que egresan de ellas no tengan la solidez científica, técnica, ni actitudinal que se investiga y se deben formar, y así disponer de los recursos humanos que contribuyan con eficiencia al desarrollo regional y nacional.

Las demandas para mejorar la eficacia de la educación en todos los lugares constituye el reto fundamental de la práctica educacional en este siglo (Farro, 1998, pp. 13-14).

La investigación es importante en lo teórico porque brinda teoría organizada sobre la variable calidad educativa, en lo metodológico por que se suministra un instrumento de evaluación para obtener información relevante sobre la calidad educativa de las Instituciones Educativas en estudio, en lo social porque los beneficiarios del estudio son los alumnos y en lo práctico porque permite reorientar todos los elementos

condicionantes de la acción educativa hacia la mejora de la calidad del servicio.

Esta situación también está presente en las instituciones educativas públicas y privadas de Iquitos, ya que el 85% de Instituciones Educativas sobre todo públicos hacen caso omiso al tema de calidad, evidenciándose en su gestión, muchos de ellos desastroso, es por ellos que se realiza la investigación sobre **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, SAN JUAN 2021 - I**, formulando los problemas de investigación.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿Cuál es la Percepción de la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

2.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo es la Percepción del carácter tangible en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

¿Cómo es la Percepción de la fiabilidad en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

¿Cómo es la Percepción de la rapidez/competencia en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

¿Cómo es la Percepción de la cortesía/credibilidad en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

¿Cómo es la Percepción de la seguridad/accesibilidad en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

¿Cómo es la Percepción de la comunicación en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

¿Cómo es la Percepción del conocimiento del usuario/compañeros en la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

2.3.2. Objetivos específicos

Evaluar la percepción del carácter tangible en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Evaluar la percepción de la fiabilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Evaluar la percepción de la rapidez/competencia en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Evaluar la percepción de la cortesía/credibilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Evaluar la percepción de la seguridad/accesibilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Evaluar la percepción de la comunicación en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Evaluar la percepción del conocimiento del usuario/compañeros en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

2.4. Justificación e Importancia de la Investigación

En todas las Instituciones de formación Profesional urge ofrecer un servicio de calidad ya que los usuarios manifiestan insuficiencia o disconformidades en el servicio que ofrece la Universidad Científica del Perú a través de sus Facultades Académicas, se hace necesario para que dicha institución preste un servicio de calidad es fundamental conocer la opinión sobre la misma que tienen los usuarios por lo que se pretende: Determinar la percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I.

La Universidad Científica del Perú no es ajena a este requerimiento, hace lo indecible, a pesar de las trabas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

El estudio tiene relevancia teórica porque proporciona información teórica científica a los estudiosos sobre la calidad del servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú y la percepción que de ella hacen los usuarios; tiene relevancia metodológica porque brinda a los investigadores un instrumento de evaluación para conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio de calidad, tiene relevancia social porque los beneficiarios directos del estudio son los estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La percepción de la calidad del servicio es bueno por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

2.5.2. Hipótesis derivadas

La percepción del carácter tangible es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La percepción de la fiabilidad es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La percepción de la rapidez/competencia es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La percepción de la cortesía/credibilidad es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La percepción de la seguridad/accesibilidad es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La percepción de la comunicación es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

La percepción del conocimiento del usuario/compañeros es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las Variables

Calidad del Servicio

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición Conceptual

La Calidad del Servicio: se define conceptualmente como lo plantea (Tunnermann, 1993, p. 120) quien considera a la calidad del servicio en la educación superior como un concepto multidimensional ya que debe mejorar en varias condiciones que en suma hacen la calidad y en atención hacen la calidad del servicio

2.6.2.2. Definición Operacional

La Calidad del Servicio: se define operacionalmente como un concepto multidimensional en base a siete dimensiones: Carácter tangible. Fiabilidad. Rapidez/Competencia. Cortesía/Credibilidad. Seguridad/Accesibilidad. Comunicación. Conocimiento del usuario/compañeros. Se califica como: Excelente cuando logra de 75 a 100% de respuestas acertadas, Bueno si logra de 50,4 a 74,5%, y Deficiente si obtiene de 0 a 50%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES		ÍNDICES
Calidad del Servicio	CARÁCTER TANGIBLE	1	Amplitud y orden de la sala de espera	EXCELENT E: 75 - 100% BUENO: 50,4 - 74,5% DEFICIENT E: 0 - 50%
		2	Comodidad en la sala de espera	
		3	Limpieza de la Universidad	
		4	Estado de conservación de la Universidad	
		5	Apariencia física del personal	
		6	Atención directa	
	FIABILIDAD	1	Atención al usuario	
		2	Interés mostrado por Autoridades y Docentes para conocer sus aprendizajes	
		3	Evaluación del aprendizaje por parte de sus docentes	
		4	Tratamiento del problema de aprendizaje	
	RAPIDEZ/ COMPETENCIA	1	Tiempo de espera para la atención de documentos	
		2	Periodos de atención según casos	
		3	Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario	
		4	Transmisión al usuario de las indicaciones	
	CORTESÍA/ CREDIBILIDAD	1	Confianza al usuario	
		2	Respeto al usuario	
		3	Amable con el usuario	
		4	Trato al usuario	
		5	Legalidad en la gestión universitaria	
		6	Legalidad en el tratamiento a problemas	
	SEGURIDAD/ ACCESIBILIDAD	1	Disciplina en la atención al usuario	
		2	Responsabilidad en la atención al usuario	
		3	Confiar en el profesional	
		4	Facilidad del usuario para utilizar el servicio en el momento que lo desea	
		5	Transferencia de información al usuario cuando lo necesita	
	COMUNICACIÓN	1	Lenguaje al comunicar al usuario sobre sus aprendizajes	
		2	Información al usuario sobre sus trámites	
		3	Uso de TIC en sus procesos	
4		Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje		
CONOCIMIENTO DEL USUARIO/COMPARTIDOS	1	Atención interna y externa		
	2	Relaciones con sus pares		
	3	Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario		
	4	Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante		

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Nivel de Investigación

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento pertenece a una investigación descriptiva, con una variable: Calidad del Servicio.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisó investigaciones anteriores, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo, porque se estudió la situación en que se encuentra la variable (Velásquez Fernández & Rey Córdova, 1999): Calidad del Servicio.

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño general de la investigación es el no experimental de tipo descriptivo transversal.

No experimental, porque no se manipuló la variable en estudio Calidad del Servicio.

Descriptivo, Transversal, porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento único determinado.

Esquema:



Donde:

M : Es la Muestra.

O : Observación de la muestra (Hernández Sampieri et al., 2010).

Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño son:

1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
2. Procesar o sistematizar la información o datos.
3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
4. Analizar e interpretar la información o datos.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo delimitada por todos los estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú del Distrito de San Juan Bautista, matriculados en el Semestre Académico 2021 – I, que hicieron un total de 125 estudiantes de la sede Iquitos, de los diferentes niveles. Se excluyó en la población a los matriculados de la Filial Tarapoto que fueron un total de 82 estudiantes.

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por estudiantes matriculados en el 9n° y 10m° nivel de estudios, del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú, del Distrito de San Juan Bautista en el semestre académico 2021 - I que hicieron un total de 27 estudiantes de la sede Iquitos.

La selección de la muestra, fue no aleatoria intencionada y de tipo censal.

3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue un cuestionario, el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniéndose 3,44 de validez y 0,734 de confiabilidad.

3.3.3. Procedimiento de recolección de datos

1. Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
2. Elaboración del instrumento de recolección de datos.
3. Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
4. Recojo de la información.
5. Procesamiento de la información.
6. Organización de la información en cuadros.
7. Análisis de la información.
8. Interpretación de datos.
9. Elaboración de discusión y presentación del informe final.
10. Sustentación del informe final.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

3.4.2. Análisis de la información

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%)

CAPÍTULO IV: Resultados

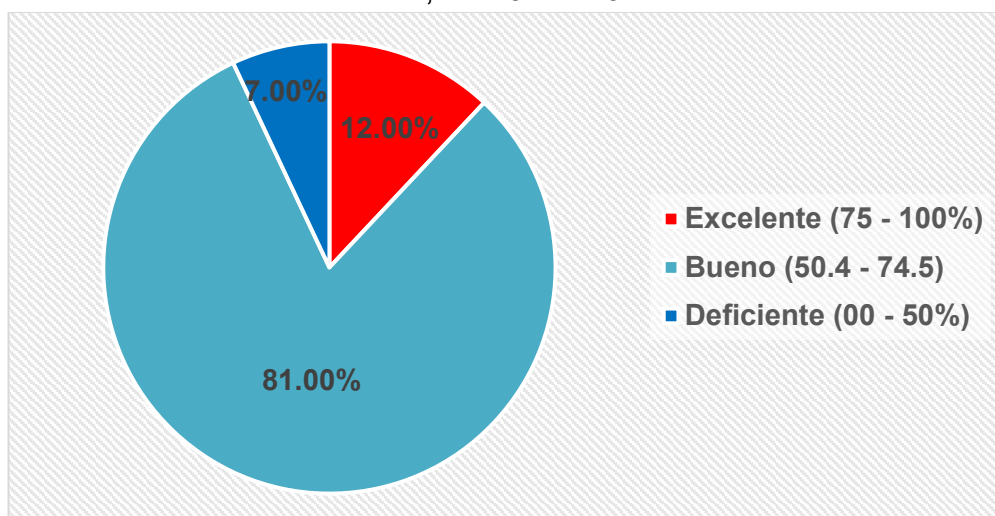
4.1. Percepción de las dimensiones de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación.

Tabla 1. Percepción del Carácter Tangible de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 – 100%		BUENO 50.4 – 74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Amplitud y orden de la sala de espera	4	15.0	21	78.0	2	7.0	27	100
2	Comodidad en la sala de espera	6	22.0	19	71.0	2	7.0	27	100
3	Limpieza de la Universidad	4	15.0	21	78.0	2	7.0	27	100
4	Estado de conservación de la Universidad	2	7.0	23	86.0	2	7.0	27	100
5	Apariencia física del personal	2	7.0	23	86.0	2	7.0	27	100
6	Atención directa	2	7.0	23	86.0	2	7.0	27	100
Promedio (\bar{x})		3	12.0	22	81.0	2	7.0	27	100

Fuente: Base de datos del autor

Gráfico 1. Percepción del Carácter Tangible de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.



Fuente: Tabla N° 1

En la tabla y gráfico 1, se observa que: del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes, el 81,0 % de estudiantes tuvieron la percepción de que el Carácter Tangible de la Calidad del Servicio es bueno, destacando un 86 % en los indicadores referidos al estado de conservación de la universidad, la apariencia física del personal y la atención directa; un 12,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 22% el indicador Comodidad en la sala de espera; y el 7,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 7 % todos los indicadores, concluyendo que, la percepción del Carácter Tangible de la Calidad del Servicio por estudiantes, es Bueno.

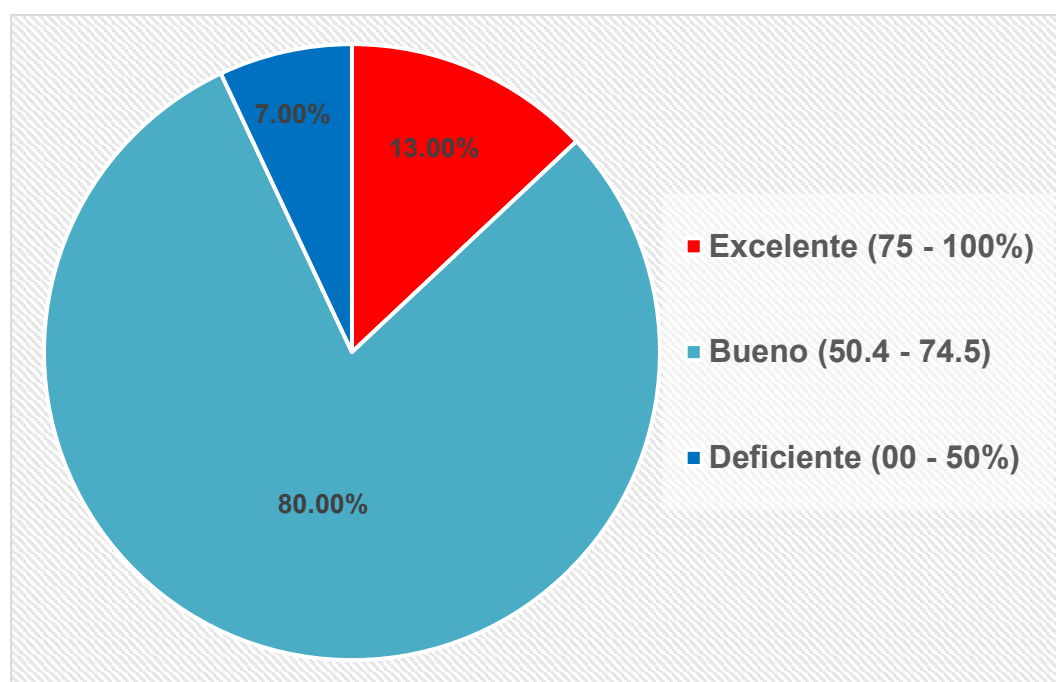
Este resultado indica el logro del objetivo específico N° 1: Evaluar la Percepción del carácter tangible de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 1: La Percepción del carácter tangible de la Calidad del Servicio es bueno por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Tabla 2. Percepción de la Fiabilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 – 100%		BUENO 50.4-74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
FIABILIDAD		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%
1	Atención al usuario	5	19.0	22	81.0	0	0	27	100
2	Interés mostrado por Autoridades y Docentes para conocer sus aprendizajes	3	11.0	21	78.0	3	11.0	27	100
3	Evaluación del aprendizaje por parte de sus docentes	2	7.0	23	86.0	2	7.0	27	100
4	Tratamiento del problema de aprendizaje	4	15.0	20	74.0	3	11.0	27	100
	Promedio (\bar{x})	4	13.0	21	80.0	2	7.0	27	100

Fuente: Base de datos del autor

Gráfico 2 Percepción de la Fiabilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I



Fuente: Cuadro N° 2

En la tabla y gráfico 2 se observa que, del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 80,0 % manifestaron que perciben la Fiabilidad de la Calidad del Servicio como Bueno, predominando con 86 % el indicador Evaluación del aprendizaje por parte de sus docentes; el 13,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 19 % el indicador Atención al usuario; y el 7,0 % manifestaron que es Deficiente, con un 11 % en los indicadores Interés mostrado por Autoridades y Docentes para conocer sus aprendizajes y Tratamiento del problema de aprendizaje; concluyendo que la Percepción de la Fiabilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

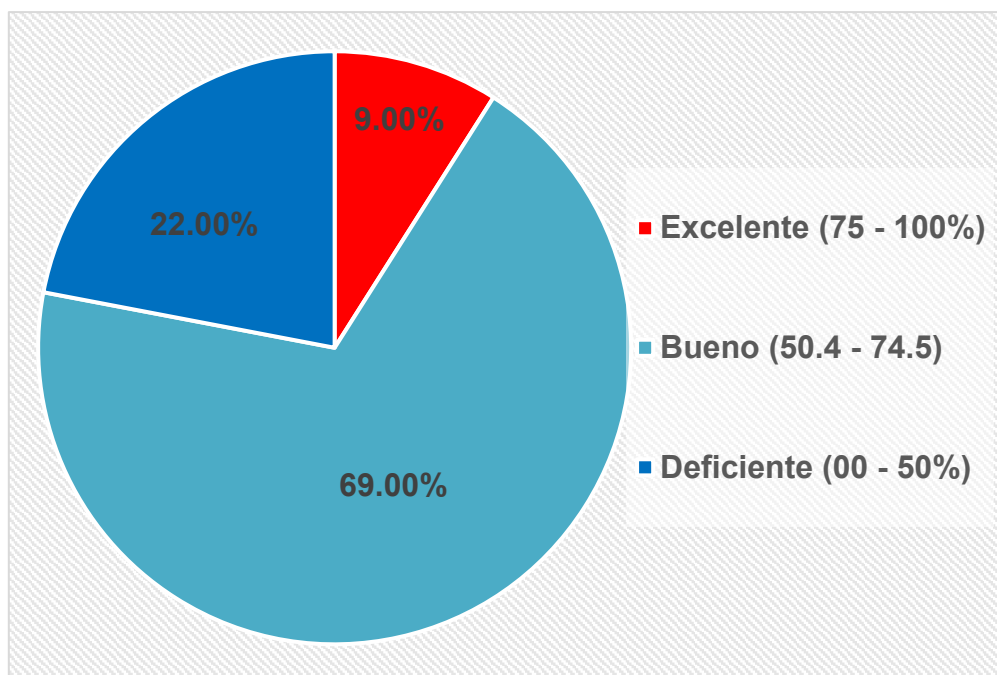
Con este resultado se logra el objetivo específico N° 2: Evaluar la Percepción de la Fiabilidad en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 2: La Percepción de la fiabilidad es bueno en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Tabla 3. Percepción de la Rapidez/Competencia de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 - 100%		BUENO 50.4-74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Tiempo de espera para la atención de documentos	2	7.0	18	67.0	7	26.0	27	100
2	Periodos de atención según casos	2	7.0	18	67.0	7	26.0	27	100
3	Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario	4	15.0	20	74.0	3	11.0	27	100
4	Transmisión al usuario de las indicaciones	2	7.0	18	67.0	7	26.0	27	100
Promedio (\bar{x})		2	9.0	19	69.0	6	22.0	27	100

Fuente: Base de datos del autor.

Gráfico 3. Percepción de la Rapidez/Competencia de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I



Fuente: Cuadro N° 3

En la tabla y gráfico 3, se observa que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 69,0 % percibieron que la Rapidez/Competencia de la Calidad del Servicio es Bueno, predominando con 74% el indicador Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario; el 22,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 26% los indicadores Tiempo de espera para la atención de documentos, Periodos de atención según casos y Transmisión al usuario de las indicaciones; y el 9,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 15% el indicador Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario; concluyendo que, la Percepción de la Rapidez/Competencia de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

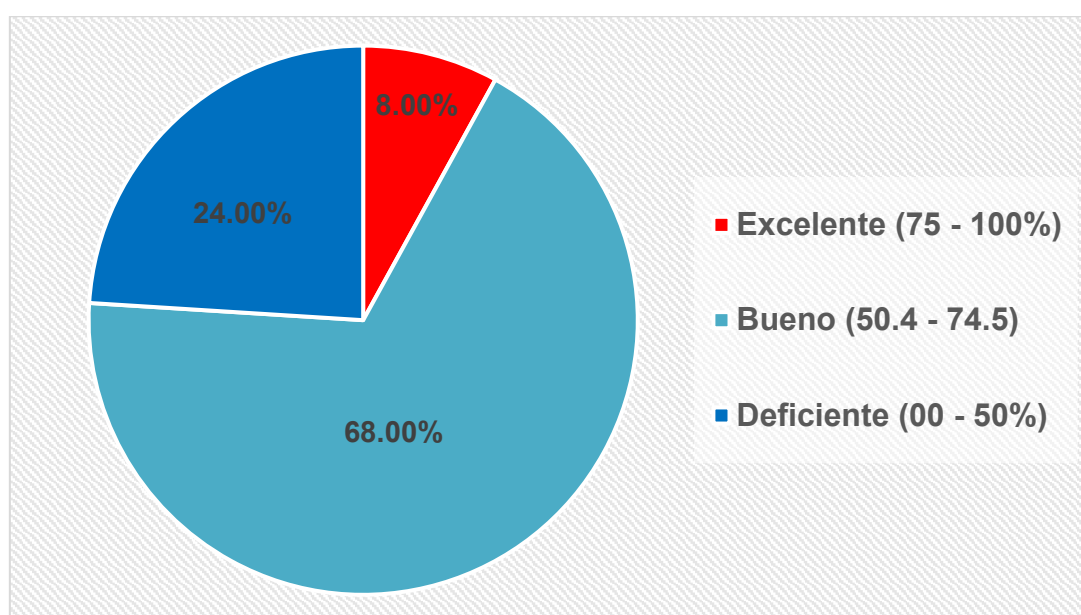
Con este resultado se logra el objetivo específico N° 3: Evaluar la Percepción de la Rapidez/Competencia en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 3: La Percepción de la Rapidez/Competencia es bueno en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Tabla 4. Percepción de la Cortesía/Credibilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 – 100%		BUENO 50.4 – 74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Confianza al usuario	2	7.0	18	67.0	7	26.0	27	100
2	Respeto al usuario	2	7.0	20	74.0	5	19.0	27	100
3	Amable con el usuario	2	7.0	16	60.0	9	33.0	27	100
4	Trato al usuario	2	7.0	20	74.0	5	19.0	27	100
5	Legalidad en la gestión universitaria	2	7.0	18	67.0	7	26.0	27	100
6	Legalidad en el tratamiento a problemas	4	14.0	18	67.0	5	19.0	27	100
	Promedio (\bar{x})	2	8.0	19	68.0	6	24.0	27	100

Fuente: Base de Datos del Autor

Gráfico 4. Percepción de la Cortesía/Credibilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.



Fuente: Cuadro N° 4

En el cuadro y gráfico 4, se observa que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 68,0 % percibieron que la Cortesía/Credibilidad de la Calidad del Servicio es Bueno, predominando con 74 % el indicador Respeto al usuario y Trato al usuario, respectivamente; el 24,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 33% el indicador Amable con el usuario; y el 8,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 14% el indicador Legalidad en el tratamiento a problemas; concluyendo que, la Percepción de la Cortesía/Credibilidades de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

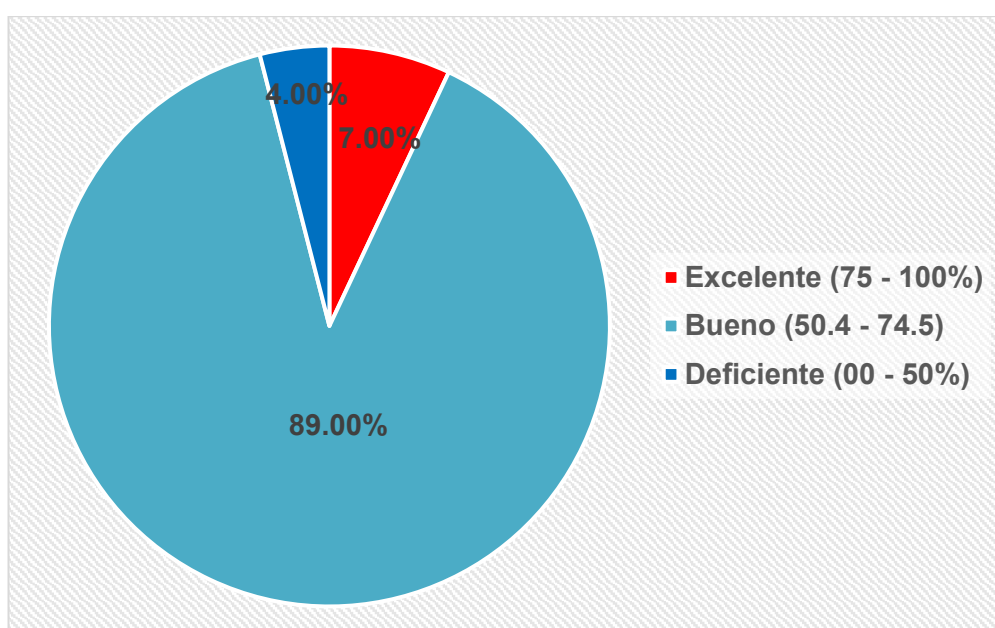
Con este resultado se logra el objetivo específico N° 4: Evaluar la Percepción de la Cortesía/Credibilidad en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 4: La Percepción de la Cortesía/Credibilidad es bueno en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Tabla 5. Percepción de la Seguridad/Accesibilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 – 100%		BUENO 50.4 – 74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Disciplina en la atención al usuario	0	0	27	100.0	0	0	27	100
2	Responsabilidad en la atención al usuario	1	4.0	26	96.0	0	0	27	100
3	Confiar en el profesional	3	11.0	24	89.0	0	0	27	100
4	Facilidad del usuario para utilizar el servicio en el momento que lo desea	1	4.0	24	89.0	2	7.0	27	100
5	Transferencia de información al usuario cuando lo necesita	4	15.0	20	74.0	3	11.0	27	100
	Promedio (\bar{x})	2	7.0	24	89.0	1	4.0	27	100

Fuente: Base de datos del autor

Gráfico 5. Percepción de la Seguridad/Accesibilidad de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.



Fuente: Cuadro N° 5

En el cuadro y gráfico 5 se observa que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 89,0 % percibieron que la Seguridad/Accesibilidad de la Calidad del Servicio es Bueno, predominando con 10 % el indicador Disciplina en la atención al usuario; el 7,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 15 % el indicador Transferencia de información al usuario cuando lo necesita; y el 4,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 11 % el indicador Transferencia de información al usuario cuando lo necesita; concluyendo que, la Percepción de la Seguridad/Accesibilidad de la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

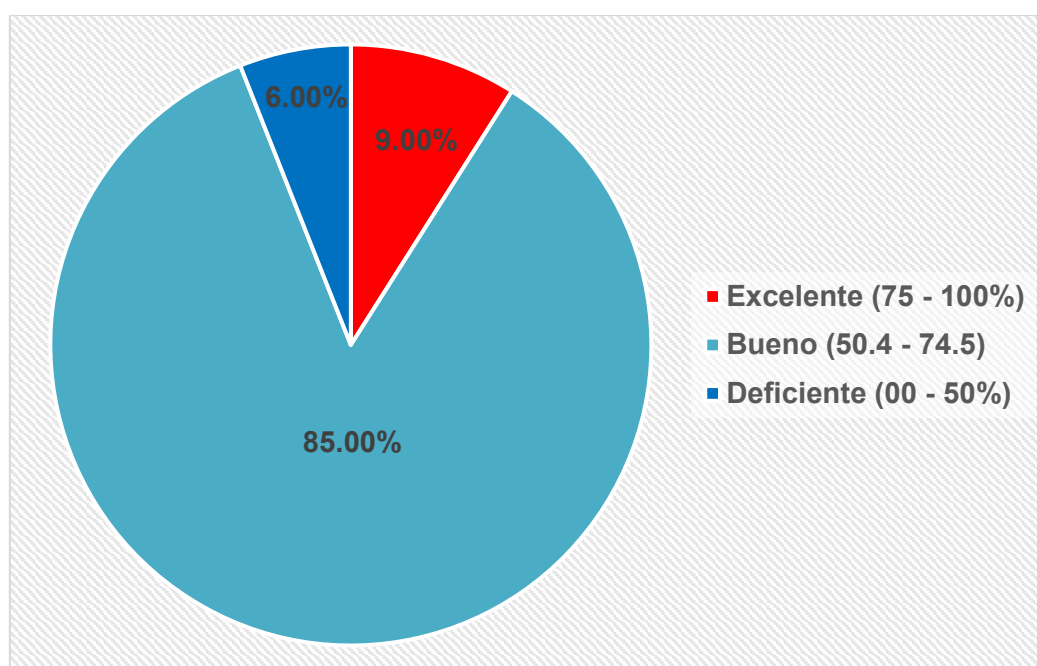
Con este resultado se logra el objetivo específico N° 5: Evaluar la Percepción de la seguridad/accesibilidad en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 5: La Percepción de la seguridad/accesibilidad es bueno en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Tabla 6. Percepción de la Comunicación de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 – 100%		BUENO 50.4 – 74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Lenguaje al comunicar al usuario sobre sus aprendizajes	5	19.0	20	74.0	2	7.0	27	100
2	Información al usuario sobre sus trámites	4	14.0	18	67.0	5	19.0	27	100
3	Uso de TIC en sus procesos	6	22.0	18	67.0	3	11.0	27	100
4	Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje	5	19.0	22	81.0	0	0	27	100
Promedio (\bar{x})		5	19.0	20	72.0	2	9.0	27	100

Fuente: Base de datos del autor

Gráfico 6. Percepción de la Comunicación de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.



Fuente: Cuadro N° 6

En el cuadro y gráfico 6, se observa que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 72,0 % percibieron que la Comunicación de la Calidad del Servicio es Bueno, predominando con 81 % el indicador Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje; el 19,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 22% el indicador Uso de TIC en sus procesos; y el 9,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 19% el indicador Información al usuario sobre sus trámites; concluyendo que, la Percepción de la Comunicación de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

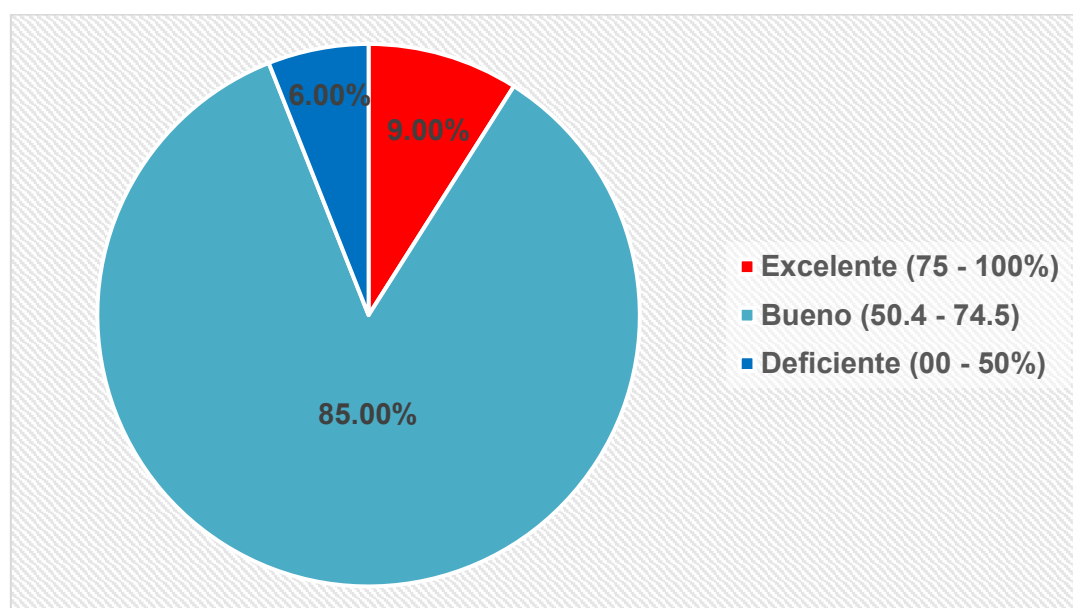
Con este resultado se logra el objetivo específico N° 6: Evaluar la Percepción de la Comunicación en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 6: La Percepción de la Comunicación es bueno en la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

Cuadro 7. Percepción del Conocimiento del Usuario/Compañeros de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75 – 100%		BUENO 50.4 – 74.5%		DEFICIENTE 0 - 50%		TOTAL	
CONOCIMIENTO DEL USUARIO/COMPAÑEROS		F	%	f	%	f	%	f	%
1	Atención interna y externa	0	0	25	93.0	2	7.0	27	100
2	Relaciones con sus pares	0	0	27	100.0	0	0	27	100
3	Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario	5	19.0	20	74.0	2	7.0	27	100
4	Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante	4	15.0	20	74.0	3	11.0	27	100
Promedio (\bar{x})		2	9.0	23	85.0	2	6.0	27	100

Fuente: Base de datos del autor

Gráfico 7. Percepción del Conocimiento del Usuario/Compañeros de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.



Fuente: Cuadro N° 7

En el cuadro y gráfico 7, se observa que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 85,0 % percibieron que el Conocimiento del Usuario/Compañeros de la Calidad del Servicio es Bueno, predominando con 100% el indicador Relaciones con sus pares; el 9,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 19% el indicador Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario y 6,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 11% el indicador Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante; concluyendo que, la Percepción del conocimiento del Usuario/Compañeros de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

Con este resultado se logra el objetivo específico N° 7: Evaluar la Percepción del Conocimiento del Usuario/Compañeros de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I; así mismo, se aprueba la hipótesis derivada N° 7 que dice: La Percepción del conocimiento del usuario/compañeros es bueno de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 – I.

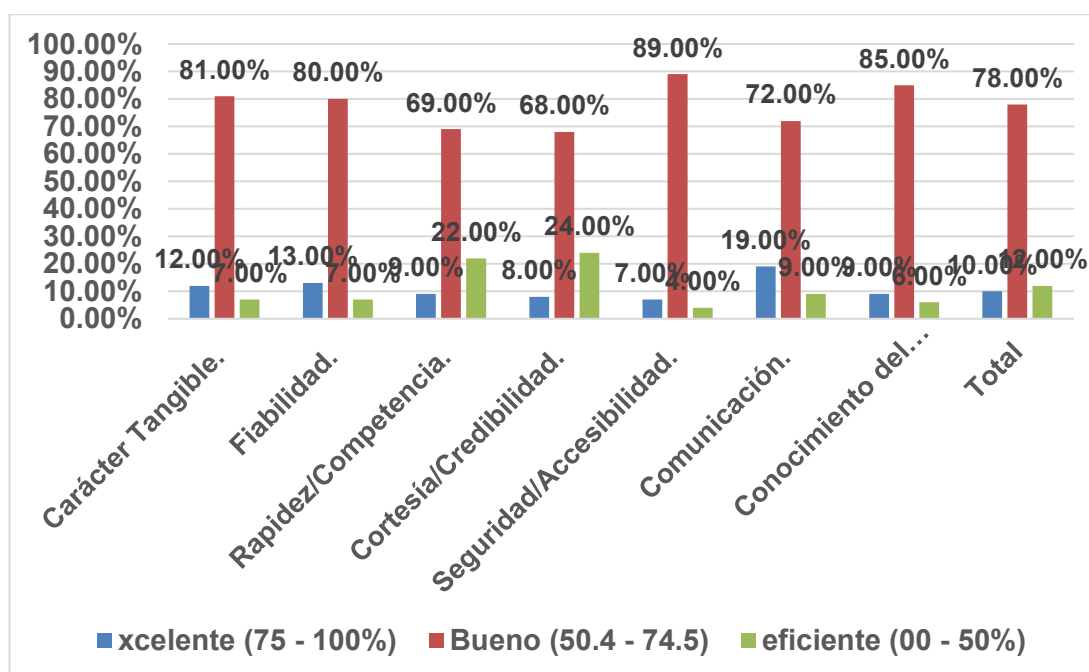
4.2. Percepción de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación.

Tabla 8. Percepción de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

CALIDAD DEL SERVICIO		EXCELENTE 75-100%		BUENO 50.4-74.5%		DEFICIENTE 0-50%		TOTAL	
		F	%	f	%	f	%	f	%
1	Carácter Tangible.	3	12.0	22	81.0	2	7.0	27	100
2	Fiabilidad.	4	13.0	21	80.0	2	7.0	27	100
3	Rapidez/Competencia.	2	9.0	19	69.0	6	22.0	27	100
4	Cortesía/Credibilidad.	2	8.0	19	68.0	6	24.0	27	100
5	Seguridad/Accesibilidad.	2	7.0	24	89.0	1	4.0	27	100
6	Comunicación.	5	19.0	20	72.0	2	9.0	27	100
7	Conocimiento del Usuario/Compañeros	2	9.0	23	85.0	2	6.0	27	100
Promedio (\bar{x})		3	10.0	21	78.0	3	12.0	27	100

Fuente: Tablas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Gráfico 8. Percepción de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.



Fuente: Tabla N° 8.

En el cuadro y gráfico 8, se observa que del promedio (\bar{x}) de 27 (100%) estudiantes de Ciencias de la Comunicación, el 78,0 % manifestaron que la Percepción de la Calidad del Servicio es Bueno, predominando con 85 % los indicadores de la dimensión Conocimiento del Usuario/Compañeros; el 12,0 % manifestaron que es Deficiente, predominando con 24 % los indicadores de la dimensión Cortesía/Credibilidad; y el 10,0 % manifestaron que es Excelente, predominando con 19 % los indicadores de la dimensión Comunicación; concluyendo que, la Percepción de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación es Bueno.

Con este resultado se logra el objetivo general: Determinar la Percepción de la Calidad del Servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2021 - I; así mismo, se aprueba la hipótesis general: La Percepción de la Calidad del Servicio es bueno por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Científica del Perú, del distrito de San Juan durante el año 2021 - I.

CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones

5.1. Discusión

Toda Institución deber servir con calidad y calidez y es precisamente el tema de Calidad del Servicio lo que planteamos como estudio dentro de la Universidad Científica del Perú, por ello debe entenderse como la totalidad de funciones (Otero M., 2002b, p. 58).

Al realizar el análisis descriptivo del promedio (\bar{x}) de 27 (100 %) estudiantes de Ciencias de la Comunicación: 21 (78,0 %) manifestaron que es Bueno (50,4 – 74,5%) **la Percepción del Carácter Tangible de la Calidad del Servicio**, predominando con 85 % los indicadores de la dimensión Conocimiento del Usuario/Compañeros.

Estos resultados coinciden con Dávila Susy (2005) cuando en el estudio: “Demanda de los servicios educativos en Instituciones Privadas del Distrito de Iquitos – 2005” manifestó que las instituciones educativas privadas demuestran estar organizadas, tienen una adecuada conducción, mantienen un clima favorable que facilitan las relaciones humanas, realizan un uso y destino adecuado de los recursos materiales y recursos económicos. Así mismo, los directivos toman decisiones oportunas y efectivas en las actividades educativas, demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, estar capacitados en técnicas de selección y evaluación del personal, en técnicas de motivación y relaciones humanas, conocer el manejo de técnicas para organizar los recursos educacionales, conocimiento adecuado del manejo de control del inventario de la institución educativa, uso adecuado de la infraestructura, promueven la organización de bibliotecas, laboratorios y talleres, realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades educativas.

5.2. Conclusiones

5.2.1. Conclusiones específicas

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción del Carácter tangible de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción de la Fiabilidad de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

Es Bueno (50, – 74,5%) la percepción de la Rapidez/Competencia de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción de la Cortesía/Credibilidad de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción de la Seguridad/Accesibilidad de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción de la Comunicación de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción del Conocimiento del Usuario/Compañeros de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

La Variable “Calidad del Servicio” fue delimitado por las siguientes dimensiones: Carácter tangible, Fiabilidad, Rapidez/Competencia, Cortesía/Credibilidad, Seguridad/Accesibilidad, Comunicación, Conocimiento del Usuario/Compañeros.

5.2.2. Conclusión general

Es Bueno (50,4 – 74,5%) la percepción del Carácter tangible de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I.

5.3. Recomendaciones

5.3.1. Recomendaciones Específicas

A los docentes de las instituciones educativas estatales y privadas de Educación Superior Universitaria de Iquitos continuar demostrando un buen desempeño profesional que redundará en las adecuada gestión universitaria y aprendizaje de los alumnos.

A los estudiantes de las instituciones educativas estatales y privadas de Educación Superior Universitaria de Iquitos continuar aprendiendo lo que deben aprender de acuerdo a los contenidos que necesita cada persona proporcionados por la institución.

A la comunidad educativa de las instituciones educativas estatales y privadas de Educación Superior Universitaria de Iquitos brindar satisfacción a los interesados del servicio educativo.

Hacer extensivo los resultados de la investigación a las demás Instituciones Educativas Públicas y Privadas de otras provincias de la región y el país.

5.3.2. Recomendación General

A los directivos de las instituciones educativas estatales y privadas de Educación Superior Universitaria de Iquitos mejorar el desarrollo institucional. La gestión, organización y administración. Los procesos pedagógicos y los recursos físicos y financieros para obtener un alto nivel de calidad de sus servicios manifestado en los aprendizajes relevantes, haciendo que el alumno crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante los conocimientos, las destrezas, los valores y las actitudes y lo conviertan en un ciudadano útil y solidario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro B. (2006). Evaluación de la calidad de la atención al usuario externo del laboratorio clínico de los hospitales del IMSS en Aguascalientes. [Tesis de Licenciado].
- Arana ME. (1998). Principios y Procesos de la Gestión Educativa.
- Arteaga R. (2003). Glosario de Términos Académicos.
- Calero. (2000). Hacia la Excelencia de la Educación.
- Cantu H. (1998). Desarrollo de una Cultura de Calidad.
- Castillo JC, Bazalar C. (2006). El clima organizacional y su incidencia en la calidad del servicio que brinda el hospital III – ESSALUD – Iquitos 2005 [Tesis de Licenciado].
- Chadwick C. (1994). El Método Deming en el Mejoramiento de la Calidad educativa.
- Consortio de Universidad. (1999). Autoevaluación Institucional.
- Crocker D. (1986). El paradigma funcional de los profesores. 64.
- Dávila SK. (2005). Demanda de los Servicios Educativos en Instituciones Privadas del Distrito de Iquitos – 2005 [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Dueñas O. (2002). Evaluación de la calidad en salud.
- Farro F. (1998). Gerencia de centros educativos. hacia la calidad total.
- Hernández R, Fernández C, Baptista M. del P. (2010). Metodología de la Investigación (5° edic.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera R. (2011). Métodos Estadísticos y sus aplicaciones (1ra ed.). Seis Sigma.
- Hodgetts, Altman. (1997a). Comportamiento organizacional. El proceso de comunicación.
- Horovitz J. (1994). Calidad del servicio, a la conquista del cliente. Mc Graw – Hill.
- Kotler P. (1996). Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Lazar J. (1995). La Ciencia de la Comunicación. - (primera ed).
- Otero MJ. (2002a). Gerencia en odontología.

Reátegui J. (1993). Influencia del nivel de capacitación en la calidad de la enseñanza de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas de la UNAP". Iquitos, Perú: [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 1993

Terrones WW. (2000). La calidad del servicio del Hospital de Apoyo Iquitos, según percepción de los usuarios, Iquitos 2000" Iquitos. Perú, 2000.

Tobías P. (1994). Estudio comparativo del rendimiento educativo entre los alumnos de primaria (4º y 5º) de las escuelas integradas y no integradas de Lima Metropolitana 2da zona de educación. Perú, 1994 [Tesis].

Tunnermann F. (1993). Calidad total en instituciones de educación superior. Universidad Científica del Perú. (2020). Admisión 2020.

Valdés VH, Pérez AF. (1999). Calidad de la educación Básica y su Evaluación.

Velásquez ÁR, Rey NG. (1999). Metodología de la Investigación Científica (Primera). San Marcos.

Williams, Calás. (1996). Comportamiento organizacional.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, SAN JUAN

2020 - I

AUTOR: CELIS GUERRA KAROL RAMIRO RAÚL

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología																								
<p>Problema General ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo es la percepción del carácter tangible en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la fiabilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la rapidez/competencia en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del</p>	<p>Objetivo General Determinar la percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I.</p> <p>Objetivos Específicos Evaluar la percepción del carácter tangible en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. Evaluar la percepción de la fiabilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. Evaluar la percepción de la rapidez/competencia en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de</p>	<p>Hipótesis General La percepción de la calidad del servicio es bueno por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I.</p> <p>Hipótesis Derivadas La percepción del carácter tangible es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. La percepción de la fiabilidad es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. La percepción de la rapidez/competencia es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de</p>	<p>Calidad del Servicio</p>	<p>CARÁCTER TANGIBLE</p> <table border="1"> <tr><td>Amplitud y orden de la sala de espera</td></tr> <tr><td>Comodidad en la sala de espera</td></tr> <tr><td>Limpieza de la Universidad</td></tr> <tr><td>Estado de conservación de la Universidad</td></tr> <tr><td>Apariencia física del personal</td></tr> <tr><td>Atención directa</td></tr> </table> <p>FIABILIDAD</p> <table border="1"> <tr><td>Atención al usuario</td></tr> <tr><td>Interés mostrado por autoridades y docentes para conocer su aprendizaje.</td></tr> <tr><td>Evaluación del aprendizaje por parte de docentes</td></tr> <tr><td>Tratamiento del problema de aprendizaje</td></tr> </table> <p>RAPIDEZ/COMPETENCIA</p> <table border="1"> <tr><td>Tiempo de espera para la atención de documentos</td></tr> <tr><td>Periodos de atención según casos</td></tr> <tr><td>Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario</td></tr> <tr><td>Transmisión al usuario de las indicaciones</td></tr> </table> <p>CORTESÍA/CREDIBILIDAD</p> <table border="1"> <tr><td>Confianza al usuario</td></tr> <tr><td>Respeto al usuario</td></tr> <tr><td>Amable con el usuario</td></tr> <tr><td>Trato al usuario</td></tr> <tr><td>Legalidad en la gestión universitaria</td></tr> <tr><td>Legalidad en el tratamiento a problemas</td></tr> </table> <p>SEGURIDAD/ACCESIBILIDAD</p> <table border="1"> <tr><td>Disciplina en la atención al usuario</td></tr> <tr><td>Responsabilidad en la atención al usuario</td></tr> <tr><td>Confiar en el profesional</td></tr> <tr><td>Facilidad del usuario para utilizar el servicio en el momento que lo desea</td></tr> </table>	Amplitud y orden de la sala de espera	Comodidad en la sala de espera	Limpieza de la Universidad	Estado de conservación de la Universidad	Apariencia física del personal	Atención directa	Atención al usuario	Interés mostrado por autoridades y docentes para conocer su aprendizaje.	Evaluación del aprendizaje por parte de docentes	Tratamiento del problema de aprendizaje	Tiempo de espera para la atención de documentos	Periodos de atención según casos	Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario	Transmisión al usuario de las indicaciones	Confianza al usuario	Respeto al usuario	Amable con el usuario	Trato al usuario	Legalidad en la gestión universitaria	Legalidad en el tratamiento a problemas	Disciplina en la atención al usuario	Responsabilidad en la atención al usuario	Confiar en el profesional	Facilidad del usuario para utilizar el servicio en el momento que lo desea	<p>Nivel de Investigación Investigación descriptiva, con una variable: Calidad del Servicio.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo, porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, se revisó antecedentes, se sometió a prueba la hipótesis, diseños de investigación apropiados; se recolectó datos para probar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico.</p> <p>Tipo de Investigación Investigación de tipo descriptivo, porque se describe la situación de la variable: Calidad del Servicio.</p> <p>Diseño de Investigación No experimental, descriptivo transversal. No experimental, porque no se manipuló la variable en estudio. Descriptivo, Transversal, porque se recogió la información en un mismo lugar y momento determinado. Esquema:</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> M O </div> <p>Donde: M : Es la Muestra. O : Observación de la muestra.</p> <p>Pasos para la aplicación del diseño: 1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).</p>
Amplitud y orden de la sala de espera																													
Comodidad en la sala de espera																													
Limpieza de la Universidad																													
Estado de conservación de la Universidad																													
Apariencia física del personal																													
Atención directa																													
Atención al usuario																													
Interés mostrado por autoridades y docentes para conocer su aprendizaje.																													
Evaluación del aprendizaje por parte de docentes																													
Tratamiento del problema de aprendizaje																													
Tiempo de espera para la atención de documentos																													
Periodos de atención según casos																													
Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario																													
Transmisión al usuario de las indicaciones																													
Confianza al usuario																													
Respeto al usuario																													
Amable con el usuario																													
Trato al usuario																													
Legalidad en la gestión universitaria																													
Legalidad en el tratamiento a problemas																													
Disciplina en la atención al usuario																													
Responsabilidad en la atención al usuario																													
Confiar en el profesional																													
Facilidad del usuario para utilizar el servicio en el momento que lo desea																													

<p>Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la cortesía/credibilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la seguridad/accesibilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>¿cómo es la percepción de la comunicación en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p> <p>¿Cómo es la percepción del conocimiento del usuario/compañeros en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I?</p>	<p>San Juan durante el año 2020 – I. Evaluar la percepción de la cortesía/credibilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. Evaluar la percepción de la seguridad/accesibilidad en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. Evaluar la percepción de la comunicación en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. Evaluar la percepción del conocimiento del usuario/compañeros en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I.</p>	<p>San Juan durante el año 2020 – I. La percepción de la cortesía/credibilidad es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. La percepción de la seguridad/accesibilidad es bueno en la calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. La percepción de la comunicación es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I. La percepción del conocimiento del usuario/compañeros es bueno en la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan durante el año 2020 – I.</p>		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Transferencia de información al usuario cuando lo necesita</td> </tr> <tr> <td colspan="2">COMUNICACIÓN</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lenguaje al comunicar al usuario sobre sus aprendizajes</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Información al usuario sobre sus trámites</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Uso de TIC en sus procesos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CONOCIMIENTO DEL USUARIO / COMPAÑEROS</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atención interna y externa</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Relaciones con sus pares</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante</td> </tr> </table>		Transferencia de información al usuario cuando lo necesita	COMUNICACIÓN			Lenguaje al comunicar al usuario sobre sus aprendizajes		Información al usuario sobre sus trámites		Uso de TIC en sus procesos		Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje	CONOCIMIENTO DEL USUARIO / COMPAÑEROS			Atención interna y externa		Relaciones con sus pares		Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario		Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante	<ol style="list-style-type: none"> 2. Procesar o sistematizar la información o datos. 3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos. 4. Analizar e interpretar la información o datos. <p>Población De 125 estudiantes de todos los niveles, de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú del Distrito de San Juan Bautista en el Semestre Académico 2020 – I, sede Iquitos.</p> <p>Muestra De 27 estudiantes del 9º y 10º nivel del Programa Académico de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú del Distrito de San Juan Bautista en el semestre académico 2020 – I, sede Iquitos.</p> <p>Selección de la muestra: no aleatoria intencionada. De tipo censal.</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta: porque el instrumento fue autoadministrada por el propio estudiante.</p> <p>Procesamiento de la información En forma mecánica sobre la base de los datos.</p> <p>Análisis de la información Mediante la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio (\bar{X}), porcentaje (%).</p>
	Transferencia de información al usuario cuando lo necesita																										
COMUNICACIÓN																											
	Lenguaje al comunicar al usuario sobre sus aprendizajes																										
	Información al usuario sobre sus trámites																										
	Uso de TIC en sus procesos																										
	Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje																										
CONOCIMIENTO DEL USUARIO / COMPAÑEROS																											
	Atención interna y externa																										
	Relaciones con sus pares																										
	Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario																										
	Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante																										

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

(Para Estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Científica del Perú sede Iquitos)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I, el que servirá para elaborar el Trabajo de Suficiencia Profesional conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Gracias.

I. Datos generales:

Institución Educativa :.....
 Carrera Profesional :.....
 Nivel :.....
 Fecha :.....
 Hora :.....

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporcione será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

CALIDAD DEL SERVICIO	EXCELENTE 75 – 100%	BUENO 50.4 – 74.5%	DEFICIENTE 0 - 50%
CARÁCTER TANGIBLE			
Amplitud y orden de la sala de espera			
Comodidad en la sala de espera			

	Limpieza de la Universidad			
	Estado de conservación de la Universidad			
	Apariencia física del personal			
	Atención directa			
	Promedio (\bar{x})			
FIABILIDAD				
	Atención al usuario			
	Interés mostrado por autoridades y docentes para conocer sus aprendizajes			
	Evaluación del aprendizaje por parte de sus docentes			
	Tratamiento del problema de aprendizaje			
	Promedio (\bar{x})			
RAPIDEZ/COMPETENCIA				
	Tiempo de espera para la atención de documentos			
	Periodos de atención según casos			
	Conocimiento del personal que acompaña al profesional sobre las indicaciones que da al usuario			
	Transmisión al usuario de las indicaciones			
	Promedio (\bar{x})			
CORTESÍA/CREDIBILIDAD				
	Confianza al usuario			
	Respeto al usuario			
	Amable con el usuario			
	Trato al usuario			
	Legalidad en la gestión universitaria			
	Legalidad en el tratamiento a problemas			
	Promedio (\bar{x})			
SEGURIDAD/ACCESIBILIDAD				
	Disciplina en la atención al usuario			
	Responsabilidad en la atención al usuario			
	Confiar en el profesional			
	Facilidad del usuario para utilizar el servicio en el momento que lo desea			
	Transferencia de información al usuario cuando lo necesita			
	Promedio (\bar{x})			
COMUNICACIÓN				
	Lenguaje al comunicar al usuario sobre sus aprendizajes			
	Información al usuario sobre sus trámites			
	Uso de TIC en sus procesos			
	Uso de TIC en la enseñanza y aprendizaje			
	Promedio (\bar{x})			

CONOCIMIENTO	DEL			
USUARIO/COMPAÑEROS				
	Atención interna y externa			
	Relaciones con sus pares			
	Entendimiento del profesional de las necesidades del usuario			
	Conocimiento que tiene el profesional sobre el historial académico del estudiante			
	Promedio (\bar{x})			

ANEXO 3 INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Estimado Profesional:

- Lic. Edgar Reátegui Noriega, Mgr.
- Lic. Sarhinaa Cathyska Rengifo López, Mgr.
- Lic. Rodolfo Gáslac Galoc,
- Lic. Norma Jesús García Romero, Mgr.
- Lic. Lita Macedo Torres, Mgr.

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: **Percepción de la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I**, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, usted ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad TÉCNICA - PEDAGÓGICA, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : EDGAR REÁTEGUI NORIEGA
 1.2. Grado académico : Maestro (X) Doctor ()
 1.3. Título de la Investigación: Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.
 1.4. Nombre del instrumento : Cuestionarios sobre Calidad del servicio.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	PUNTAJE				
		Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está escrito con un lenguaje apropiado para el grupo donde se aplica.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nivel de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todas las partes.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia es adecuada al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
VALORACION CUANTITATIVA:		3.3				
VALORACION CUALITATIVA:		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		ACEPTADO (X)			RECHAZADO ()	

Lugar y fecha: Iquitos, 04 de octubre de 2021



Firma del experto
DNI: 05365930

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: RENGIFO LÓPEZ SARHINNA CATHYUSKA
 1.2. Grado académico : Maestro (X) Doctor ()
 1.3. Título de la Investigación: Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionarios sobre Calidad del servicio.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	PUNTAJE				
		Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está escrito con un lenguaje apropiado para el grupo donde se aplica.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nivel de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todas las partes.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia es adecuada al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
VALORACION CUANTITATIVA:		3.3				
VALORACION CUALITATIVA:		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		ACEPTADO (X)			RECHAZADO ()	

Lugar y fecha: Iquitos, 04 de octubre de 2021

Firma del experto

Firma del experto
DNI: 40593011

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: RODOLFO GASLAC GALOC
 1.2. Grado académico : Licenciado (X) Maestro () Doctor ()
 1.3. Título de la Investigación : Percepción de la calidad del servicio por
 estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú,
 San Juan 2021 - I.
 1.4. Nombre del instrumento : Cuestionarios sobre Calidad del servicio.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	PUNTAJE				
		Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está escrito con un lenguaje apropiado para el grupo donde se aplica.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nivel de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todas las partes.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia es adecuada al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
VALORACION CUANTITATIVA:		3.6				
VALORACION CUALITATIVA:		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		ACEPTADO (X)			RECHAZADO ()	

Lugar y fecha: Iquitos, 04 de octubre de 2021

Firma del experto

Firma del experto
DNI:05268247

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: GARCÍA ROMERO NORMA JESÚS
 1.2. Grado académico : Maestro () Doctor ()
 1.3. Título de la Investigación: Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.
 1.4. Nombre del instrumento : Cuestionarios sobre Calidad del servicio.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	PUNTAJE				
		Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está escrito con un lenguaje apropiado para el grupo donde se aplica.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nivel de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todas las partes.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia es adecuada al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
VALORACION CUANTITATIVA:		3.3				
VALORACION CUALITATIVA:		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		ACEPTADO (X)			RECHAZADO ()	

Lugar y fecha: Iquitos, 04 de octubre de 2021

Firma del experto

Firma del experto
DNI:40215396

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: MACEDO TORRES LITA
 1.2. Grado académico : Maestro (X) Doctor ()
 1.3. Título de la Investigación : Percepción de la calidad del servicio por
 estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú,
 San Juan 2021 - I.
 1.4. Nombre del instrumento : Cuestionarios sobre Calidad del servicio.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	PUNTAJE				
		Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está escrito con un lenguaje apropiado para el grupo donde se aplica.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al nivel de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todas las partes.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia es adecuada al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
VALORACION CUANTITATIVA:		3.7				
VALORACION CUALITATIVA:		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		()	()	()	(X)	()
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:		ACEPTADO (X)			RECHAZADO ()	

Lugar y fecha: Iquitos, 04 de octubre de 2021

Firma del experto
DNI:05271161

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO

Se realizó la prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos a través del Juicio de Expertos, con cinco profesionales validadores.

- **Lic. Edgar Reátegui Noriega, Mgr.** Docente asociado de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Magister en Docencia e Investigación Universitaria.
- **Lic. Sarhinaa Cathyuska Rengifo López, Mgr.** Docente nombrada en la Institución Educativa Sagrado Corazón. Magister en Gestión Educativa.
- **Lic. Rodolfo Gáslac Galoc,** Docente asociado de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Licenciado en Educación, especialidad: Matemática-Física. Egresado del programa de Maestría en Docencia e Investigación Universitaria.
- **Lic. Norma Jesús García Romero, Mgr.** Docente contratada de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú. Magister en educación, especialidad: mención en docencia y gestión educativa.
- **Lic. Lita Macedo Torres, Mgr.** Docente asociada de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Magister en Docencia e Investigación Universitaria.

Tabla consolidada de resultado de los validadores:

Profesionales	Indicadores									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Lic. Edgar Reátegui Noriega, Mgr.	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Lic. Sarhinaa Cathyuska Rengifo López, Mgr.	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3
Lic. Rodolfo Gáslac Galoc	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Lic. Norma Jesús García Romero, Mgr.	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3
Lic. Lita Macedo Torres, Mgr.	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Promedio General	3.44									

Resultado general de la prueba de validez realizada a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: **3,44** puntos, lo que significa un rango de “**Muy Bueno**” para el instrumento, que cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

Tabla de Referencia	
Deficiente	0 – 0.9
Regular	1 – 1.9
Buena	2 – 2.9
Muy Buena	3 – 3.9
Excelente	4

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Nombre del instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DEL SERVICIO.

1. La prueba de confiabilidad, se realizó mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach a través de una muestra piloto.
2. Estadísticos de confiabilidad: los resultados obtenidos se muestran a continuación.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2020 - I.	0.734	10

3. Criterio de confiabilidad valores

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 10 ítems que evalúan el instrumento sobre; **Percepción de la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 – I**, según (Herrera, 2011), donde el valor va de 0,53 a 1, da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0,734 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de “Excelente Confiabilidad” lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

ANEXO 4
SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

CELIS GUERRA KAROL RAMIRO RAÚL DNI N° 42861273

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi anteproyecto de tesis titulado: **“Percepción de la Calidad del Servicio por Estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2021 - I.”**.

Para lo cual adjunto a la presente, la boleta de pago y cuatro (4) copias del Informe Final de la tesis.

Por tanto, pido a Ud. acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 23 de septiembre de 2022



CELIS GUERRA, KAROL RAMIRO RAÚL
DNI N° 42861273

ANEXO 5

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL TRABAJO DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Lic. **CECILIA RÍOS PÉREZ**, docente de la Facultad de EDUCACIÓN Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificado con D.N.I. N° 05381320, me comprometo a asesorar el Trabajo de suficiencia profesional de:

CELIS GUERRA KAROL RAMIRO RAÚL DNI N° 42861273

Cuyo título es: **Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2020 - I.**

San Juan Bautista, 23 de septiembre del 2022



Lic. Cecilia Rios Perez, Mgr.
D.N.I. N° 05381320
Docente a Tiempo Completo UCP – FEH

**ANEXO 6
FICHA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL**

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TÍTULO: Percepción de la calidad del servicio por estudiantes de Ciencias de la Comunicación, Universidad Científica del Perú, San Juan 2020 - I.

CELIS GUERRA KAROL RAMIRO RAÚL DNI N° 42861273.

N°	ITEMS	Valor	Puntos
DATOS GENERALES			
1	El Informe Final del trabajo de Suficiencia Profesional presenta coherentemente: ✓ Portada o Carátula. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Dedicatoria. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Agradecimiento. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Hoja de aprobación. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Acta del Trabajo de Investigación ✓ Constancia de Originalidad del Trabajo de Investigación ✓ Índice de contenido. Es coherente con los contenidos de la tesis y de acuerdo a la estructura de la Facultad. ✓ Índice de cuadros o tablas. Refleja lo que existe en el Trabajo de Suficiencia Profesional. ✓ Índice de gráficos o figuras. Refleja lo que existe en el Trabajo de Suficiencia Profesional. ✓ Resumen y palabras clave. Está redactado en pasado, incluye problemas, objetivos, tipo y diseño de investigación, población, tamaño de muestra, técnicas de análisis de resultados, destaca los resultados principales, incluye las conclusiones y recomendaciones. ✓ Abstract. Key Words. Es fiel reflejo del resumen en el idioma Inglés.	2	
Sub Total		02	
INTRODUCCIÓN			
1	Incluye problemas, objetivo de estudio y vincula con los específicos, describe antecedentes, comenta el basamento teórico y describe cada capítulo sucintamente	1	
Sub Total		01	
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO			
1	Los antecedentes del estudio incluyen estudios relacionados con la investigación propuesta a nivel internacional, nacional y regional?	2	
2	Los antecedentes presentan una revisión selectiva de estudios relacionados a la (s) variable (s)	1	
3	La Base teórica expone, analiza, compara e interpreta, mostrando puntos de vista sobre las teorías, concepciones, perspectivas teóricas que se consideran válidas para el correcto encuadre del estudio?	1	
4	La base teórica está elaborada en función de las variables. Dimensiones e indicadores en forma lógica y coherente?	1	
5	En la base teórica, se aprecia con claridad la vinculación entre las teorías vigentes y el problema de la investigación?	1	
6	La Base teórica está actualizado?	1	
7	La Definición de Términos sigue un procedimiento lógico y en orden alfabético?	1	
8	La Definición de Términos enfoca y establece sobre qué base se asientan los problemas y temas de investigación?	1	
9	La Definición de Términos precisa los términos que permiten una comprensión de la teoría que sustenta el tema y problema de investigación?	1	
10	Los términos que aparecen en el tema de investigación, en la formulación del problema y la exposición del marco teórico están definidos conceptualmente?	1	
Sub Total		11	
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA			
1	Expone la problemática general o contexto en el cual se desenvuelve el hecho o fenómeno a investigar, presentando en lo posible una caracterización de la problemática?	1	

N°	ITEMS	Valor	Puntos
2	Presenta el problema específico indicando el diagnóstico, el pronóstico y la propuesta?	1	
3	El problema general y los problemas específicos, están redactados en preguntas e incluyen la(s) variable(s), dimensión espacial y temporal?	1	
Sub Total		03	
OBJETIVOS			
1	El objetivo general expresa el logro terminal a alcanzar en el estudio?	1	
2	Los objetivos específicos expresan operaciones concretas de cómo va a realizarse el propósito expuesto?	1	
3	Se visualiza la desagregación del objetivo general en objetivos específicos?	1	
4	Los objetivos están redactados con un verbo, contenido y condición?	1	
Sub Total		04	
HIPÓTESIS			
1	La hipótesis responde tentativamente a los problemas de investigación	2	
2	La hipótesis establece una relación entre dos o más variables para explicar y si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema	2	
Sub Total		04	
VARIABLES			
1	Se identifican las variables que son medibles y observables?	2	
2	Presenta una definición conceptual de las variables?	2	
3	Presenta una definición operacional de las variables y están definidas cuantitativa o cualitativamente?	2	
Sub Total		06	
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA			
1	Está presente el tipo de investigación?	2	
2	El diseño de Investigación como plan, estrategia o procedimiento; permite obtener los datos, su procesamiento, análisis e interpretación con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados?	2	
3	La población se relaciona directamente con el campo de estudio?	2	
4	Se indica el tipo de muestra y la técnica de muestreo?	2	
5	Presenta la(s) técnica(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
6	Presenta lo(s) instrumento(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
7	Muestra la forma de cómo será sometido a prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, antes de su aplicación?	2	
8	Plantea los procedimientos de recolección de datos relacionadas a las actividades dentro del cronograma?	2	
9	Plantea los procesos de procesamiento de la información?	2	
10	Plantea el estadístico descriptivo o inferencial a utilizar en las variables en estudio para el análisis de la información?	2	
Sub Total		20	
CAPÍTULO IV : RESULTADOS			
1	Describe y analiza los resultados de manera coherente en torno a las variables de estudio? (5)	6	
2	Describe y analiza los resultados de manera coherente en torno a los objetivos de la investigación? (5)	6	
3	Utiliza cuadros y gráficos e interpretación para resumir los resultados? (5)	6	
Sub Total		18	
CAPITULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES			
1	Analiza y compara resultados con los estudios de los antecedentes?	6	
2	Analiza y contrasta resultados con las bases teóricas?	6	
3	Las conclusiones son respuestas a los problemas planteados, teniendo en cuenta las variables de estudio	6	
4	Las recomendaciones .son redactadas en tiempo futuro o conforme a los objetivos específicos?	5	
Sub Total		23	
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA			
1	Las referencias bibliográficas y la Bibliografía están presentadas de acuerdo al estilo correspondiente a su Facultad y Carrera profesional?	4	
Sub Total		04	
ANEXOS			
1	La matriz de consistencia presenta problema, objetivos, hipótesis, variables, indicadores y metodología.	1	
2	Presenta los instrumentos de recolección de datos para la(s) variable(s)	1	
3	Informe de Validez y Confiabilidad	2	
Sub Total		04	
PUNTAJE TOTAL		100	

Lic. SENÓN SANCHEZ RAMÍREZ Mgr.

Nombre del Presidente de Jurado



FIRMA

Lic. ARMANDO LLERENA DÍAZ

Nombre del Miembro del Jurado



FIRMA

Lic. JOEL DAVID NASH RAMÍREZ

Nombre del Miembro del Jurado



FIRMA

Escala Valorativa para la calificación final

Valoración	Puntaje
Excelencia	90 – 100
Bueno	80 – 89
Regular	70 – 79
Desaprobado	25 – 69

EVALUACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN			PUNTAJE	
CRITERIOS			BASE	OBTENIDO
I. PRESENTACIÓN			Hasta 2 puntos	
1.1.	Motivación			
1.2.	Tono de Voz			
1.3.	Calidad de Materiales Audiovisuales			
1.4.	Secuencia			
II. DESARROLLO DEL CONTENIDO			Hasta 8 puntos	
2.1.	Dominio del Tema			
2.2.	Uso adecuado de Materiales Audiovisuales			
2.3.	En la Introducción relata experiencias vividas en correspondencia a las Variables de su tesis			
2.4.	Describe el problema y pregunta orientadora			
2.5.	Enuncia los objetivos de la investigación			
2.6.	Presenta la Metodología utilizada en el estudio			
2.7.	Da a conocer los Resultados más importantes			
III. APORTE CIENTÍFICO			Hasta 2 puntos	
3.1.	Al desarrollo de la comunidad			
3.2.	A la Carrera Profesional y Especialidad (según sea el caso)			
3.3.	Otros de importancia			
3.4.	Discusión			
IV. DEFENSA DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL			Hasta 8 puntos	
4.1.	Satisface con sus respuestas			
4.2.	Importancia del estudio			
4.3.	Metodología			
4.4.	Resultados			
4.5.	Conclusiones y recomendaciones			
PUNTAJE TOTAL			DE 20	
RESULTADO:				
PUNTAJE TOTAL = 20			PUNTAJE OBTENIDO: <input type="text"/>	

PRESIDENTE

MIEMBRO

MIEMBRO

CALIFICACIÓN:

APROBADO (A): POR MAYORÍA (x)

APROBADO POR UNANIMIDAD ()

DESAPROBADO (A) ()