



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**"CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN LA UNIDAD
DESCENTRALIZADA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS FILIAL HUACHO, 2015"**

PRESENTADO POR:

Bach. EVELYN ANDREA INJANTE ROMERO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

HUACHO – PERU

2016

DEDICATORIA

A mi madre, quien ha estado a mi lado todo este tiempo que he trabajado la presente tesis y por ser el pilar fundamental en todo lo logrado en mi formación personal y profesional.

A mi novio, quien me apoyó y alentó para continuar en el logro de mis objetivos y metas.

AGRADECIMIENTO

A los estudiantes de la unidad descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

A mis amigos y colegas de trabajo, quienes me han apoyado para la realización operativa de la tesis.

RECONOCIMIENTO

Por medio de la presente, es mi deber reconocer el servicio, entrega, constancia y dedicación, de todos mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, que consolidaron mi formación profesional. Que son ejemplos a seguir a nivel profesional y de vida

ÍNDICE

ÍNDICE	
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	16
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	16
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	17
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	17
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	17
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	18
1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS	19
1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)	19
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	21
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	22

b) DISEÑO DE INVESTIGACION	22
1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	
a) POBLACIÓN	23
b) MUESTRA	24
1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
a) TÉCNICAS	25
b) INSTRUMENTOS	26
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	
a) JUSTIFICACIÓN	30
b) IMPORTANCIA	31
c) LIMITACIONES	31
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.2. BASES TEÓRICAS	38
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	46
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	49
3.1.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
3.1.2. CONCLUSIONES	77
3.1.3. RECOMENDACIONES	78
3.1.4. FUENTES DE INFORMACIÓN	80
ANEXOS	
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	86
2. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO	87
3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS	89
4. CONFIABILIDAD GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN	92
5. MATRIZ DE LA BASE DE DATOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención	20
Tabla 2	Población por Escuelas Profesionales	24
Tabla 3	Población y muestra por Escuelas Profesionales	26
Tabla 4	Análisis de fiabilidad del instrumento: Cuestionario para medir la calidad de atención.	27
Tabla 5	Ficha técnica del cuestionario	28
Tabla 6	Grado de fiabilidad por ítem – total y Alfa de Cronbach para evaluar aplicación piloto del cuestionario para medir la calidad de atención	29
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de atención	50
Tabla 8	Ítem 1	51
Tabla 9	Ítem 2	52
Tabla 10	Ítem 3	53
Tabla 11	Ítem 4	54
Tabla 12	Ítem 5	55
Tabla 13	Ítem 6	56
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad de atención	57
Tabla 15	Ítem 7	58
Tabla 16	Ítem 8	59
Tabla 17	Ítem 9	60
Tabla 18	Ítem 10	61
Tabla 19	Ítem 11	62
Tabla 20	Ítem 12	63
Tabla 21	Ítem 13	64
Tabla 22	Ítem 14	65
Tabla 23	Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta en la atención	66
Tabla 24	Ítem 15	67
Tabla 25	Ítem 16	68
Tabla 26	Ítem 17	69
Tabla 27	Ítem 18	70
Tabla 28	Ítem 19	71
Tabla 29	Ítem 20	72
Tabla 30	Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad de atención	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad de atención.	51
Figura 2	Ítem 1	52
Figura 3	Ítem 2	53
Figura 4	Ítem 3	54
Figura 5	Ítem 4	55
Figura 6	Ítem 5	56
Figura 7	Ítem 6	57
Figura 8	Fiabilidad de atención.	58
Figura 9	Ítem 7	59
Figura 10	Ítem 8	60
Figura 11	Ítem 9	61
Figura 12	Ítem 10	62
Figura 13	Ítem 11	63
Figura 14	Ítem 12	64
Figura 15	Ítem 13	65
Figura 16	Ítem 14	66
Figura 17	Capacidad de respuesta en la atención.	67
Figura 18	Ítem 15	68
Figura 19	Ítem 16	69
Figura 20	Ítem 17	70
Figura 21	Ítem 18	71
Figura 22	Ítem 19	72
Figura 23	Ítem 20	73
Figura 24	Seguridad de atención	74

RESUMEN

La presente tesis tiene como problema principal: ¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015? y tiene como propósito: Describir la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptiva, el diseño es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 139 estudiantes de la unidad. Se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario de tipo escala de Likert para medir el desempeño laboral del personal.

En la investigación, de acuerdo con los resultados obtenidos queda demostrado que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; la misma, aprecia que 56.8% (79 estudiantes) que manifiestan estar muy satisfechos, esto revela que la responsable de la unidad genera en ellos fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Palabras claves: calidad de atención, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

ABSTRACT

The thesis main problem: What is the quality of student services in the Decentralized Unit of Distance Education of the University Peruvian Wings Subsidiary Huacho, 2015? and the overall objective was to describe the quality of student services in the Decentralized Unit of Distance Education of the University Peruvian Wings Subsidiary Huacho, 2015.

The research was applied descriptive level, the design was not experimental cross section. The sample consisted of 139 students of the unit. The survey technique was applied to the questionnaire instrument Likert-type scale to measure the job performance of staff.

In the investigation, according to the results it demonstrated that most students are very satisfied with the quality of care in decentralized distance education at the University Alas Peruanas subsidiary Huacho, 2015; the same, shows that 56.8% (79 students) say they are very satisfied, this reveals that the unit responsible for generating them reliability, responsiveness and security.

Keywords: quality of care, reliability, responsiveness and security.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de tesis es una investigación que tiene por objetivo Describir la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015. Los datos, tratamiento así como su interpretación se obtendrán mediante instrumentos que serán aplicados en la misma institución donde llevamos a cabo la investigación.

Por tal razón, se busca describir e identificar que los estudiantes sean atendidos con dignidad, que se le presten atención de verdad y se concentren en ellos. Para sentirse bien atendidos necesitan contacto visual, que salgan a su encuentro, que los traten sin fastidio y con aprecio verdadero. Lo que se demostrará en el presente estudio. Por tal fin, se ha consultado diversas investigaciones, en especial tesis nacionales e internacionales relacionadas con la variable de estudio; este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se desarrolla el planteamiento metodológico, la descripción de la realidad problemática, así mismo, se delimita la investigación, se formula los problemas de investigación, los objetivos de la investigación, las variables de la investigación, seguidamente la metodología de la investigación, considerando el tipo y nivel de investigación, el método y diseño de la investigación, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos , también la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, donde se elabora un análisis de los antecedentes de la investigación, bases teóricas. También se toma la definición de términos básicos del estudio a detalle.

En el capítulo III, el último, se presentan el análisis e interpretación de resultados; seguidamente el análisis de tablas y gráficos se establece conclusiones, recomendaciones y las fuentes de información. Finalmente se adjunta los anexos respectivos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La calidad de atención de una institución de servicios educativos se ve reflejada en la aprobación y la satisfacción que experimenta los estudiantes de la comunidad educativa sobre los diferentes servicios prestados por éste. En este sentido, la calidad de atención o servicios de cualquier empresa en el ámbito internacional está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo, y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

En ese sentido se puede deducir que cuando una empresa no tiene un buen clima interno, no puede brindar atención de calidad, por eso los directores, gerentes, jefes de área, coordinadores académicos entre otros son los llamados a ser los gestores del cambio que la empresa requiere hoy; es decir, que sean líderes vocacionales capaces de enseñar con el ejemplo, validados en su experiencia y la demanda del cliente.

Los aspectos mencionados se ven alterados de su normal desarrollo por algunas razones que no tienen nada que ver con la calidad de

atención que continuamente deben estar presentes, y se manifiestan en algunos servidores que muestran algunas actitudes como el desinterés por atender al cliente, falta de amabilidad, trabajar mecánicamente, evadir algunas tareas ya que "no son mi trabajo", rígido apego a las formas, atención indiferente, tratar a los demás despectivamente, desconociendo que la calidad de atención se refleja en la satisfacción de la persona como usuario de los servicios educativos, así como a través de la satisfacción del personal del área que presta dicho servicio.

A nivel internacional se manifiestan que el servidor que brinda atención de calidad se ha convertido en una figura clave dentro de la empresa para evitar la temida pérdida de clientes en esta etapa de crisis. Sin embargo, la difícil situación económica actual se traduce en una disminución de la actividad y muchos empresarios y directivos, agobiados por esta crisis, no son capaces de reaccionar positivamente y ver cuáles son los mecanismos de actuación para hacer frente a la pérdida de clientes y ventas. Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una empresa pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos materiales y conocimientos o actitudes necesarios.

A nivel del ámbito institucional, diremos que la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia – Huacho, pertenece a la Dirección Universitaria de Educación a Distancia (DUED), fue creada por Resolución No. 1426-2003-R-UAP de fecha 24 de enero del 2003, dependiente del Vicerrectorado Académico con funciones y estructura inherentes al funcionamiento institucional. La Unidad Descentralizada de Educación a Distancia - Huacho cumple objetivos que justifican por sí mismos su existencia en la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, con funciones expresamente encomendadas para la calidad en el Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas.

En el año 2015, se ha evidenciado que la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho brinda parcialmente una logística oportuna en la administración de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia – Huacho (UDED), esto debido a que no accede a las exigencias de mejora en el servicio, olvidando que la planeación, programación y ejecución de la mismo, es mucho más exigente que en la educación presencial o regular, por lo que genera dificultad o problemas en la calidad de atención al estudiante (cliente) debido a que se brinda un servicio con retrasos en la entrega de materiales y recursos educativos e incluso en la atención virtual o línea telefónica.

El tema aquí es que mensualmente se generan un recargo y atención oportuna de servicios y productos. Cada uno de ellos puede traer nuevas formas o nuevas posibilidades de error en la atención en la oficina, lo cual genera reclamos de los estudiantes, porque un solo personal no se abastece para satisfacer las demandas oportunas de los estudiantes. En tal sentido, todas estas dificultades ocasionan sobrecarga en su trabajo académico, generando malestar y una percepción de no satisfacción de la atención que se le brinda.

Así mismo, cuando personalizamos en el trato con los estudiantes, se ha generado en el interior de la oficina los siguientes hechos:

Poca formación de los docentes

Poca disponibilidad de soporte tecnológico para acceder rápidamente a interactuar con sus tutores virtuales.

Sobrecarga de reportes virtuales de trabajo académico y evaluaciones.

Deficiencias en la plataforma virtual de la UAP.

Falta de apoyo de personal.

Demora en envíos de materiales.

Así mismo, considero que de no invertir en al menos dos colaboradores más, capacitados en atención y servicio de educación a

distancia y virtual, en programación y administración de calidad de los trabajos académicos, en logística oportuna para los exámenes, tareas, así como también, en el seguimiento electrónico de estudiantes que debe hacerse en la oficina de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia –Huacho, se verá limitada o presentará dificultades en la calidad de atención. Por tanto, es deseable también contar con programas de soporte virtual para ayudar en el diseño de páginas interactivas Web y de lecciones (o “courseware”), que nos ayuden a mejorar el servicio en los próximos años.

Por lo expuesto; la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia, es necesario reorientar en profundidad el servicio de atención, en la que los sistemas y procesos que se brindan en nuestra oficina se orientan hacia el éxito de nuestra institución y que esté vinculada a las necesidades y demandas de los servicios educacionales que ofrece a los estudiantes, por ello se requiere la asistencia de uno o dos servidores más, que ofrezcan especializados calidad de atención y sistemas de servicios a clientes.

De seguir así la situación, consideramos que habrá deserción estudiantil, y en el peor de los casos el cierre del servicio, para evitar ello es necesario poner en práctica conceptos de calidad y excelencia de atención que logren la satisfacción del estudiante en todo lo que ellos requieran o demanden; las mismas, deben superar las expectativas propuestas, logrando sorprender al estudiante (nuestro cliente) por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia; esto es, atender siempre primero el servicio solicitado por el estudiante, atender aquello por lo que vino a nosotros y no ofrecer lo que él no percibe.

En tal sentido, hay que considerar que la satisfacción del estudiante es muy importante para la estabilidad y desarrollo de nuestra Unidad Descentralizada de Educación a Distancia, pues ellos son los

protagonistas principales y el factor más importante que interviene a favor de la imagen y marketing institucional. La calidad de atención que se brinda en la oficina, debería generar una apreciación de muy satisfecho en los estudiantes, la misma que trascienda en relación con otros estudiantes; en consecuencia, nuestro servicio educativo debe brindar mayores esfuerzos y dedicar más recursos para conseguir que los estudiantes sigan siendo leales y terminen la carrera que iniciaron.

Así mismo, satisfacer los deseos de los estudiantes con calidad, es la base para establecer una buena relación y ganarse su lealtad, un estudiante en nuestro servicio muchas veces no se siente satisfecho cuando no recibe la atención adecuada y además experimenta un comprensible estado de incomodidad, debido a que la responsable de la oficina está dando servicios múltiples que generan la demora de atención; esto no sucedería si contara con colaboradores especializados.

La realidad problemática descrita, nos lleva a estudiar, explicar e identificar la calidad de atención que se da al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia. Ello nos permitirá describir, analizar e informar a sus directivos y estudiante de las necesidades que hayamos detectado en el presente estudio, y le ofreceremos la posibilidad de efectuar soluciones próximas, evidenciando pruebas tangibles.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La presente investigación está comprendida en la calidad de atención y se realizará en la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho que se encuentra ubicado en la Av. Jorge Chávez, Distrito de Hualmay de la Provincia de Huaura en la Región de Lima.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

El objeto de estudio para la presente investigación está delimitado socialmente por todos los estudiantes y coordinadora de la Unidad

Descentralizada de Educación a Distancia - Huacho de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, los mismos que residen en la ciudad de Huacho.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

Esta investigación es de actualidad, por cuanto el tema de calidad de atención a estudiante es vigente y más aún en el ámbito educativo, por lo que se realizará desde mayo a octubre del 2015, en el que se abordará el desarrollo metodológico del proyecto y la presentación del informe final de la tesis.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Esta investigación abarca un concepto fundamental: la calidad de atención a los estudiantes de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, los mismos que se complementan con sus respectivas dimensiones e indicadores señalados en la matriz de operacionalización de variables.

1.2. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en relación a la fiabilidad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?

¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en relación a la capacidad de respuesta en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?

¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en relación a la seguridad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar la calidad de atención al estudiante en relación a la fiabilidad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

Identificar la calidad de atención al estudiante en relación a la capacidad de respuesta en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

Identificar la calidad de atención al estudiante en relación a la seguridad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Sin formulación de hipótesis general para la presente investigación por ser de nivel descriptivo; solo, recopilan la información de la variable para responder la pregunta de investigación.

1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

No se formulan hipótesis secundarias para la presente investigación por ser de nivel descriptivo; solo, recopilan la información de la variable para responder las preguntas de investigación.

1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

a) Definición conceptual de calidad de atención

La calidad de atención consiste en la prestación de servicios de tal forma que se aborden los derechos de las y los clientes, en tal sentido a decir de Colunga (1995) es “un conjunto de prestaciones de servicio que el usuario espera, además de un servicio básico, cuando el usuario entra en contacto con la Institución. Es la capacidad para atender lo que los usuarios necesitan y desean, para que puedan sentirse las personas más importantes” (p. 85).

b) Definición operacional de calidad de atención

Desde el punto de vista operacional, esta variable es considerada y analizada por sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, del cual se establecen indicadores e ítems que serán efectuados con los estudiantes de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas-Huacho, priorizados y valorizados o medidos en escalas, valores, niveles y rangos. Su apreciación y expresión final será descriptiva e inferencial cuantitativa y cualitativa, cuyo valor arrojado se encuentra expresado en sus resultados.

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable 1: **Calidad de atención**

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Labor de atención esperada	1	Nunca[1]	Insatisfecho [20-45]
	Capacitación de personal	2		
	Abastecimiento de material bibliográfico	3		
Capacidad de respuesta	Cumplimiento del servicio prometido	4-5-6	Casi nunca[2]	Satisfecho [46- 72]
	Cortesía y amabilidad	7- 8	A veces [3]	
	Rapidez y precisión	9		
Seguridad	Correcta disposición de atención	10-11	Casi siempre[4]	Muy Satisfecho [73-100]
	Comprensión y paciencia	12-13-14		
	Información brindada	15		
	Transferencia de confianza	16		
	Compromiso con el usuario	17	Siempre[5]	
	Participación activa	18-19-20		

Fuente: Elaboración propia.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se circunscribe en el tipo de investigación aplicada. Se trata de investigaciones que se caracterizan por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos.

Para Behar (2008), la investigación aplicada: “es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. La investigación aplicada, movida por el espíritu de la investigación fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de teorías. Conciernen a un grupo particular más bien que a todos en general”. (p.20).

Se puede decir, asimismo, que la investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar (modificar, mantener, reformar o cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad social). Le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Es el tipo de investigación que comprende todo lo concerniente al ámbito de las tecnologías sociales que tienen como finalidad producir cambios inducidos y/o planificados con el objeto de resolver problemas o de actuar sobre algún aspecto de la realidad social.

b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, pues se recolectarán datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y se realizará un análisis y medición de los mismos. En este caso utilizaremos la investigación descriptiva, porque se pretende conocer, identificar y medir la variable calidad de atención de la muestra probabilística de estudiantes sujetos de la investigación. A decir de Supo (2014), “la investigación descriptiva es aquella que: describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica delimitada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros”(p.14).

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible” (Hernández, Fernández y Baptista, 2008, p. 119).

Es por eso que en nuestra investigación seleccionaremos una serie de procesos descriptivos que se deben de seguir dentro de la calidad de atención para de esta manera, describir e interpretar lo encontrado en cada proceso.

1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método deductivo de investigación, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

En tal sentido Carvajal (2013), explica:

El método deductivo de investigación permite inferir nuevos conocimientos o leyes aún no conocidas. Mediante el método deductivo de investigación es posible llegar a conclusiones directas, cuando deducimos lo particular sin intermediarios. Esto es un método deductivo directo. Cuando esto no es posible, requerimos el empleo del método deductivo indirecto en el que necesitamos operar con silogismo lógico. Mediante este método, concluimos lo particular de lo general, pero mediante la comparación con una tercera proposición. Es lo que se denomina silogismo. El método silogístico consiste en comparar dos extremos con un tercero para descubrir la relación entre ellos. Los extremos comparados se llaman términos o premisas. (párr. 4-9)

b) DISEÑO DE INVESTIGACION

De acuerdo con Hernández et al (2008) el diseño de la investigación es el plan o estrategia para obtener la información que se desea. En este punto señalamos lo que debemos hacer para alcanzar los objetivos y responder a los problemas que nos hemos planteado.

La investigación se puede dividir en: experimental y no experimental. En este caso nos enfocaremos en la investigación no experimental. Según Hernández et al (2008), la investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan variables deliberadamente y no varían las variables independientes de manera intencional lo que hace ver el fenómeno tal y como sucede para después analizarlo.

Además la investigación no experimental se subdivide en: diseños transeccionales o transversales y diseños longitudinales. Esta investigación será de tipo transeccional, dado que los datos se recolectarán en un sólo periodo de tiempo.

1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a) POBLACIÓN

La población de estudio está constituida por 218 estudiantes de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia - Universidad Alas Peruanas – Huacho, que estudian en el sistema de educación a distancia semipresencial y virtual. Estas escuelas profesionales y su población son las siguientes:

Tabla 2: Población por Escuelas Profesionales

Escuelas profesionales	Población - Estudiantes
Administración	7
Administración y Negocios Internacionales	49
Derecho	47
Contabilidad	16
Ciencias de la Comunicación	4
Ingeniería Ambiental	14
Ingeniería Industrial	30
Sistemas	14
Electrónica	12
Psicología	21
Turismo	4
TOTAL	218

Fuente: Registro Académico

Considerando que la población objetivo presenta características homogéneas: estudiantes universitarios de edades entre 19 y 60 años, se decidió trabajar con una muestra representativa y, como tal, constituye la población accesible determinada por el procedimiento muestra probabilística, y de la cual se ha determinado la muestra para la presente investigación.

b) MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se ha tenido en cuenta el teorema central del límite, cuya fórmula y procedimiento de aplicación se precisa a continuación.

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

DONDE:

n° = Tamaño de la muestra de una población finita.

Z = Grado de confianza del de probabilidad al 95%.

P = Proporción con una percepción y evaluación favorable hacia la calidad de atención y satisfacción de los estudiantes. (50%).

q = Proporción con una percepción y evaluación desfavorable hacia la calidad de atención y satisfacción de los estudiantes (50%).

ε = Margen de error muestral (5%).

N = Población.

SUS VALORES CORRESPONDIENTES SON:

$$Z^2 = 1,96^2$$

$$N = 218$$

$$P = 0,5$$

$$n = \frac{(1,96)^2(218)(0,50)(0,50)}{(0,05)^2(218-1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$Q = 0,5$$

$$\varepsilon^2 = (0,05)^2$$

$$n = 139 \quad \text{Total de la muestra}$$

La cantidad de estudiantes por escuela académico profesional fue determinada por afijación proporcional según la fórmula siguiente:

$$n_i = \frac{n}{N} N_i$$

Ejemplo:

$$n_i = \frac{139}{218} \times 7 = 4,46 = 4, \text{ etc.} \quad (\text{Ver tabla3})$$

Tabla 3:

Población y muestra por Escuelas Profesionales

Escuelas profesionales	Población	Muestra
Administración	7	4
Administración y Negocios Internacionales	49	31
Derecho	47	30
Contabilidad	16	10
Ciencias de la Comunicación	4	3
Ingeniería Ambiental	14	9
Ingeniería Industrial	30	19
Sistemas	14	9
Electrónica	12	8
Psicología	21	13
Turismo	4	3
TOTAL	218	139

Fuente: Registro Académico de la UDED Huacho

1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) TÉCNICAS

La técnica seleccionada para la presente investigación es la encuesta, es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas

como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar; a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

Para Álvarez (2001), “la encuesta permite obtener la información de un grupo socialmente significativo de personas relacionadas con el problema de estudio, para luego, por medio de un análisis cuantitativo o cualitativo, generar las conclusiones que correspondan a los datos recogidos”. (p. 122)

b) INSTRUMENTOS

De acuerdo con Danhke citado por Hernández, et al. (2008) las fuentes primarias “constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o la revisión de literatura y proporcionan datos de primera mano”. En nuestro caso como fuente de datos primarios para la empresa elegida utilizaremos entrevista de profundidad con el gerente general de la organización. Además, utilizaremos la observación directa en los diferentes sitios de trabajo.

Dentro de las fuentes de datos secundarios utilizaremos (si es que se cuenta con éstos) los datos o información que la empresa tenga acerca del manejo de sus recursos humanos, la información que podamos conseguir de fuentes externas de instituciones gubernamentales acerca del comportamiento del sector, libros, revistas especializadas y sitios de Internet que cumplan con una metodología de investigación, etc.

Confiabilidad del instrumento

Para la validación interna se realizó una prueba piloto a 50 estudiantes (N=50), para tal fin se utilizó el alfa de Cronbach; la misma, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala

de medida. En tal sentido, la tabla N°4 revela una fiabilidad estadística del coeficiente alfa de Cronbach como muy alta.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad del instrumento: Cuestionario para medir la calidad de atención.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos(ítems)
.963	20
VALIDOS= 50 (100%) entonces N= 50	

Fuente: Elaboración Propia

Ficha técnica del instrumento que mide la calidad de atención.

A continuación se presenta la ficha técnica del instrumento denominado Cuestionario para medir la calidad de atención, el mismo que puede ser empleado en estudiantes que cursen entre el primer y décimo ciclo de la universidad.

Tabla 5. Ficha técnica del cuestionario

Cuestionario para medir la calidad de atención	
Nombre	Cuestionario para medir la calidad de atención
Autora	Andrea Injante Romero
Propósito	Medir la capacidad de la calidad de atención al estudiante, expresada en dimensiones específicas
Descripción	La prueba contiene 20 ítems, 6 para analizar fiabilidad, 8 para inferir capacidad de respuesta, 6 para proponer alternativas de seguridad.
Ítems de Fiabilidad	1,2,3,4,5,6
Ítems de Capacidad de respuesta	7,8,9,10,11,12,13,14
Ítems de Seguridad	15,16,17,18,19,20
Validez	3 jueces expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach: .963
Administración	Colectiva e individual
Usuarios	Sujetos entre 19 y 60 años que cursan educación superior

Tiempo de aplicación	30 minutos, lo que incluye el periodo de instrucción(5 minutos)
Corrección	Conteo Manual y programas informáticos
Aspectos normativos	Baremo obtenido en una muestra piloto de 50estudiantes del 1 al 10 ciclo de las diferentes escuelas profesionales de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas-Huacho Se empleó el percentil o rango de 20 - 100 estableciendo tres niveles denominados: Insatisfecho, Satisfecho y Muy Satisfecho
Significación	El puntaje interpretado según los baremos percentilares o rangos permite apreciar el nivel de la calidad de atención.

Tabla 6
Grado de fiabilidad por ítem – total y Alfa de Cronbach para evaluar aplicación piloto del cuestionario para medir la calidad de atención

ANALISIS DE FIABILIDAD DE LOS ITEMS	Total de elementos corregido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La responsable del área realiza la labor de atención esperada con seguridad y correctamente.	.688	.962
2. La coordinación y el personal están capacitada para contactar con facilidad con los estudiantes.	.719	.962
3. La responsable de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia cumple oportunamente con el abastecimiento de material bibliográfico a los usuarios.	.489	.968
4. La coordinación asume con responsabilidad el cumplimiento del servicio prometido.	.812	.960
5. La coordinación conoce los intereses y necesidades de los usuarios.	.641	.963
6. El Área se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	.690	.962
7. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.	.792	.961
8. El personal responsable del área atiende al usuario con rapidez y precisión.	.809	.961
9. El personal se muestra una correcta disposición dispuesto a ayudar a los usuarios.	.826	.960
10. Se informa de una manera paciente, clara y comprensible a los usuarios.	.836	.960
11. En el área se aprecia un trato cordial y amable durante el tiempo de atención.	.733	.962
12. Cuando acudimos al área la coordinadora nos expresa un estado de ánimo y razonamiento al momento de atendernos.	.762	.961
13. La responsable del área muestra empatía durante el tiempo de atención a los usuarios.	.832	.960
14. En el área se recibe una información de una manera clara y comprensible a los usuarios.	.858	.960
15. Consideras que los informes brindados en la coordinación se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.	.829	.960
16. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y nos tramite confianza.	.812	.961

17. Cuando acudo al Área, sé que encontraré una atención comprometida con las mejores soluciones.	.750	.961
18. El personal da una imagen de honestidad y confianza mostrando una participación activa.	.739	.961
19. El horario del Área asegura que se pueda acudir a él y obtener resultados que siempre que se necesita.	.793	.961
20. El área se percibe que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	.728	.962

La tabla 6 muestra la fiabilidad de elementos – total de los 20 ítems, las 3 dimensiones y el puntaje total del instrumento denominado “cuestionario para medir la calidad de atención” así como el alfa de Cronbach si se elimina un elemento y se ha suprimido el elemento; se observa que según Alfa de Cronbach es superior a 9 (muy alta fiabilidad) por lo que se decidió considerar todos los elementos (ítems) para su aplicación final.

Validez del instrumento de investigación

Para la validación externa se sometió a un juicio de expertos, es decir, se le entregó el cuestionario a tres especialistas del área, quienes actuaron como jueces con la finalidad de verificar si cada uno de los ítems que se incluyeron, garantizan la viabilidad del hecho en estudio propuesto, en cuanto a precisión y pertinencia; concluyendo como válido para aplicar al estudio (ver anexo).

Cabe resaltar que el instrumento final contiene las sugerencias en cuanto a formato y redacción de los jueces los mismos que a nombrar son:

Nº	Nombres y Apellidos del Experto	DNI	Institución que labora	Criterio o juicio
1	Mg. Rómulo Dolores Nolasco	15699924	UAP	Valido-Aplicable
2	Mg. Yosán Mercedes Arteaga	15617502	UAP	Valido-Aplicable
3	Lic. Jesús A. Orsini Pérez	46076369	UAP	Valido- Aplicable

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

a) JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica:

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de calidad de atención, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de atención, así como la satisfacción del estudiante encontrar explicaciones a situaciones relacionales a nivel interno (del servicio de oficina) y externo (cliente-estudiantes) que se presentan cotidianamente. Ello nos permitirá investigar y contrastar diferentes conceptos de la calidad de atención en una realidad concreta: en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia - Huacho, de la Universidad Alas Peruanas.

Justificación Práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado de la presente investigación permitirá encontrar soluciones concretas a problemas de calidad de atención y satisfacción de los estudiantes, que de algún modo se relacionan con la misión y visión de nuestra entidad educativa que inciden en los resultados de la empresa. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer algunos cambios innovadores en la logística y los servicios que brinda la oficina de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia y en las reglamentaciones que regulan los procesos educativos de la misma.

Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para medir la calidad de atención y la satisfacción de los estudiantes. Con ello se pretende conocer la identificación de la calidad de atención con los objetivos de la Unidad Descentralizada

de Educación a Distancia. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas a nivel interno y externo.

b) IMPORTANCIA

Consideramos que nuestra investigación tiene mucha importancia ya que permite ampliar los conocimientos de las personas en forma concreta y certera, abriendo así posibilidades en el campo de lo social, cultural, empresarial, y sobre todo a nivel de servicio educativos de nivel superior.

Esta investigación aborda el conocimiento relacional de la variable calidad de atención y satisfacción del estudiante (cliente interno), ya que permite que se desarrolle y progrese en forma interactiva las competencias, capacidades y conocimientos adquiridos a lo largo del proceso; es decir, que nuestra investigación tiene como fin impulsar y profundizar el conocimiento en ciencias empresariales y brindar una calidad de servicio actualizado.

Con la realización de la presente investigación, se espera establecer estrategias de calidad de atención que logren la satisfacción el estudiante de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia - Huacho, la misma que permitirá el mejoramiento continuo de los niveles de profesionalización en las diversas carreras profesionales que han elegido e incrementar como consecuencia la demanda de nuevos estudiantes.

b) LIMITACIONES

La presente investigación tuvo ciertas limitaciones; en la relación al material bibliográfico de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho no se han encontrado trabajos de investigación que analicen la variable calidad de atención al estudiante, por ello se realizó una recopilación de información en la biblioteca centros de la Universidad Alas Peruanas y sitios web.

En el orden temporal la recopilación de información comprende seis meses de duración a partir de mayo hasta octubre de 2015.

En cuanto a la amplitud se realizó la investigación en la ciudad de Huacho.

En el aspecto metodológico la investigación es no experimental porque no se va a manipular la variable.

En cuanto a lo económico los gastos para el proyecto de investigación se asumirán de forma total para garantizar el normal desarrollo de investigación, para ello realice un préstamo personal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Campos y Portillo (2010), en su tesis *Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel*. Universidad de el Salvador. Presentado para optar el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas; nos da a conocer que el objetivo general es crear un modelo de Gestión Administrativa que permitirá mejorar la atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua, Departamento de San Miguel. Se trata de una investigación de nivel descriptivo y causal, que desarrolló el método hipotético deductivo, y aplicó un cuestionario a una muestra de 269 personas. El presente estudio concluye que: Los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal no son acordes a las necesidades de los usuarios por lo que la posición competitiva en que se ubica la institución no es buena comparada con otras instituciones de su misma naturaleza, por consiguiente el personal de la institución considera que el ambiente laboral en sus puestos de trabajo no es el más adecuado.

Romero y Urdaneta (2009), tesis, *Desempeño laboral y calidad de atención del personal administrativo en las universidades privadas*. Presentado en Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela, para optar el grado de magister en Administración. La investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad de atención del personal administrativo en las universidades privadas del municipio Maracaibo del Estado-Zulia. El tipo de investigación tipo correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional - correlacional. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio del investigador, también llamada muestra. Se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, dando como resultado un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral la cual resulto ser confiable, en cuanto a la calidad de atención prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas, Por otra parte la calidad de atención prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

Perdomo (2007). *La calidad de atención al cliente del centro de negocios norte del Banco Casa Propia E.A.P en Barquisimeto. Venezuela: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"*. Tesis para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial. Tiene como objetivo general: Evaluar la calidad de atención al cliente en el Centro de Negocios Norte del Banco Casa Propia E.A.P. en Barquisimeto. El presente trabajo está enmarcado dentro de un diseño de campo de modalidad descriptiva, así mismo la población correspondiente a este estudio estará conformada por 68 sujetos, 50 representan un 50% de los atendidos en ese horario y 18 personas, quienes son los que se encargan de una manera directa de la atención al cliente de la empresa, los cuestionarios se realizarán en la escala de likert, cuyos ítems, se elaborarán con relación a las variables del estudio. El presente estudio concluye que: Los clientes y empleados de Casa Propia E.A.P, consideran en términos generales que este les brinda un servicio medianamente satisfactorio, no obstante esto es muy subjetivo por cuanto es una apreciación muy personal que va a depender de las necesidades individuales y de la prontitud con que éstas sean resueltas, sin embargo con la presente investigación se le ofrece a la Entidad lineamientos que le permitan alcanzar el nivel de satisfacción total. Por último, la evaluación de la calidad de atención al cliente del Centro de Negocios Norte de Casa Propia E.A.P, busca ofrecer una alternativa factible para el mejoramiento del problema existente en la institución bajo el concepto de calidad.

2.1.2. Nacionales

García (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorrillos en el período febrero-mayo 2013*. Presentado en la Universidad Ricardo Palma. Para optar el título profesional de Médico cirujano. Tiene como objetivo general: Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as

externos en servicios de salud en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en el período de febrero-mayo 2013. El estudio fue observacional, descriptivo y transversal, la población muestral fue de 192 sujetos al cual se aplicó la encuesta para recolectar los datos. El presente estudio concluye que se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos.

Bullón (2007). *La satisfacción estudiantil con la Calidad educativa de la universidad*. Presentado en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Para optar el título de licenciada en Psicología con mención en psicología educativa. Tiene como objetivo general: Diseñar un instrumento que permita conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios en ingeniería con respecto a la Calidad Educativa brindada por la universidad. El presente trabajo es de tipo descriptivo y estudia el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que se propone la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas. La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima. En el análisis estadístico realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada. Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. No obstante, al analizar por especialidades se encuentra que los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, se ubican en el grado Bastante Satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica que están en el grado Satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Se encontró una diferencia

significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos.

Pérez (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Universidad San Pedro. Para optar el grado de doctor en gestión y ciencias de la educación. Tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente en el SENATI. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estudiada fue 19 trabajadores para clima laboral y 206 estudiantes para saber cuan satisfechos se sienten con la atención recibida, se utilizó la técnica de muestro probabilístico para estudiantes donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual estuvo conformado por de 38 preguntas para clima laboral y 21 preguntas para atención al cliente, teniendo cinco alternativas de respuestas. Como técnicas estadísticas para determinar la correlación se utilizaron: Medidas de dispersión (varianza y desviación estándar) y medidas de tendencia central (media, mediana, moda) además de correlación R, Pearson, Spearman Brown, r de dos mitades (rdm); para la prueba de bondad se hizo uno del chi-cuadrado χ^2) y el coeficiente de alfa de Cronbach. Se concluyó según los resultados obtenidos que no existe un clima laboral favorable, así como también la atención brindada es mala, puesto que los ESTUDIANTES afirman estar insatisfechos con la atención. Aprobando la hipótesis de investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. La calidad de atención

El diccionario de la Real Academia Española define la calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”. Para Vara (2004), “esta definición muestra las dos características esenciales del término. De una parte, la subjetividad de su valoración; de otra, su relatividad. No es una cualidad absoluta que se posee o no se posee, sino un atributo relativo: se tiene más o menos calidad”. (p.7)

Tomando en cuenta lo anterior, se define calidad como la totalidad interactiva de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos en un contexto y tiempo determinado.

Así mismo, se entiende por atención a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; es decir, por la forma de trabajar de las personas al atender a sus clientes, externos o internos. En otras palabras, es la forma como se atiende a las personas, de cómo miras, escuchas y cómo trabajas para ella se entiende entonces la atención es una actividad actitudinal realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

La calidad de atención al estudiante (nuestros clientes) es un proceso para la satisfacción integral de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los estudiantes constituyen el elemento vital de nuestro servicio de Unidad Descentralizada de Educación a Distancia - Huacho. Al respecto, Jiménez (2011) “La calidad de la atención está determinada por tu decisión personal sobre cómo trabajas: cómo te comportas, cómo

procedes, cómo escuchas, cómo miras, cómo hablas, cómo te sientas o cómo caminas, independientemente del servicio” (p. 22).

Se entiende entonces que atención de calidad es el resultado de la predisposición motivacional, emocional o felicidad de los empleados al dar el servicio. Si los empleados no se sienten como si fueran dueños del servicio, poca es la atención que pondrán a lo que el estudiante espera del servicio educativo como es nuestro caso.

Es por ello que, en la coordinación de Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de debe continuar el proceso de mejora de la calidad de atención que ofrecen a sus estudiantes, ya que no es cuestión de elección: la imagen de la Universidad Alas Peruanas referida a este servicio depende de ello.

Para mantener la imagen, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad y la mejora continua.

La calidad de atención es entonces, a decir de Colunga (1995), “un conjunto de estrategias que una institución diseña y pone en práctica para satisfacer mejor que sus competidores las necesidades y expectativas de sus clientes. Para ofrecer un excelente servicio al cliente, se deben buscar los medios más adecuados para que el cliente adquiera sus productos o servicios de una manera más cómoda y apropiada”. (p.98)

En la actualidad, las instituciones sean de servicios educativos o no, consideran a la calidad de atención como una variable estratégica fundamentalmente, como una fuente de ventaja en la competencia del mercado. En sí misma, la atención constituye un valor Institucional y personal que surge como herramienta esencial para lograr la plena satisfacción del cliente y obtener su fidelización, y solo si las Instituciones

son capaces de proporcionar ese valor, obtendrán la preferencia del cliente y mejoraran su posicionamiento y participación en el mercado.

Como sabemos del punto de vista del marketing la satisfacción y calidad no son propiedades del producto en sí, sino evaluaciones que realiza el cliente o consumidor.

El concepto de calidad ha sufrido un proceso evolutivo que va, desde los aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad de un producto a través de proceso de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente.

Para Barra (1990). Citado por Gallardo y Galván (1993), calidad es “dar al cliente lo que quiere” (p. 25), ya sea un bien o servicio apropiado para su uso, y hacer esto de tal modo que cada tarea se realice correctamente desde la primera vez.

La calidad es diferenciarse cuantitativamente o cualitativamente respecto de algún atributo requerido, de la misma manera se puede decir que la calidad significa aportar valor al cliente, consumidor o usuario.

El término calidad, puede adquirir diferentes interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor o cliente, dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los estudiantes, podremos decir si éste es bueno o malo.

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de Atención

a. Fiabilidad

La fiabilidad es uno de los puntos más importantes que hay que cumplir, ya que es un factor determinante para que una atención se perciba de calidad. La fiabilidad en este caso está directamente relacionada, con el correcto cumplimiento de las promesas realizadas al usuario o cliente, en nuestro caso a los estudiantes de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia.

Para la Real Academia Española (RAE) es la “cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”. Creus (2005) precisa que: “fiabilidad es la probabilidad de que un aparato o dispositivo o una persona desarrolle una determinada función bajo condiciones fijadas durante un periodo de tiempo determinado” (p.25).

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009, p.35): “Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”.

En consecuencia es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) considera que:

“La fiabilidad se define como: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio (por ejemplo en la página web, en un folleto), un cartel (“golpee y será atendido”), la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente, etc. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso.

¿Qué aspectos entonces podríamos evaluar para medir la fiabilidad? Veamos estos tres:

Cumplimiento de las promesas de plazos. El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.

Interés sincero en solucionar problemas a un cliente. Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo. Ante un planteo de un inconveniente es muy importante escuchar para entender de fondo el problema, informar al cliente lo que se hará para solucionarlo, y luego ir comunicando el avance de esas acciones. La ignorancia acerca de “qué es lo que está sucediendo con la resolución de mi problema” suele inquietar mucho a las personas.

Realizar bien el servicio la primera vez. Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la empresa. Si recibo un plato de sopa fría y la devuelvo al mozo, aunque después la sopa venga perfecta, las próximas veces voy a dudar de la capacidad de ese restaurant de traer los platos en condiciones óptimas”.

b. Capacidad de respuesta

Este aspecto dimensional de esta investigación considera el constructo “capacidad de respuesta”, por lo tanto, lo primero es definir qué se entiende por estos dos conceptos. La capacidad se define como “la aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo” (Real Academia Española, 2015)

En el ámbito de la psicología la Nueva Enciclopedia Universal (1982) nos explica que la capacidad “es la aptitud o potencialidad innata que posee un individuo para mejorar su función, habilidad o talento. Con ella se relaciona la aptitud, destreza y poder de ejecución. La capacidad es casi sinónima de aptitud, lo que implica límites especiales o posibilidades peculiares de adiestramiento en un campo particular” (p.1798).

Otra apreciación explícita en el Diccionario de Psicología, (2006) señala a la capacidad como un “término genérico para designar la posibilidad y la idoneidad de un sujeto para desarrollar una actividad o para cumplir con una tarea” (p. 162). Por su parte en el Vocabulario de Psicología (1993), se entiende que una capacidad representa “la posibilidad de éxito en la ejecución de una tarea o el ejercicio de una profesión” (p. 86).

El concepto respuesta se define como “el efecto que se pretende conseguir con una acción” (Real Academia Española, 2001. p.1960). En psicología, el Vocabulario de Psicología (1993) define el término respuesta como “actividad transitoria característica de un sistema excitable, cuando está provocada por un agente físico o fisiológico extraño a este sistema” (p. 459).

Para Cottle (1991), “la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta, como la fiabilidad, también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos

contraídos. Accesibilidad es también parte de la capacidad de respuesta; se refiere a la posibilidad que tiene sus clientes de entrar en contacto con usted y la facilidad con que pueden lograrlo”. (p.40)

Por lo tanto, la capacidad de respuesta se puede entender tanto como una actitud mental como por una actitud de procedimiento, lo que implica un cambio en la manera de pensar y en la cultura en la organización. Por ello, el desarrollo de la capacidad de respuesta debe ser mediante la adopción de una visión estratégica general y de un consenso sobre los objetivos de esa respuesta.

En consecuencia se considera a la capacidad de respuesta como la rapidez en la atención del servicio requerido y disposición del personal para ayudar a la solución de problemas de los estudiantes (clientes), para ello se hace necesario la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de una atención de calidad, rápida y oportuna. Nuestros estudiantes (clientes) no tienen por qué esperar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones que ellos pueden aportar en los resultados de la presente investigación.

c. Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

La tranquilidad también forma parte de la seguridad, el cliente necesita sentirse libre de peligros, riesgos o dudas. Seguridad representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la actitud de atención que proyecte el personal de la empresa que presta el servicio

y la capacidad que este personal tenga para generar fe y confianza. En tal sentido Cottle (1991), “Seguridad también implica credibilidad, que, a su vez, incluye integridad, confiabilidad y honestidad.” (p 56).

Castillo (2005), profesor de la universidad del Bío Bío de Chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”. (p. 22).

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002), la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (p.103)

González (2006), precisa que: “la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente” (p 34).

Por su parte; Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), concluyen que la seguridad es la capacidad de “conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.47).

En consecuencia, La tranquilidad del cliente es otro aspecto fundamental, para ofrecer un servicio de calidad y para ello es necesario transmitir confianza y seguridad. Normalmente se consiguen a través del tiempo mediante experiencias previas o en el caso de ser clientes nuevos, mediante la imagen corporativa, referencias de clientes importantes o incluso haciendo hincapié en la correcta cualificación de los empleados.

Finalmente se puede decir que la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil,

sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Atención.- es la acción y el resultado de atender. En función del contexto, puede equivaler a términos como: cortesía, educación, civismo, amabilidad y muestra de respeto. Por ejemplo: 'Tuvo mucha atención conmigo'. Con este significado, se utiliza especialmente en plural. Por ejemplo: 'Nos dedicó muchas atenciones'. En Psicología, 'atención' es la capacidad de percibir determinados estímulos. También se utiliza para definir el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos. En otros contextos, utilizada como interjección, la palabra 'atención' sirve para advertir de algo. Por ejemplo, en el ejército se utiliza de esta manera para indicar que va comenzar un ejercicio o un maniobra. Para los ganaderos, 'atención' es un contrato de compra venta de lanas, sin determinación de precio, sino remitiéndose a otro contrato realizado anteriormente. Esta palabra procede del latín *attentio,-ōnis*.

Atención al cliente.- En el ámbito comercial, 'atención al cliente' es el servicio que se presta a las personas que adquieren un bien o servicio. La atención al cliente comprende desde el recibimiento y la información antes de realizar una compra hasta el seguimiento postventa. En las grandes empresas existen departamentos dedicados exclusivamente a la atención al cliente.

Satisfacción del cliente.- Cortada y Woods (1995), la definen así: satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumplen o supera las expectativas o necesidades del, cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado (p.110). Philip Kotler (2002), define la satisfacción del cliente como "El nivel del estado de ánimo de una persona

que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas." (p. 40, 41).

Calidad.-Peter Drucker (citado en Kotler ,2003) sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido.

Cliente.-Kotler (2003) nos dice que las empresas deben despertar al hecho de que tienen un nuevo jefe: "el cliente". Si su personal no piensa en términos de cliente, sencillamente no piensa y si no prestan atención a sus clientes alguna otra empresa lo hará. Este mismo autor define un cliente como "alguien que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago". Quien compra, es el comprador y quien consume el consumidor.

Fidelidad del cliente.-Según Jacob y Chestnut (1998), la fidelidad o lealtad del cliente se define como "la compra no aleatoria a lo largo del tiempo, de una marca o conjunto de marcas por parte de un consumidor que usa un determinado proceso de evaluación". Más recientemente, otros han argumentado que lealtad de cliente se compone de (1) una adhesión a un producto o servicio que es comparable con posibles alternativas y (2) es comprado en forma repetitiva.

Servicio.-Ángelo y Vladimir (1998) definen al servicio como "la ejecución de un acto que satisface las necesidades de los clientes". Por su parte Fitzsimmons y Fitzsimmons (2004) lo expresan como "una experiencia perecedera e intangible, ejecutada para un cliente que toma el rol de co-productor".

Servicio Deseado.- es lo que el cliente espera recibir, es decir que "es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser".(Zeithaml y Bitner, 2002, p. 63).

El Servicio Adecuado.- “es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar” Zeithaml y Bitner (2002; 64). Esto significa que a pesar que los clientes esperan alcanzar un servicio ajustado a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño.

Fiabilidad.- Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece con seguridad y correctamente.

Capacidad de respuesta.- Referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad de atención.- Profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público, la misma que genera la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado.

Respuesta afectiva.- Asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra, cuyo proceso puede darse durante o después del consumo.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

A continuación se presentan el análisis de los resultados encontrados, en el nivel descriptivo de los datos generales de la variable, sus dimensiones e ítems realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa informático SPSS v22.

3.1.1. Variable calidad de atención

Tabla 7.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	2.9
Satisfecho	56	40.3
Muy satisfecho	79	56.8
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

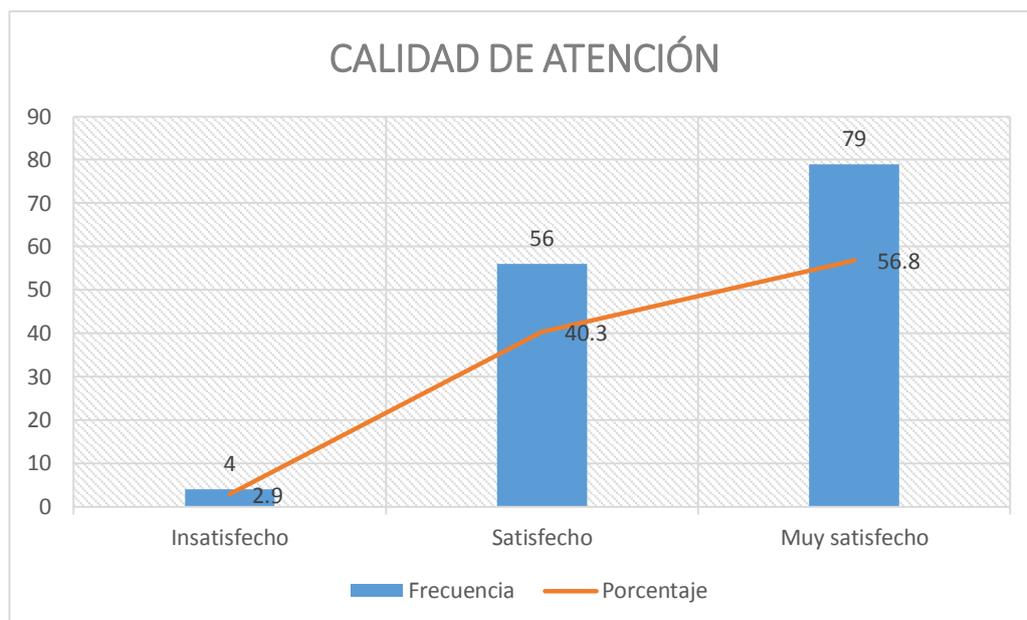


Figura 1, calidad de atención.
Fuente: elaboración propia

Como se muestra a la tabla 7, así como en la figura 1, se aprecia que 56.8% (79 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos; mientras que un 40,3% (56 estudiantes) expresan estar satisfecho y un 2.9% (4 estudiantes) dicen estar insatisfechos. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

3.1.1.1. Dimensión 1: fiabilidad

a) Niveles de frecuencias de los ítems de la dimensión

Tabla 8

Ítem 1. La responsable del área realiza la labor de atención esperada con seguridad y correctamente.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	3.6
Casi siempre	50	36.0
Siempre	84	60.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

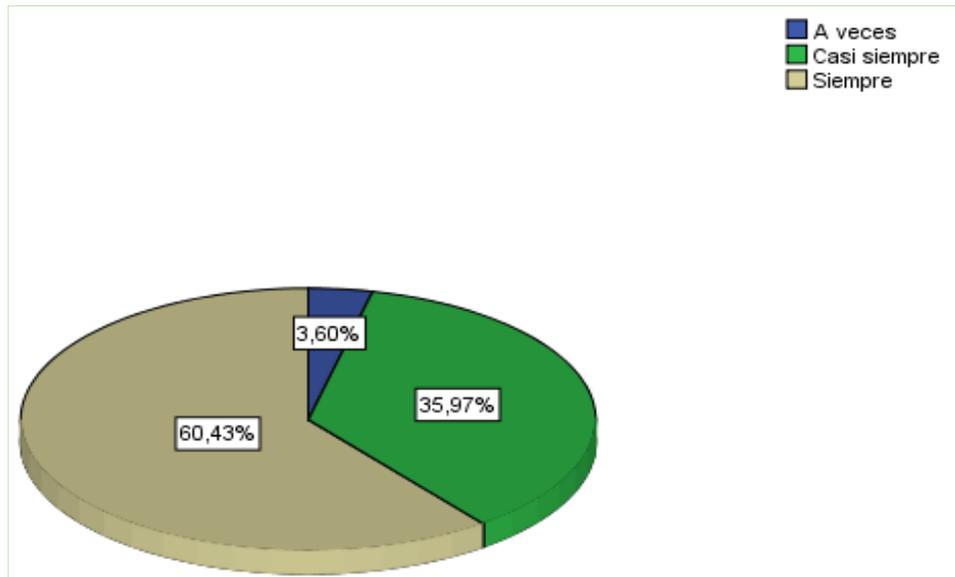


Figura 2, Ítem 1 La responsable del área realiza la labor de atención esperada con seguridad y correctamente.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8, así como en la figura 2, se aprecia que 3.60% (5 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 35.97% (50 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 60.43% (84 estudiantes) dicen que siempre la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la responsable del área que realiza la labor de atención esperada con seguridad y correctamente

Tabla 9.

Ítem 2. La coordinación y el personal están capacitada para contactar con facilidad con los estudiantes.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	3.6
Casi siempre	54	38.8
Siempre	80	57.6
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

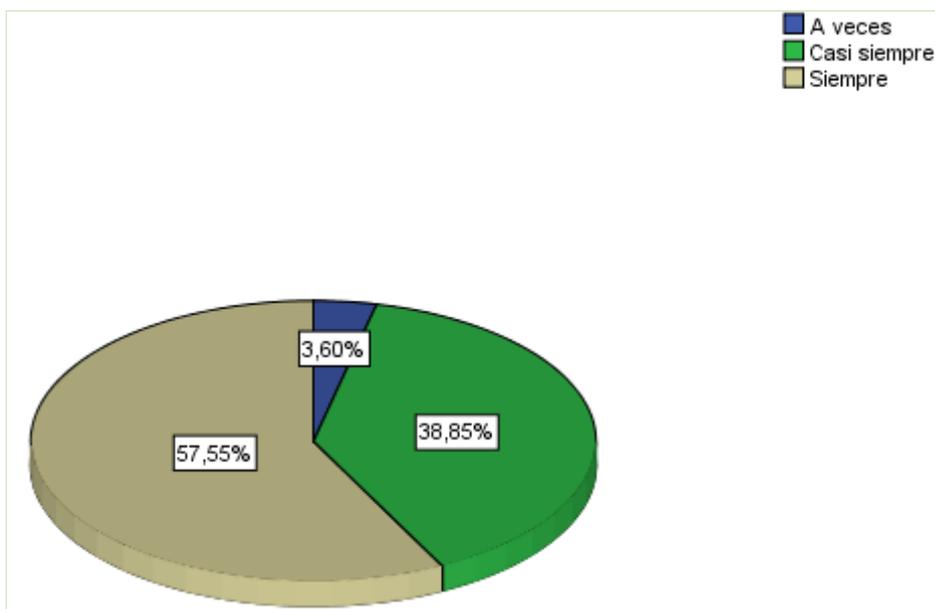


Figura 2, Ítem 2 La coordinación y el personal están capacitada para contactar con facilidad con los estudiantes.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9, así como en la figura 3, se aprecia que 3.60% (5 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 38.85% (54 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 57.55% (80 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la coordinación y el personal que están capacitadas para contactar con facilidad con los estudiantes.

Tabla 10.

Ítem 3. La responsable de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia cumple oportunamente con el abastecimiento de material bibliográfico a los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	.7
Casi nunca	6	4.3
A veces	29	20.9
Casi siempre	58	41.7
Siempre	45	32.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

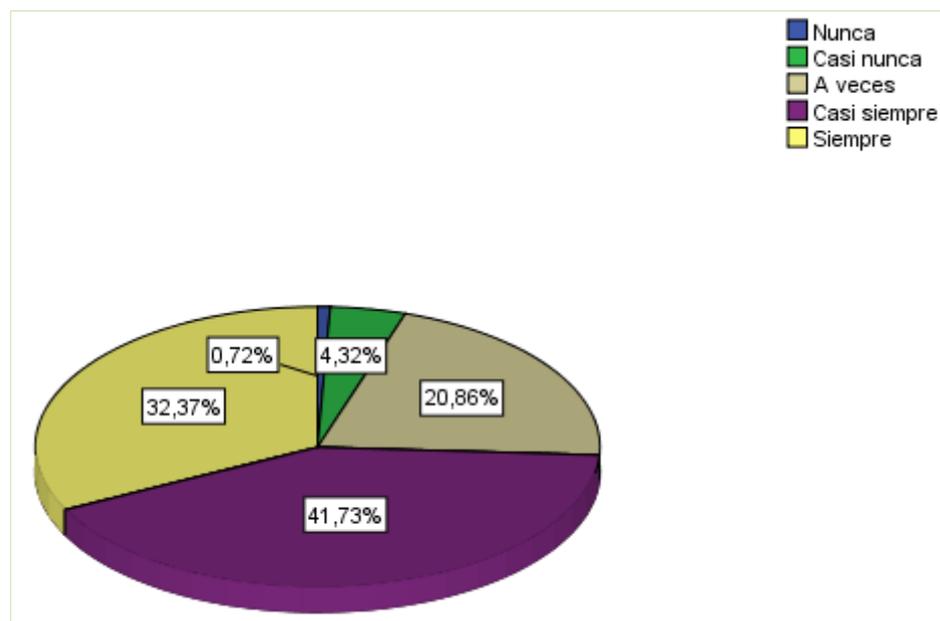


Figura 4, Ítem 3. La responsable de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia cumple oportunamente con el abastecimiento de material bibliográfico a los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, así como en la figura 4, se aprecia que 0.72% (1 estudiantes) manifiesta que *nunca* tienen calidad de atención, así mismo, un 4.32 % (6 estudiantes) dicen que *casi nunca* tienen calidad de atención mientras que un 20.86% (49 estudiantes) expresan *a veces* tienen calidad de atención, un 41.73% (58 estudiantes) dicen que *casi siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la responsable de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia cumple oportunamente con el abastecimiento de material bibliográfico a los usuarios

Tabla 11

Ítem 4 La coordinación asume con responsabilidad el cumplimiento del servicio prometido.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	9.4
Casi siempre	66	47.5
Siempre	60	43.2
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

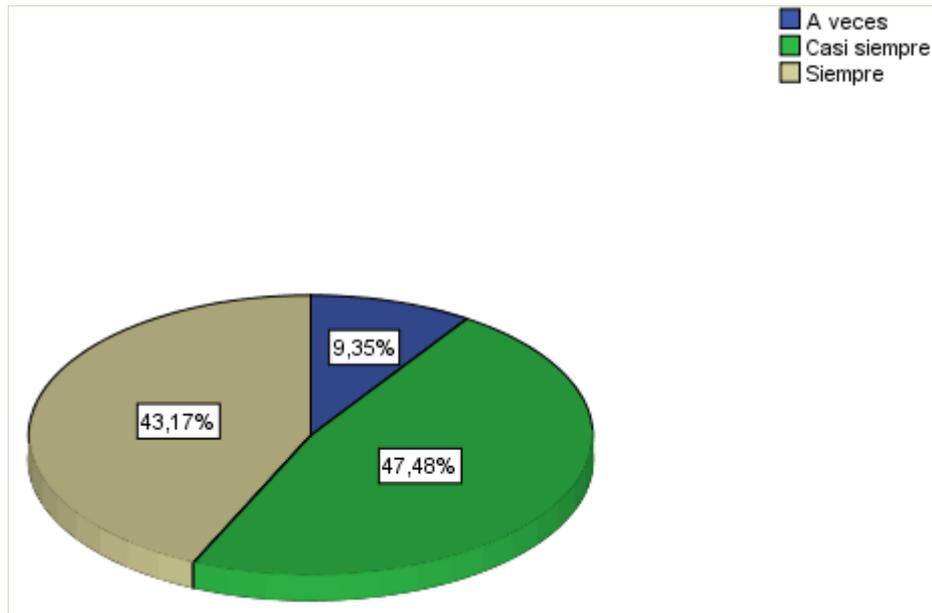


Figura 5, Ítem 4 La coordinación asume con responsabilidad el cumplimiento del servicio prometido.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11, así como en la figura 5, se aprecia que 9.35% (13 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 47.48% (66 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 43.17% (60 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la coordinación que asume con responsabilidad el cumplimiento del servicio prometido.

Tabla 12

Ítem 5. La coordinación conoce los intereses y necesidades de los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	37	26.6
Casi siempre	65	46.8
Siempre	37	26.6
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

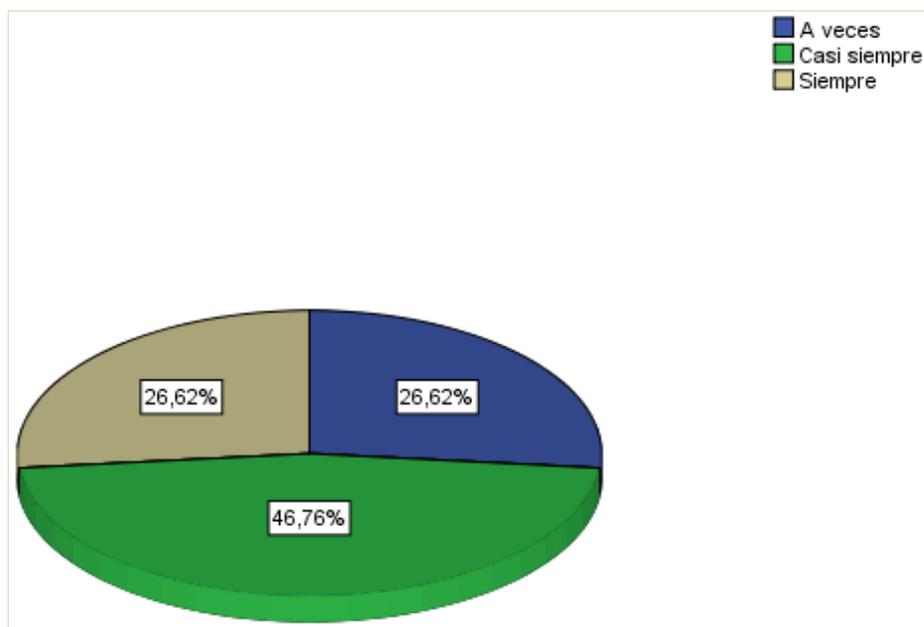


Figura 6, Ítem 5. La coordinación conoce los intereses y necesidades de los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, así como en la figura 6, se aprecia que 26.62% (37 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 46.76% (65 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 26.62% (37 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están satisfechos con la coordinación que conoce los intereses y necesidades de los usuarios.

Tabla 13

Ítem 6. El Área se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	.7
A veces	29	20.9
Casi siempre	71	51.1
Siempre	38	27.3
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

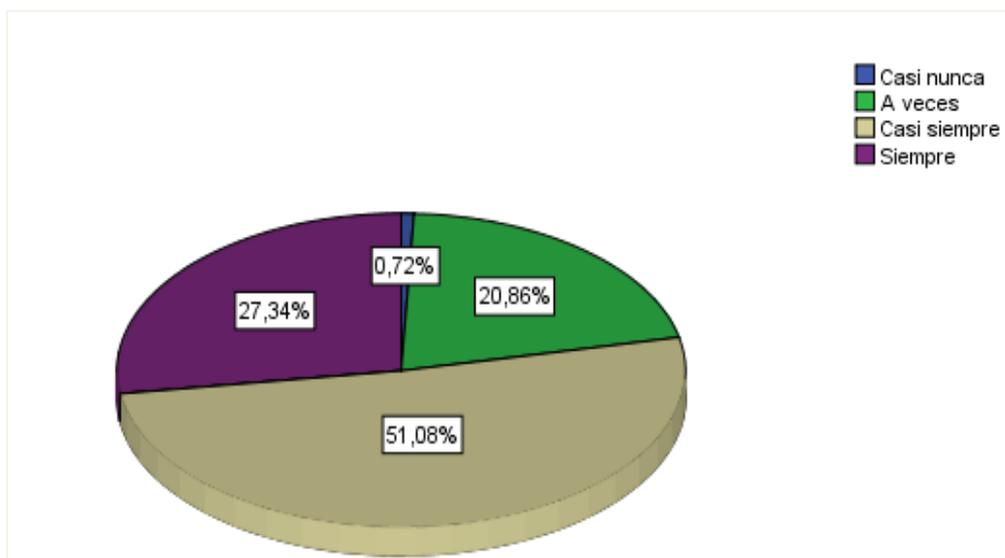


Figura 7, Ítem 6. El Área se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13, así como en la figura 7, se aprecia que 0.72% (1 estudiantes) manifiesta que casi *nunca* tienen calidad de atención, así mismo, un 20,86 % (29 estudiantes) dicen que *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 51,08% (71 estudiantes) expresan que *casi siempre* tienen calidad de atención, un 27,34% (38 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con el área que se adapta perfectamente a las necesidades como usuario

b) Decisión sobre la dimensión fiabilidad

Dado que los ítems de la dimensión evidencian una tendencia favorable del estudiante con la calidad de atención en relación a la fiabilidad en un nivel de muy satisfecho, se describe lo siguiente.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de fiabilidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	4.3
Satisfecho	63	45.3
Muy satisfecho	70	50.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

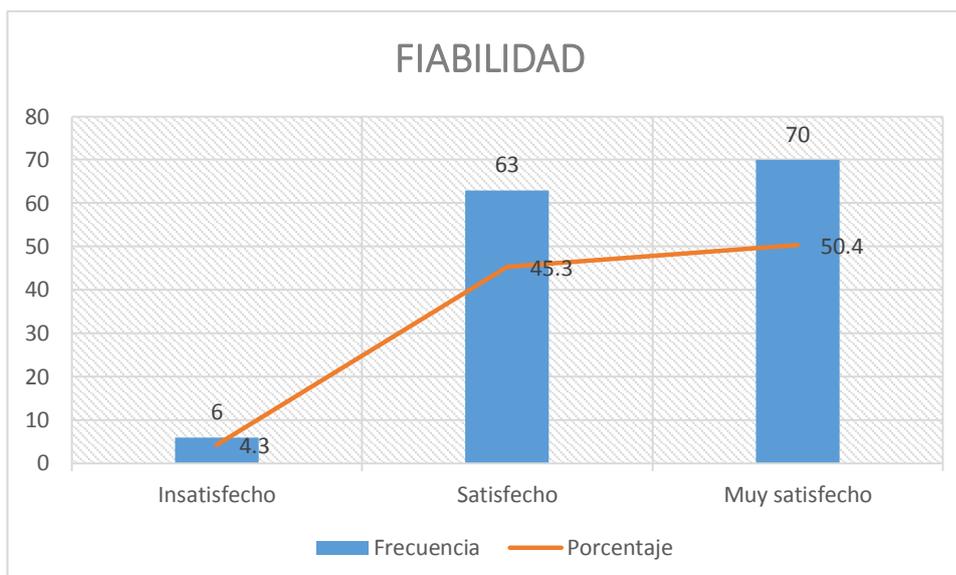


Figura 8, fiabilidad de atención.

Fuente: elaboración propia

Como se muestra a la tabla 14, así como en la figura 8, se aprecia que 50.4% (70 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos; mientras que un 45,3% (63 estudiantes) expresan estar satisfecho y un 4.3% (6 estudiantes) dicen estar insatisfechos. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la fiabilidad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

3.1.3. Dimensión 2: capacidad de respuesta

a) Niveles de frecuencias de los ítems de la dimensión

Tabla 15

Ítem 7. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	2.9
Casi siempre	51	36.7
Siempre	84	60.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

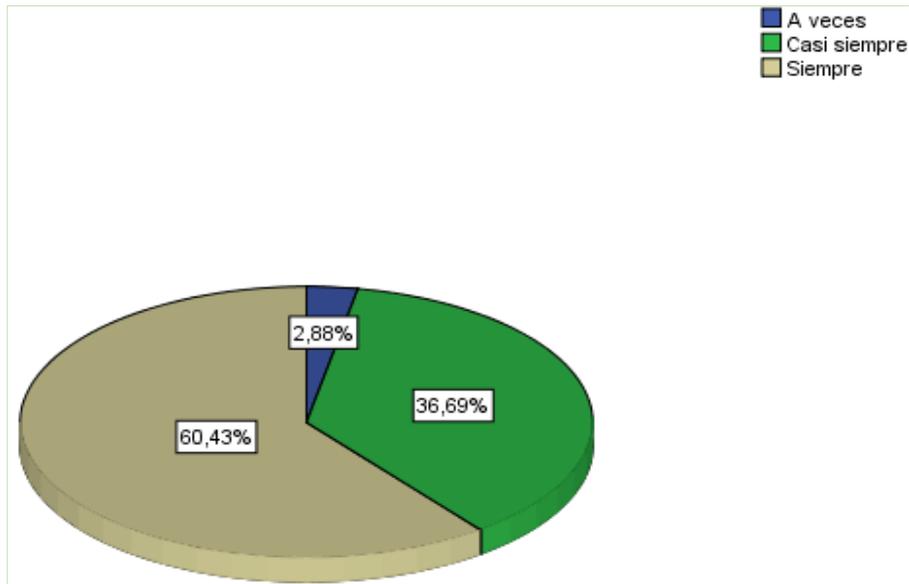


Figura 9, Ítem 7. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, así como en la figura 9, se aprecia que 2.88% (4 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 36.69% (51 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 60.43% (84 estudiantes) dicen que siempre la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que el trato del personal con los usuarios es considerado y amable.

Tabla 16

Ítem 2. En el área se aprecia un trato cordial y amable durante el tiempo de atención.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	2.9
Casi siempre	49	35.3
Siempre	86	61.9
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

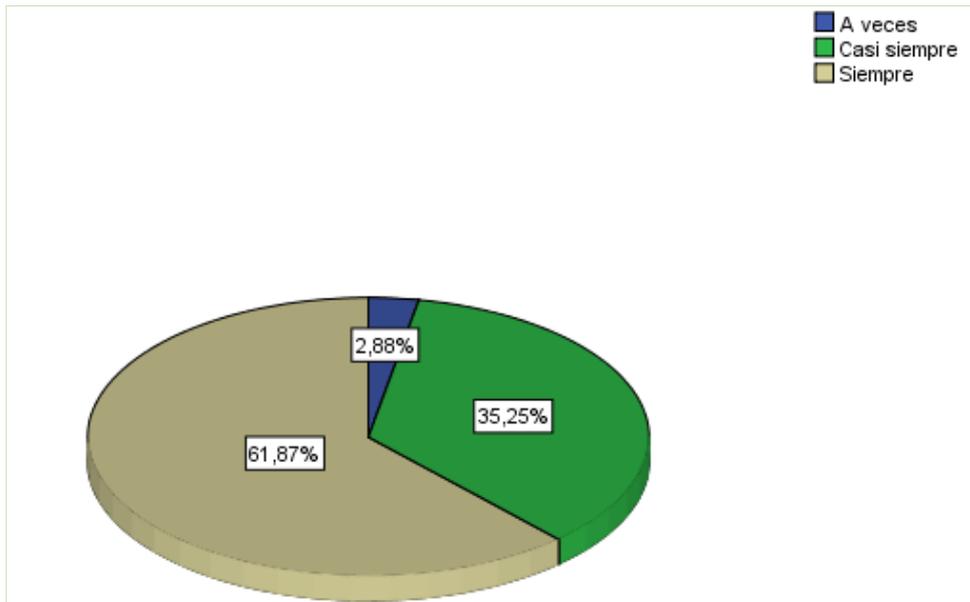


Figura 10, Ítem 8 En el área se aprecia un trato cordial y amable durante el tiempo de atención.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16, así como en la figura 10, se aprecia que 2.88% (4 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 35.25% (49 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 61.87% (86 estudiantes) dicen que siempre la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con el trato cordial y amable durante el tiempo de atención en el área.

Tabla 17

Ítem 9. El personal responsable del área atiende al usuario con rapidez y precisión.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	6.5
Casi siempre	71	51.1
Siempre	59	42.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

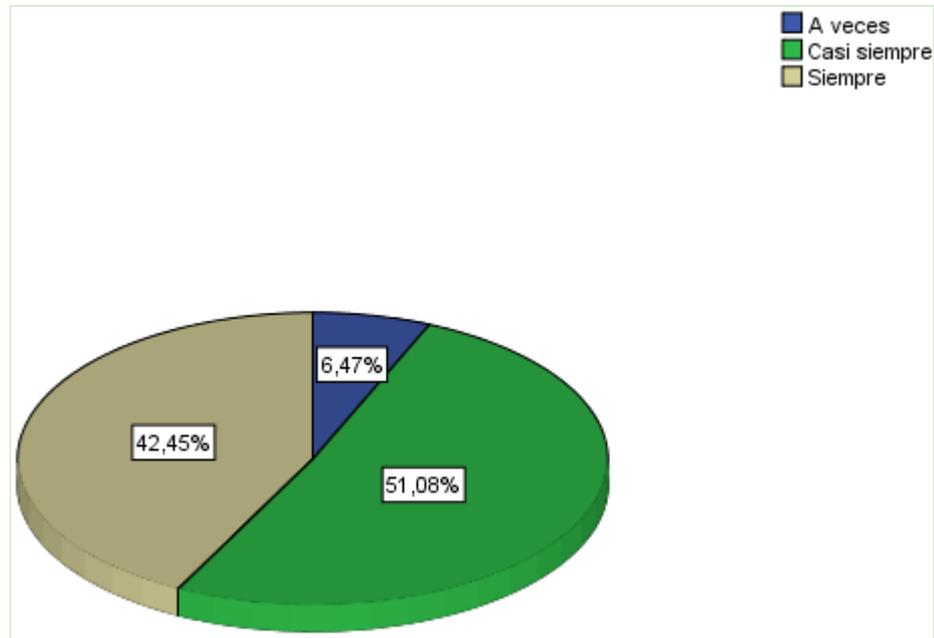


Figura 11, Ítem 9. El personal responsable del área atiende al usuario con rapidez y precisión.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 17, así como en la figura 11, se aprecia que 6,47 % (9 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 51,08% (71 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 42,45% (51 estudiantes) dicen que siempre la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con el personal responsable del área atiende al usuario con rapidez y precisión.

Tabla 18

Ítem 10. El personal se muestra una correcta disposición dispuesto a ayudar a los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	2.9
Casi siempre	56	40.3
Siempre	79	56.8
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

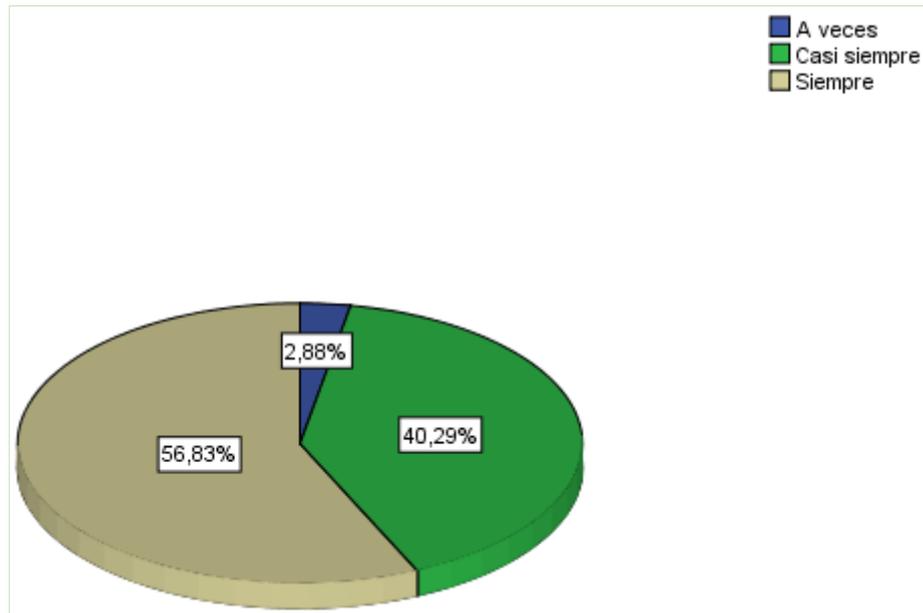


Figura 12, Ítem 10. El personal se muestra una correcta disposición dispuesto a ayudar a los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, así como en la figura 12, se aprecia que 2.88 % (4 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 40.29% (56 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 56.83% (79 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con el personal que muestra una correcta disposición dispuesto a ayudar a los usuarios.

Tabla 19

Ítem 11. Cuando acudimos al área la coordinadora nos expresa un estado de ánimo y razonamiento al momento de atendernos.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	5.0
Casi siempre	62	44.6
Siempre	70	50.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

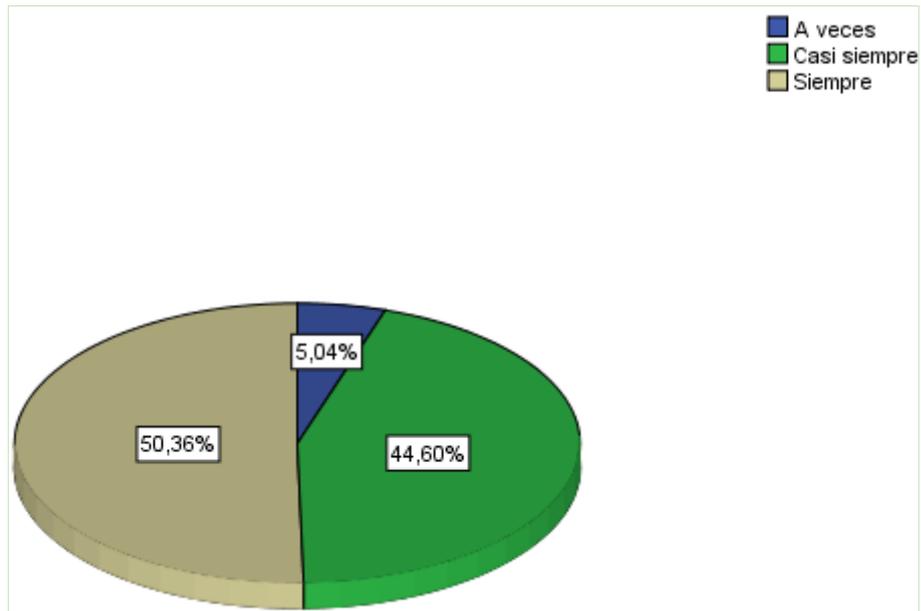


Figura 13, Ítem 11. Cuando acudimos al área la coordinadora nos expresa un estado de ánimo y razonamiento al momento de atendernos.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 19, así como en la figura 13, se aprecia que 5.04 % (7 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 44.60% (62 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 50.36% (70 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la coordinadora que nos expresa un estado de ánimo y razonamiento al momento de atendernos cuando acudimos al área.

Tabla 20

Ítem 12. Se informa de una manera paciente, clara y comprensible a los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	4.3
Casi siempre	51	36.7
Siempre	82	59.0
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

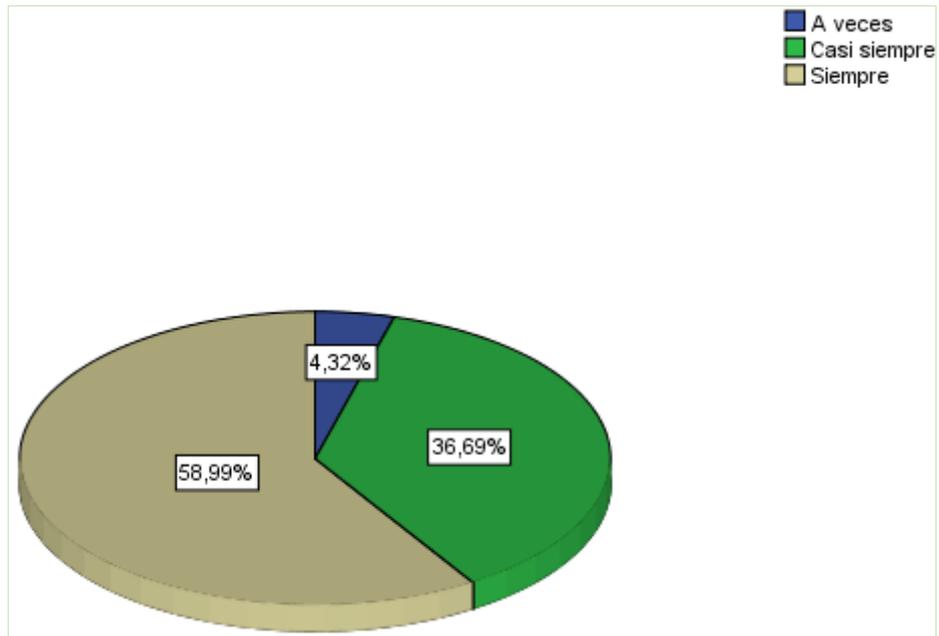


Figura 14, Ítem 12. Se informa de una manera paciente, clara y comprensible a los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 20, así como en la figura 14, se aprecia que 4.32 % (6 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 36.69% (51 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 58.99% (82 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la coordinadora que informa de una manera paciente, clara y comprensible a los usuarios.

Tabla 21

Ítem 13. La responsable del área muestra empatía durante el tiempo de atención a los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	5.0
Casi siempre	55	39.6
Siempre	77	55.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

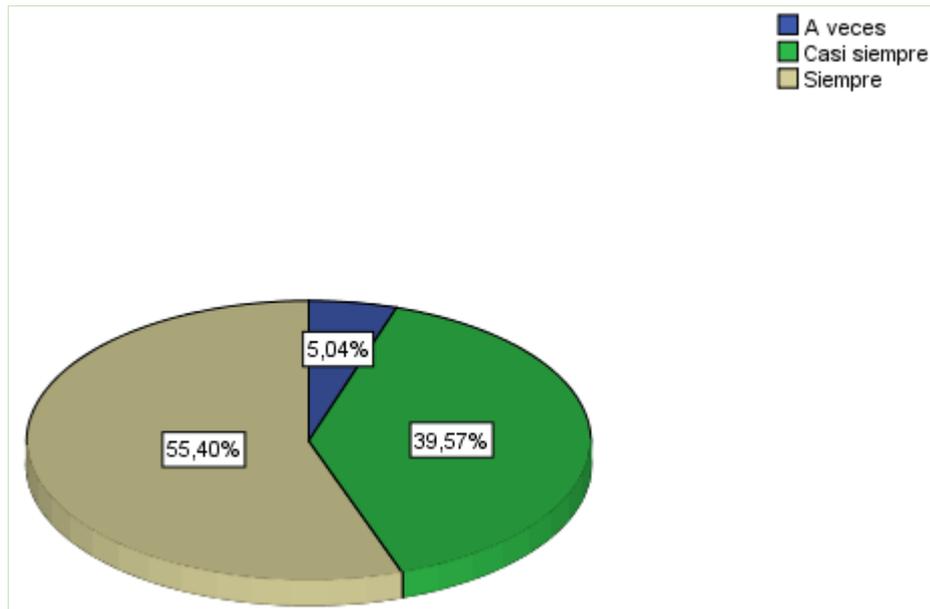


Figura 15, Ítem 13. La responsable del área muestra empatía durante el tiempo de atención a los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 21, así como en la figura 15, se aprecia que 5.04 % (7 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 39.57% (55 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 55.40% (77 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la responsable del área que muestra empatía durante el tiempo de atención a los usuarios.

Tabla 22

Ítem 14. En el área se recibe una información de una manera clara y comprensible a los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	2.9
Casi siempre	56	40.3
Siempre	79	56.8
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

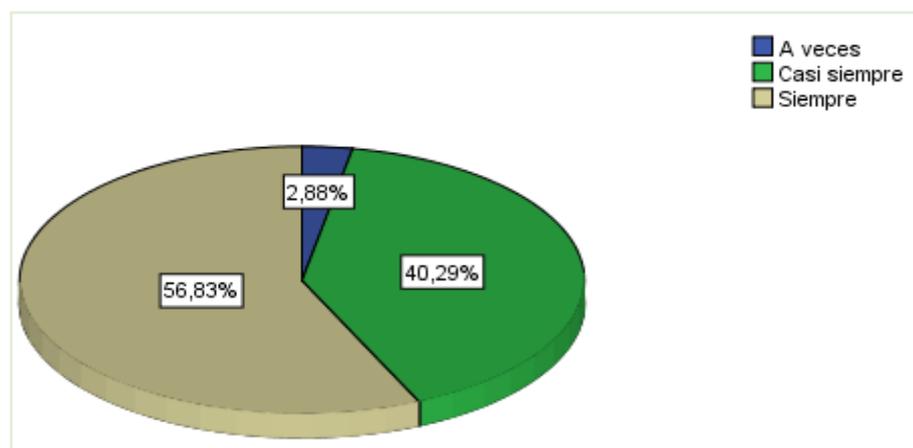


Figura 16, Ítem 14. En el área se recibe una información de una manera clara y comprensible a los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 22, así como en la figura 16, se aprecia que 2.88 % (4 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 40.29% (56 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 56.83% (79 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos con la responsable del área puesto que se recibe una información de una manera clara y comprensible a los usuarios.

b) Decisión sobre la dimensión capacidad de respuesta

Dado que los ítems de la dimensión evidencian una tendencia favorable del estudiante con la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta a un nivel de muy satisfecho, se describe lo siguiente.

Tabla 23.

Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta en la atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	3.6
Satisfecho	43	30.9
Muy satisfecho	91	65.5
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

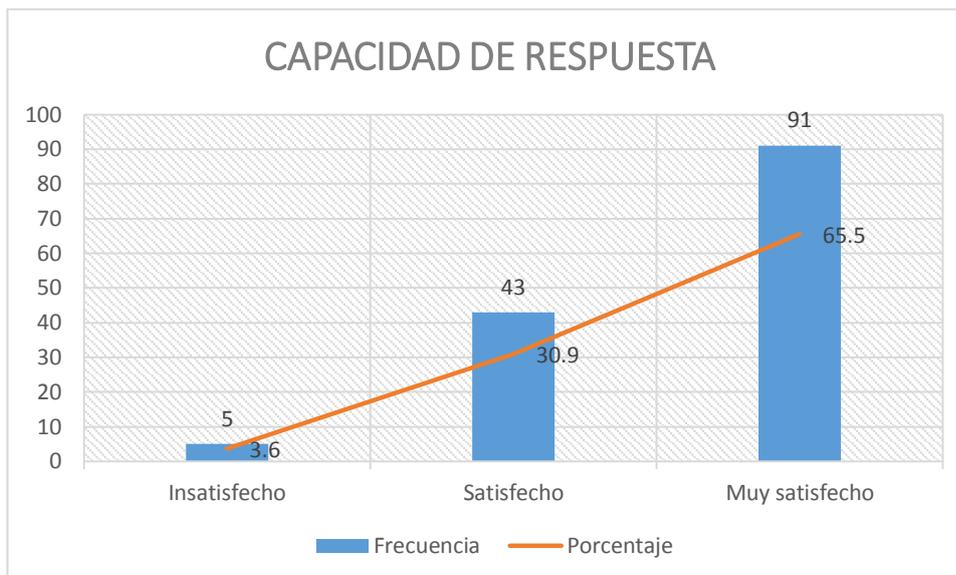


Figura 17, capacidad de respuesta en la atención.

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra a la tabla 23, así como en la figura 17, se aprecia que 65.5% (91 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos; mientras que un 30,9% (43 estudiantes) expresan estar satisfecho y un 3.6% (5 estudiantes) dicen estar insatisfechos. De estos resultados podemos inferir que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

3.1.4. Dimensión 3: seguridad

a) Niveles de frecuencias de los ítems de la dimensión

Tabla 24

Ítem 15. Consideras que los informes brindados en la coordinación se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	9.4
Casi siempre	70	50.4
Siempre	56	40.3
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

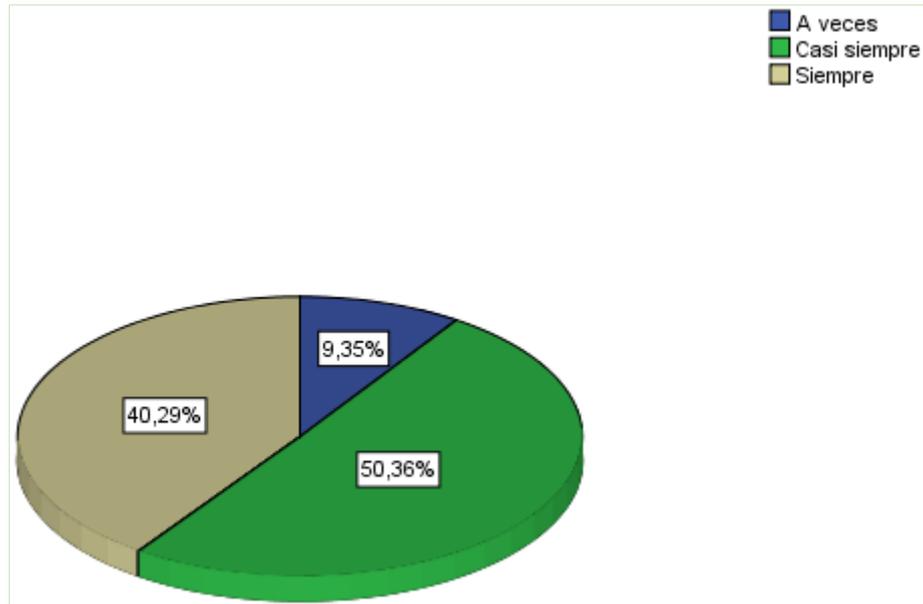


Figura 18, Ítem 15. Consideras que los informes brindados en la coordinación se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 24, así como en la figura 18, se aprecia que 9.35% (13 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 50.36% (70 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 40.29% (56 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que consideran que los informes brindados en la coordinación se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.

Tabla 25

Ítem 16. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y nos tramite confianza.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	4.3
Casi siempre	67	48.2
Siempre	66	47.5
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

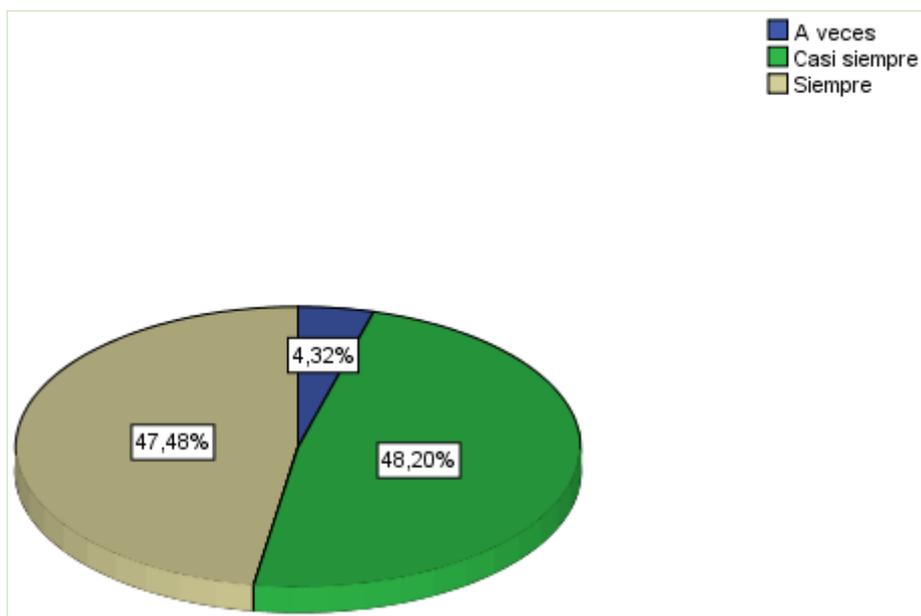


Figura 19, Ítem 16. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y nos tramite confianza.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 25, así como en la figura 19, se aprecia que 4.32% (6 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 48.20% (67 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 47.48% (66 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que consideran que el personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y nos tramite confianza.

Tabla 26

Ítem 17. Cuando acudo al Área, sé que encontraré una atención comprometida con las mejores soluciones.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	5.0
Casi siempre	64	46.0
Siempre	68	48.9
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

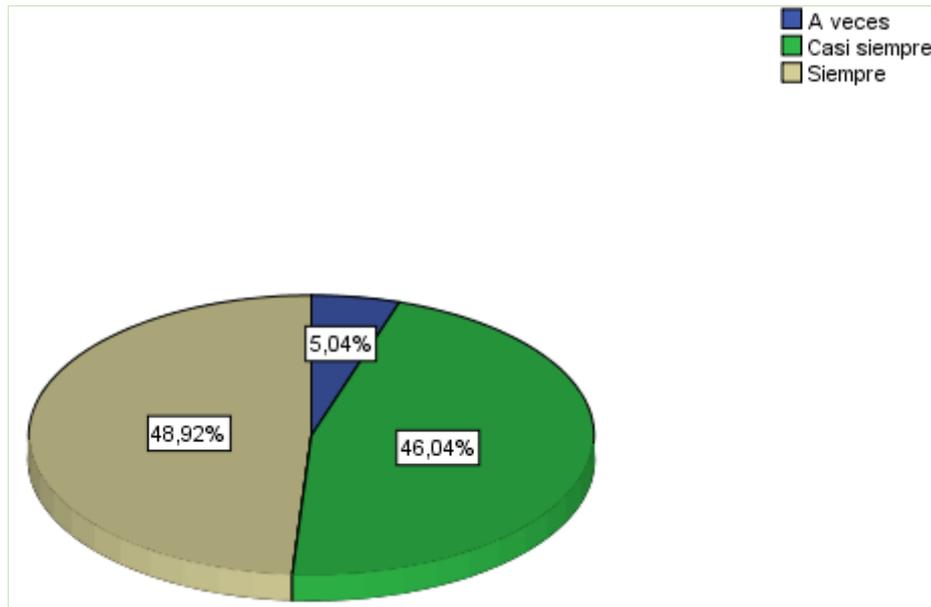


Figura 20, Ítem 17. Cuando acudo al Área, sé que encontraré una atención comprometida con las mejores soluciones.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 26, así como en la figura 20, se aprecia que 5.04% (7 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 46.04% (64 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 48.92% (68 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que consideran que cuando acuden al Área, encontrarán una atención comprometida con las mejores soluciones.

Tabla 27

Ítem 18. El personal da una imagen de honestidad y confianza mostrando una participación activa.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	5.8
Casi siempre	48	34.5
Siempre	83	59.7
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

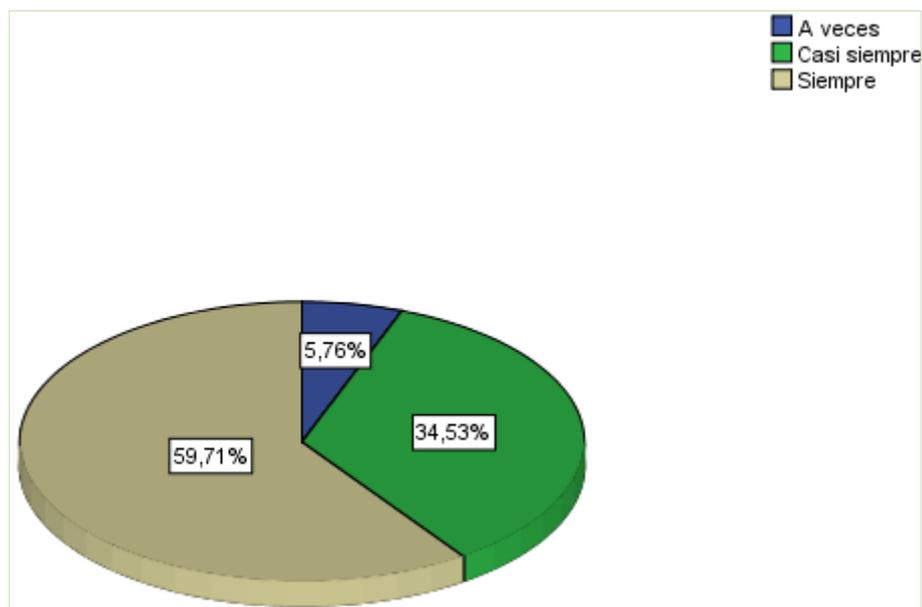


Figura 21, Ítem 18. El personal da una imagen de honestidad y confianza mostrando una participación activa.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 27, así como en la figura 21, se aprecia que 5.76% (8 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 34.53% (48 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 59.71% (83 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que consideran que el personal da una imagen de honestidad y confianza mostrando una participación activa.

Tabla 28

Ítem 19. El horario del Área asegura que se pueda acudir a él y obtener resultados que siempre que se necesita.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	12.2
Casi siempre	72	51.8
Siempre	50	36.0
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

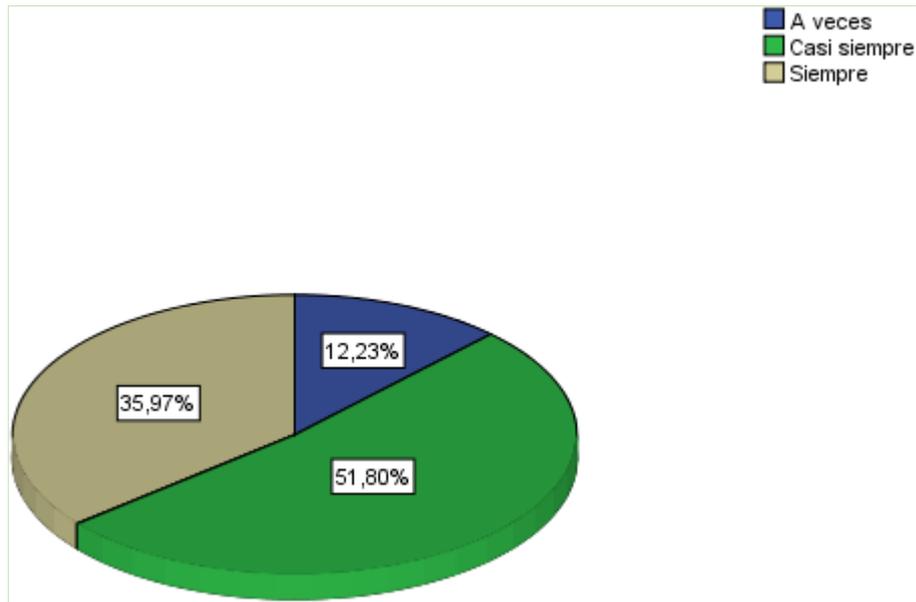


Figura 22, Ítem 19. El horario del Área asegura que se pueda acudir a él y obtener resultados que siempre que se necesita.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 28, así como en la figura 22, se aprecia que 12.23% (17 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 51,80% (72 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 35.97% (50 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que consideran que el horario del área asegura que se pueda acudir a él y obtener resultados que siempre que se necesita.

Tabla 29

Ítem 20. El área se percibe que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	5.8
Casi siempre	61	43.9
Siempre	70	50.4
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

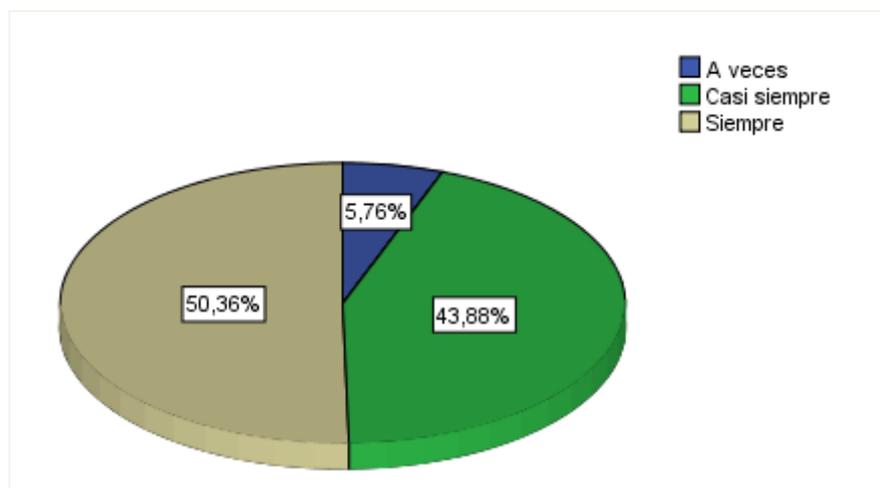


Figura 23, Ítem 20. El área se percibe que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 29, así como en la figura 23, se aprecia que 5.76% (8 estudiantes) manifiestan *a veces* tienen calidad de atención, mientras que un 43.88% (61 estudiantes) expresan *casi siempre* tienen calidad de atención y un 50.36% (70 estudiantes) dicen que *siempre* la atención es de calidad. De estos resultados podemos concluir que la mayoría de los estudiantes evidencian una tendencia favorable o están muy satisfechos puesto que consideran que en el área se percibe que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

b) Decisión sobre la dimensión seguridad

Dado que los ítems de la dimensión evidencian una tendencia favorable del estudiante con la calidad de atención en relación a seguridad en un nivel de muy satisfecho, se describe lo siguiente.

Tabla 30.

Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11	7.9
Satisfecho	55	39.6
Muy satisfecho	73	52.5
Total	139	100.0

Fuente: elaboración propia

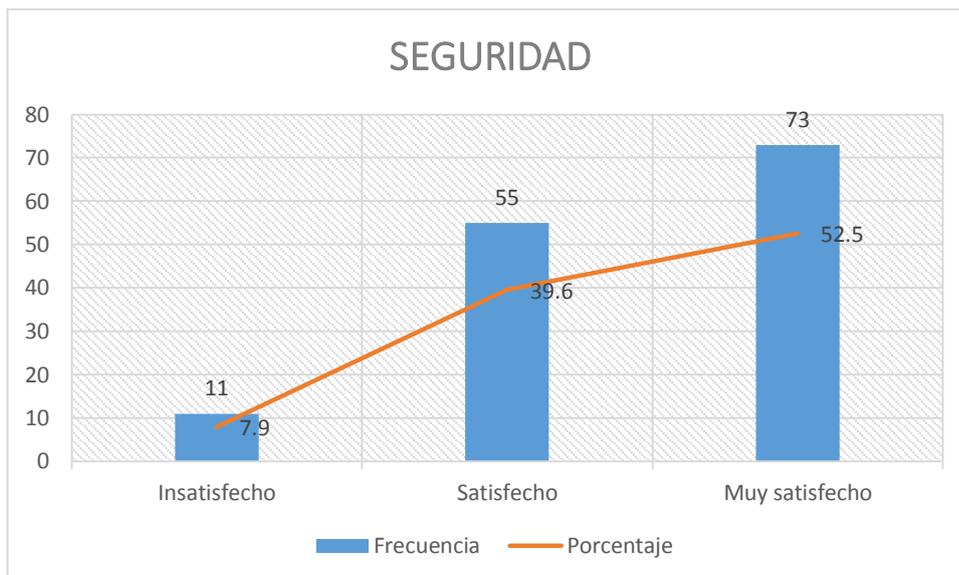


Figura 24, seguridad de atención

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra a la tabla 30, así como en la figura 24, se aprecia que 52.5% (73 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos; mientras que un 39,6% (55 estudiantes) expresan estar satisfecho y un 7.9% (11 estudiantes) dicen estar insatisfechos. De estos resultados podemos inferir que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la seguridad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.

3.1.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal de la investigación fue describir la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho 2015.

El punto de partida de la investigación fue la presunción de que la universidad mencionada en el párrafo anterior, no se estaría concretando una adecuada calidad de atención estudiantil y esto determinaría la existencia de una relación significativa, de carácter positivo o negativo, para su participación en la gestión universitaria.

Luego de haber procesado la base de datos, se observa en la tabla 7, así como en la figura 1, se aprecia que 56.8% (79 estudiantes); estos resultados concluyen que la mayoría de los estudiantes manifiestan estar muy satisfechos con la calidad de atención en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015, coincidiendo en este aspecto con la investigación realizada por Perdomo (2007). La calidad de atención al cliente del centro de negocios norte del Banco Casa Propia E.A.P en Barquisimeto, concluye que: Los clientes y empleados de Casa Propia E.A.P, consideran en términos generales la calidad de atención al cliente busca ofrecer una alternativa factible para el mejoramiento del problema existente en la institución bajo el concepto de calidad, tal como se comprueba en esta parte de nuestra investigación.

Con respecto a la fiabilidad de atención, como se muestra a la tabla 14, así como en la figura 8, se aprecia que 50.4% (70 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos; estos resultados expresan que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la fiabilidad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas

Peruanas Filial Huacho, 2015. Sin embargo, existen un alto porcentaje de factores que intervinientes que describen la insatisfacción en proceso de satisfacción a la atención en la unidad, lo que refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados que expresan las tablas y figuras de la fiabilidad de atención, en contraste a lo encontrado, Romero y Urdaneta (2009), en su tesis, Desempeño laboral y calidad de atención del personal administrativo en las universidades privadas, dan a conocer que la Calidad de atención del personal administrativo en las universidades privadas del municipio Maracaibo presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo, lo que la administradora de la unidad también realiza.

En la tabla 23, así como en la figura 17, se aprecia que 65.5% (91 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos; estos resultados manifiestan que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015, en ese sentido Cottle (1991), expresa que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que un servidor administrativo muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido, esto se evidencia con los resultados encontrados.

Con respecto a la tabla 30, así como en la figura 24, se aprecia que 52.5% (73 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la seguridad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la

Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015, debido a la capacidad operativa de la administradora, tal como lo da a conocer Castillo (2005), profesor de la universidad del Bío Bío de Chile, quien menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

En resumen, es necesario continuar trabajando para reducir los factores que evidencian un considerable porcentaje de estudiantes insatisfechos con el servicio, esto es mejora continúa de la calidad de atención en la administración de la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015

3.1.2. CONCLUSIONES

Primera conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tesis queda demostrado que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; la misma, aprecia que 56.8% (79 estudiantes) que manifiestan estar muy satisfechos.

Segunda conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tesis queda demostrado que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la fiabilidad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; a misma, aprecia que 50.4% (70 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos.

Tercera conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tesis queda demostrado que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; la misma, aprecia que 65.5% (91 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos.

Cuarta conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tesis queda demostrado que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la seguridad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; la misma, aprecia que 52.5% (73 estudiantes) manifiestan estar muy satisfechos.

3.1.3. RECOMENDACIONES

Primera recomendación:

Con respecto a que la primera conclusión demuestra que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; se recomienda, continuar brindando una atención integral y de calidad transformadora al estudiante de la unidad, logrando cubrir todas sus necesidades durante su formación profesional en excelencia.

Segunda recomendación:

Con respecto a que la segunda conclusión demuestra que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la fiabilidad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; se recomienda, elaborar protocolos de atención de estudiantes dirigido a la identidad y compromiso del estudiante matriculado para que asista puntualmente a la universidad y cumplir estrictamente con sus deberes y obligaciones.

Tercera recomendación:

Con respecto a que la tercera conclusión demuestra que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la capacidad de respuesta en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; se recomienda, fortalecer la capacidad de respuesta del personal responsable del sistema educativo de la unidad, enfocándose en las políticas educativas nacionales para optimizar la enseñanza, el liderazgo y la gestión de educación a distancia en la universidad, con el fin de mejorar

los resultados de los estudiantes universitarios adaptados a su contexto y la realidad peruana.

Cuarta recomendación:

Con respecto a que la cuarta conclusión demuestra que la mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con la calidad de atención en relación a la seguridad en la unidad descentralizada de educación a distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015; se recomienda, fomentar la seguridad, el interés y la motivación de los estudiantes por los responsables de la unidad y de la universidad, de manera que sea un elemento activo en el proceso de su profesionalización y progreso personal, social y familiar.

3.1.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, M. (2001). Diseño y evaluación de programas de educación emocional. Barcelona: Cisspraxis.

Behar D. (2008), Metodología de la Investigación. Buenos aires: Editorial Shalom.

Bullón R. (2007). La satisfacción estudiantil con la Calidad educativa de la universidad. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Para optar el título de licenciada en Psicología con mención en psicología educacional.

Campos G. y Portillo L. (2010). Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel. El salvador: Universidad de el Salvador.

Carvajal L. (2013). El método deductivo de investigación. Recuperado de <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>

Castillo M, Eduardo. (2005). Marketing de servicios. Chile: universidad del Bío-Bío.

Colunga D., C. (1995). Modelos administrativos. México: Editorial Panorama.

Cortada, J. W. y Woods, J. A. (1995) Encyclopedia of quality terms y cocepts Florida: McGraw-Hill Interamericana.

Cottle, D. (1991) El servicio centrado en el cliente. Madrid: Ediciones Días de Santos S.A.

Creus A. (2005), "Faibilidad y seguridad", Caracas: Marcombo S.A

- Diccionario de la Real Academia Española. (2001). (22ª ed). Espasa Calpe S.A. España.
- Diccionario de Psicología de Umberto Galimberti. (2006). (2ª ed). SigloXX Editores S.A. México.
- Diccionario Real Academia Española. Extraído el 15 de julio de 2015 en <http://www.rae.es/rae.html>
- Farfán Y. (2007). La fiabilidad. Cusco: Editorial moderna.
- Fernández P. (2004), Gestionar la Confianza. Un modelo integrador de las políticas de marketing y gestión de personas para alcanzar la excelencia. Madrid. Ed. Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J.A & Fitzsimmons M. J. (2004). Service Management: Operations, strategy, and informationtechnology. USA: MaccGrawHill.
- Gallardo, R. y Galván, B. (1993). El análisis de la relación existente entre la calidad en el servicio y satisfacción del consumidor de las tiendas de autoservicio. Tesis de Licenciatura. Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas.
- García D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- García L. (2014), condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente. Recuperado de <http://gestion.pe/>
- González, H. (2006). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001.
- Jiménez J. (2011) arte supremo: 50 prácticas de buena atención al cliente. Venezuela: Cograf Comunicaciones.

- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2008). Metodología de la Investigación (4° ed.). México: McGraw –Hill Interamericana.
- Klimovsky, G. (1994), Las desventuras del conocimiento científico: Una introducción a la epistemología, Buenos Aires, A-Z Editora.
- Kotler, P. (2002). Dirección de Mercadotecnia 8va Edición, Págs. 40, 41.
- Kotler, P. (2003). Ochenta conceptos esenciales de marketing de la A a la Z. Madrid. Pearson educación
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. México: Pearson Educación, S.A.
- Gallardo, R. y Galván, B. (1993). El análisis de la relación existente entre la calidad en el servicio y satisfacción del consumidor de las tiendas de autoservicio. Tesis de Licenciatura. Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas. Universidad Nacional Autónoma de México
- García L. (2014) condiciones para la atención al cliente. Recuperado de [http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor atencion-al-cliente-americ-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162](http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-al-cliente-americ-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162)
- Muñoz M. (2012).Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduandos de las universidades adventistas de habla hispana de la división interamericana. México: Universidad de Montemorelos.
- Nueva Enciclopedia Universal. (1982). 2ª ed, vol 24. España: Editorial Carroggio.

- Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993). Calidad Total de la Gestión de Servicios: como lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los Consumidores, Madrid: Ediciones Diaz de Santos
- Perdomo J. (2007).La calidad de atención al cliente del centro de negocios norte del Banco Casa Propia E.A.P en Barquisimeto.Venezuela: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado".
- Pérez C. (2006), Servicio de calidad a los clientes. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/como-ofrecer-un-servicio-de-calidad-a-los-clientes-fundamentacion-teorica/>
- Pérez, J. (2010).El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote. Chimbote: Universidad San Pedro.Para optar el grado de doctor en gestión y ciencias de la educación.
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de lengua española. (22 ed.). Madrid: Espasa Calpe.
- Real Academia Española. (2015). Capacidad. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=7HZdnLt>
- Revista ABB. (2009). Making reliability sustainable Barry Kleine (“El cambio del paradigma de fiabilidad”) Nueva Zelanda.
- Supo J. (2014). Seminarios de Investigación Científica: Sinopsis del Libro y Carpeta de Aprendizaje Primera edición. México: Bioestadístico EIRL.
- Vara J. (2004). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S. A.
- Vocabulario de Psicología Henri Piéron. (1993). (8° ed). Ediciones Akal S.A. España.

Wikipedia (2015) Calidad. Recuperado el 15 de julio 2015 de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Zeitham V, y Bitner M. (2002). Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. 2da Edición. Mc Graw Hill. México.

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES EN LA UNIDAD DESCENTRALIZADA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL HUACHO, 2015.

Autor: Bach. EVELYN ANDREA INJANTE ROMERO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS ¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en relación a la fiabilidad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en relación a la capacidad de respuesta en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención al estudiante en relación a la seguridad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la calidad de atención al estudiante en relación a la fiabilidad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.</p> <p>Identificar la calidad de atención al estudiante en relación a la capacidad de respuesta en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.</p> <p>Identificar la calidad de atención al estudiante en relación a la seguridad en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho, 2015.</p>	<p>Variable: X: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: X₁: Fiabilidad X₂: Capacidad de respuesta X₃: Seguridad</p> <p>Indicadores X_{1.1}: Labor de atención esperada X_{1.2}: Capacitación de personal X_{1.3}: Abastecimiento de material bibliográfico X_{1.4}: Cumplimiento del servicio prometido X_{2.5}: Cortesía y amabilidad X_{2.6}: Rapidez y precisión X_{2.7}: Correcta disposición de atención X_{2.8}: Comprensión y paciencia X_{3.9}: Información brindada X_{3.10}: Transferencia de confianza X_{3.11}: Compromiso con el usuario X_{3.12}: Participación activa</p>	<p>Tipo y nivel a) Tipo: Aplicada b) Nivel: Descriptivo</p> <p>Método y diseño: a) Método: deductivo b) Diseño: No experimental y Transaccional</p> <p>Población y muestra: Población: Constituida por 218 estudiantes y 1 coordinadora de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia - Universidad Alas Peruanas – Huacho Muestra: El tamaño de la muestra se ha calculado con el teorema central del límite, obteniendo: 139 estudiantes distribuidos por afijación proporcional para cada escuela. Técnica: Probabilística aleatorio sistemático por conglomerados</p> <p>Método , técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario adaptado para escala de Likert</p> <p>Validación: a) Interna: Alfa de Cronbac b) Externa: Juicio de expertos</p>

2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

A.- Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de atención en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas-Huacho, cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para presente investigación.

B.- DATOS GENERALES:

- 1.- Ciclo en Curso:.....
- 2.- Sexo: Femenino Masculino
- 3.- Edad:
- 16 – 20 21 – 25 26 – 30 30 a más

C.- Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa la calidad de atención a los estudiantes de la UDED–UAP-Huacho La escala, códigos y valores de calificación es la siguiente:

Escalas	Códigos	Valores
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	ITEMS	VALORACION				
		1(N)	2(CN)	3(AV)	4(CS)	5(S)
V: CALIDAD DE ATENCION						
D1: Fiabilidad						
1	La responsable del área realiza la labor de atención esperada con seguridad y correctamente.					
2	La coordinación y el personal están capacitada para contactar con facilidad con los estudiantes.					
3	La responsable de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia cumple oportunamente con el abastecimiento de material bibliográfico a los usuarios.					
4	La coordinación asume con responsabilidad el cumplimiento del servicio prometido.					
5	La coordinación conoce los intereses y necesidades de los usuarios.					
6	El Área se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.					
D2: Capacidad de respuesta						
7	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.					
8	En el área se aprecia un trato cordial y amable durante el tiempo de atención.					
9	El personal responsable del área atiende al usuario con rapidez y precisión.					
10	El personal se muestra una correcta disposición dispuesto a ayudar a los usuarios.					
11	Cuando acudimos al área la coordinadora nos expresa un estado de ánimo y razonamiento al momento de atendernos.					
12	Se informa de una manera paciente, clara y comprensible al usuario					
13	La responsable del área muestra empatía durante el tiempo de atención a los usuarios.					
14	En el área se recibe una información de una manera clara y comprensible a los usuarios.					
D3: Seguridad						
15	Consideras que los informes brindados en la coordinación se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.					
16	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y nos tramite confianza.					
17	Cuando acudo al Área, sé que encontraré una atención comprometida con las mejores soluciones.					
18	El personal da una imagen de honestidad y confianza mostrando una participación activa.					
19	El horario del Área asegura que se pueda acudir a él y obtener resultados que siempre que se necesita.					
20	El área se percibe que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					

3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Rómulo, Dolores Nolasco
 1.2. GRADOS ACADEMICOS : Magister
 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas Filial Huacho
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "Calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2015"
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Injante Romero Evelyn Andrea
 1.6. MENCIÓN : Bachiller en Administración y Negocios Internacionales
 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la calidad de atención
 1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 1. DE 01 a 09: (No valido, reformular)
 2. DE 10 a 12: (No válido, modificar)
 3. De 12 a 15: (Valido, mejorar)
 4. De 15 a 18: (Valido, precisar)
 5. De 18 a 20: (valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIE	REGUL	BUENO	MUY	EXCELEN
		NTE (01-09)	AR (10-12)	(12-15)	BUENO (15-19)	TE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
SUB TOTAL						50
TOTAL						20

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 20
 VALORACIÓN CUALITATIVA: Valido - Aplicar
 OPINION DE APLICABILIDAD:

LUGAR Y FECHA

: UAP Filial Huacho, 30 de Setiembre del 2015

Firma y posfirma del experto
 DNI: 15699924



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Yosan, Mercedes Arteaga
- 1.2. GRADOS ACADÉMICOS : Licenciado
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas Filial Huacho
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "Calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2015"
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Injante Romero Evelyn Andrea
- 1.6. MENCIÓN : Bachiller en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la calidad de atención
- 1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 - 1. DE 01 a 09: (No válido, reformular)
 - 2. DE 10 a 12: (No válido, modificar)
 - 3. DE 12 a 15: (Válido, mejorar)
 - 4. DE 15 a 18: (Válido, precisar)
 - 5. DE 18 a 20: (válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIE NTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-19)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL						50
TOTAL						20

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: válido - aplicar

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

LUGAR Y FECHA : UAP Filial Huacho, 30 de Setiembre del 2015


 Firma y posfirma del experto
 DN: 44646134



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

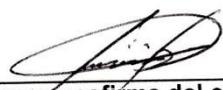
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Jesús Alexander, Orsini Pérez
- 1.2. GRADOS ACADEMICOS : Licenciado
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Alas Peruanas Filial Huacho
- 1.4. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN : "Calidad de atención al estudiante en la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2015"
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Injante Romero Evelyn Andrea
- 1.6. MENCIÓN : Bachiller en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la calidad de atención
- 1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 - 1. DE 01 a 09: (No valido, reformular)
 - 2. DE 10 a 12: (No válido, modificar)
 - 3. De 12 a 15: (Valido, mejorar)
 - 4. De 15 a 18: (Valido, precisar)
 - 5. De 18 a 20: (valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIE NTE (01-09)	REGUL AR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-19)	EXCELEN TE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
SUB TOTAL						50
TOTAL						20

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4):.....20.....
 VALORACIÓN CUALITATIVA:.....valido, aplicar.....
 OPINION DE APLICABILIDAD:.....

LUGAR Y FECHA : UAP Filial Huacho, 30 de Setiembre del 2015


 Firma y posfirma del experto
 DNI: 460 76 369

4. CONFIABILIDAD GENERAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

a)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	139	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	139	100,0

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

b)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

c)

Estadísticas de total de elemento		
Fiabilidad Total de ítems en N=139	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La responsable del área realiza la labor de atención esperada con seguridad y correctamente.	.565	.951
2. La coordinación y el personal están capacitada para contactar con facilidad con los estudiantes.	.589	.950
3. La responsable de la Unidad Descentralizada de Educación a Distancia cumple oportunamente con el abastecimiento de material bibliográfico a los usuarios.	.492	.954
4. La coordinación asume con responsabilidad el cumplimiento del servicio prometido.	.763	.948

5. La coordinación conoce los intereses y necesidades de los usuarios.	.600	.951
6. El Área se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	.679	.949
7. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.	.743	.948
8. El personal responsable del área atiende al usuario con rapidez y precisión.	.733	.948
9. El personal se muestra una correcta disposición dispuesto a ayudar a los usuarios.	.766	.948
10. Se informa de una manera paciente, clara y comprensible a los usuarios.	.715	.948
11. En el área se aprecia un trato cordial y amable durante el tiempo de atención.	.669	.949
12. Cuando acudimos al área la coordinadora nos expresa un estado de ánimo y razonamiento al momento de atendernos.	.702	.949
13. La responsable del área muestra empatía durante el tiempo de atención a los usuarios.	.750	.948
14. En el área se recibe una información de una manera clara y comprensible a los usuarios.	.795	.947
15. Consideras que los informes brindados en la coordinación se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.	.767	.948
16. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y nos tramite confianza.	.774	.948
17. Cuando acudo al Área, sé que encontraré una atención comprometida con las mejores soluciones.	.689	.949
18. El personal da una imagen de honestidad y confianza mostrando una participación activa.	.690	.949
19. El horario del Área asegura que se pueda acudir a él y obtener resultados que siempre que se necesita.	.716	.948
20. El área se percibe que el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	.721	.948

5. MATRIZ DE LA BASE DE DATOS

IDEM	CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE																			
	FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA								SEGURIDAD					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
6	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5
8	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
18	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
19	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
20	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
21	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5
22	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
23	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
29	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
31	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
32	4	5	2	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
40	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
43	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4

45	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4
54	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
57	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
59	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
61	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
62	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
63	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
64	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
65	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
70	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
76	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
77	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
78	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
79	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5
80	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
85	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
90	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3
94	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
95	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
100	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4
101	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
104	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
106	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
107	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
108	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
112	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
113	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
118	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
124	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4
129	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4
130	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
131	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
133	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
135	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
136	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5
137	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
138	5	5	2	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4