

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS:

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LAS CARRERAS DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD DEL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
PERUANO DE CIENCIAS EMPRESARIALES” DE CUTERVO: 2017**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: CARPIO SÁNCHEZ, Alex Jack

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. GODOY CASO, Juan

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia que son la inspiración, para cumplir mis ideales y quienes son un pilar fundamental en mi formación como persona, así mismo estuvieron siempre en todo momento apoyándome.

Agradecimiento

A la Universidad Alas Peruanas por permitirme ser parte de la institución y por su formación continua profesional.

A mi asesor, quien gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas día tras día, hizo posible la finalización de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	20
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.2.1. Delimitación espacial.	26
1.2.2. Delimitación social	26
1.2.3. Delimitación temporal.	26
1.2.4. Delimitación conceptual.	26
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	27
1.3.1. Problema principal	27
1.3.2. Problemas secundarios.	27
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
1.4.1. Objetivo general	28
1.4.2. Objetivos específicos.	29
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	30
1.5.1. Hipótesis general.	30
1.5.2. Hipótesis específicas.	30
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)	31
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARAIBLES	32
1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
1.7.1. Tipo y nivel de investigación	36
a) Tipo de investigación.	36
b) Nivel de investigación.	36

1.7.2. Método y Diseño de la Investigación	37
a) Método de investigación	37
b) Diseño de investigación	39
1.7.3 Población y Muestra de la Investigación	43
a) Población	43
b) Muestra de la investigación	43
1.7.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos	44
a) Técnicas	44
b) Instrumentos	47
1.7.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	56
a) Justificación	56
b) Importancia	57
c) Limitaciones	58
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	59
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	66
2.2. BASES TEÓRICAS.	71
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	73
2.4. BASES HISTÓRICAS	77
2.5. BASE LEGAL	97
CPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	80
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos	91
3.2. Discusión de Resultados	132
CONCLUSIONES	140
RECOMENDACIONES	143
FUENTES DE INFORMACIÓN.	145
ANEXOS	150
Matriz de Consistencia	151
Instrumentos de recolección de datos validado por expertos	153

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable calidad de servicios	32
Tabla 2	Operacionalización de variable satisfacción de los alumnos.	63
Tabla 3	Ficha técnica 1: Cuestionario de la variable calidad de servicios.	71
Tabla 4	Baremación de la variable de estudio calidad de servicios	72
Tabla 5	Ficha técnica 2: Cuestionario de la variable satisfacción de los alumnos.	73
Tabla 6	Baremación de la variable de estudio satisfacción de los alumnos	74
Tabla 7	Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad.	75
Tabla 8	Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio	76
Tabla 9	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.	77
Tabla 10	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos.	78
Tabla 11	Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.	83
Tabla 12	Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos	85
Tabla 13	Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.	85
Tabla 14	Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos	86

Tabla 15	Niveles de calidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	87
Tabla 16	Niveles de la dimensión elementos tangibles del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	89
Tabla 17	Niveles de la dimensión fiabilidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	90
Tabla 18	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	92
Tabla 19	Niveles de la dimensión seguridad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	93
Tabla 20	. Niveles de la dimensión empatía del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	95
Tabla 21	Niveles de la variable satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017	96

Tabla 22	Niveles de satisfacción por la atención al alumno de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017	98
Tabla 23	Niveles de satisfacción por el dictado de clases en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	99
Tabla 24	Niveles de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	101
Tabla 25	Niveles de satisfacción en los procesos de los trámites en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	102
Tabla 26	Niveles de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.	104
Tabla 27	Tabla de contingencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017	105
Tabla 28	Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.	107

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

La metodología empleada para la elaboración de la tesis fue de enfoque cuantitativo. Es una investigación aplicada, de nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal-correlacional. La población estuvo conformada por 160 alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 160 alumnos, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,889 para la variable calidad de servicios y 0,893 para la variable satisfacción de los alumnos, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable calidad de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.745^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Palabras clave: Calidad de servicios, satisfacción de los alumnos, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the students of the Business Administration and Accounting careers of the Institute of Higher Education in Private Peruvian Technology of Business Sciences of Cutervo: 2017.

The methodology used to elaborate the thesis was a quantitative approach. It is an applied investigation, of descriptive and correlational level. The design of the research is non-experimental: transversal: correlational. The population consisted of 160 students from the Business Administration and Accounting courses of the Peruvian Private Technological Institute of Business Studies of Cutervo, a non-probabilistic sample of census type was used, that is, the sample size was represented by 160 students, a questionnaire was used as instruments, with a confidence level of Cronbach's alpha of 0.889 for the quality of services variable and 0.893 for the satisfaction variable of the students, acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman correlation test applied to the variable quality of services and student satisfaction, a correlation coefficient of $r = 0.745^{**}$, with a level of significance of $p < 0.000$ less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant correlation between the quality of service and the satisfaction of the students of the careers of Business Administration and Accounting of the Institute of Higher Education Technological Private Peruvian Business Sciences of Cutervo: 2017.

Keywords: Quality of services, student satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada: Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Alumnos de las Carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017, nace a partir de que se evidencia malestar en los alumnos.

La presente investigación parte del problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

Encaminar el desarrollo de la investigación se partió del siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Y, como hipótesis general se estableció lo siguiente: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

La presente investigación es del tipo aplicada y de nivel descriptivo, desarrollado con 160 alumnos del del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo, cuyos resultados obtenidos nos han permitido justificar y fundamentar los objetivos de estudios.

En el capítulo I: Trata del Planteamiento del Problema; de la delimitación de la realidad problemática, de delimitación de la investigación: Delimitación espacial, delimitación social, delimitación temporal y delimitación conceptual; del problema de investigación: Problema principal y problemas secundarios; de los objetivos de la investigación: Objetivo general y objetivos específicos; de las hipótesis y variables de la investigación: Hipótesis general, hipótesis secundarias y las variables (definición conceptual y operacional); de la metodología de la investigación: tipo y nivel de la investigación: Tipo de investigación y nivel de investigación, método y diseño de la investigación, método de investigación y b) diseño de investigación; de la población y muestra de la investigación: a) población, y diseño de investigación; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; técnicas e instrumentos y la justificación e importancia y Limitaciones de la Investigación, Justificación, Importancia y Limitaciones.

En el capítulo II: Trata del marco teórico donde se fundamentan las teorías de cada variable y está conformado por: Los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definición de términos básicos, bases históricas y base legal.

En el capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados, análisis de tablas y gráficos, discusión de Resultados, conclusiones, recomendaciones, fuentes de información, anexos, matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos (validado por expertos).

Los resultados y la confiabilidad de la prueba evaluativa se midieron a través del Alfa de Cronbach de 0,880 para la variable calidad de servicios y 0,898 para la variable satisfacción de los alumnos, nivel aceptable.

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla 32 se evidencia un valor de $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los alumnos, determinándose una correlación positiva muy alta ($r=0.917$), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto de Educación

Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Finalmente se presentan las conclusiones donde: Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable calidad de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.745^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión elementos tangibles del servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.729^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.700^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Se concluye con los anexos que son los testigos del desarrollo del presente trabajo. Anexo 1: Oficio solicitando aplicación de instrumentos, anexo 2: Validación de instrumentos, anexo 3: cuestionario 1 y 2, anexo 4: Tabla de Resultados (Tabla 1 y 2 de los resultados), anexo 5: Matriz de consistencia, anexo 6: Fo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad del servicio, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad.

Sabemos que los alumnos que ha ingresado a una universidad en particular han hecho su elección en base a diversas consideraciones, entre ellas sus creencias de excelencia educativa. A través de sus años de estudio va evaluando su proceso de aprendizaje, en relación a la calidad de educación que le brinda la universidad y a sus propios esfuerzos. De este modo, al finalizar sus estudios puede hacer un balance sobre los resultados obtenidos y sus expectativas previas al largo de su experiencia como alumno de dicha institución superior, para evaluar si se encuentra satisfecho con respecto a las expectativas que tuvo en el momento del ingreso o si éstas se han ido modificando de manera positiva o negativa, de acuerdo a las experiencias educativas que le ha brindado la universidad. Por lo tanto, hay distintos momentos en los que se evalúa la calidad durante el proceso y como resultado.

También se ha planteado que, para la mejora de la calidad de la institución educativa, es necesario e importante tener un conocimiento de la percepción, positiva o negativa, que pueden tener los alumnos u otros usuarios de la misma. Con una adecuada evaluación es posible determinar cómo son percibidos los esfuerzos de la institución, no solo para atraer a su alumnado, sino también para mantenerlo. Por ello, es importante que la

institución educativa se aproxime a la medición de la satisfacción del estudiante con aquello que ofrece la institución de nivel superior, para que sobre la base de esta información se puedan atender las demandas, necesidades y expectativas de manera más clara, oportuna y eficaz. Dicha medición exige la elaboración de instrumentos que exploren de manera válida y confiable aquellos aspectos referidos a la calidad que luego de ser analizados y ponderados permitirán tomar las decisiones de mejora que se juzguen pertinentes.

En tal sentido, algunos de los aspectos de medición de la satisfacción de un alumno con la calidad educativa que brinda la institución superior corresponden a la metodología de enseñanza, la capacitación de los profesores, la relación con los profesores, los materiales de enseñanza, la formación práctica y la tecnología de enseñanza; así como a la infraestructura, los aspectos relativos a los procedimientos y trámites académicos, los cursos extracurriculares y las becas, entre otros.

A nivel mundial la educación es un factor estratégico en el desarrollo social, económico y político del país; por lo tanto, se requieren instituciones de educación que presten un servicio educativo acorde a las necesidades de la sociedad, donde nuestras nuevas generaciones desarrollarán las competencias necesarias para que puedan asumir de manera competente y responsable los compromisos que se le presenten. Lo anterior implica que las instituciones de educación superior tecnológica deberán desarrollar su labor enmarcadas en ciertos criterios como: hacer de la educación una experiencia significativa, sus contenidos deberán ser pertinentes para el desarrollo de la sociedad, con criterios definidos de calidad y excelencia.

Tal como menciona Torres (2005) en la educación básica es un derecho humano y, además, viene siendo recogida reiteradamente en la agenda internacional de lucha contra la pobreza como uno de sus

elementos clave. Sin embargo, para amplios sectores de la población en América Latina, el derecho a una educación obligatoria, gratuita y de calidad es todavía un sueño. La desigualdad social que conforma estructuralmente a la región latinoamericana se plasma también en la educación. Así, los gobiernos planean redes virtuales de educación superior para la región y ambiciosos proyectos de investigación científica mientras son incapaces o carecen de la voluntad política necesaria para cumplir con su obligación de garantizar las necesidades básicas educativas de toda la población. La realización del derecho a la educación tiene que ser progresiva, lo que significa ir ampliando las oportunidades de educación para todos y todas a lo largo de toda la vida, pero empezando por la universalización de una educación básica de calidad. La ínfima calidad de la educación ofrecida a los sectores populares produce altísimas tasas de repetición y abandono del alumnado a la vez que las evaluaciones que periódicamente se hacen alertan sobre los bajos niveles de aprendizaje, es por ello que la población se ve obligada a recurrir a instituciones privadas con la finalidad de contar con una mejor educación y servicio.

En los últimos años, la educación superior peruana ha sufrido una serie de transformaciones debido al crecimiento excesivo en el número de universidades e institutos, como resultado de la promulgación del D.L. N° 882, y al cambio de actitud que los estudiantes quienes han manifestado con respecto a sus exigencias frente al servicio que esperan recibir. La infraestructura, la calidad de los docentes, la malla curricular, el prestigio de la entidad, el nivel económico y social de los estudiantes, entre otros; se han convertido en elementos comunes que analiza un postulante al momento de decidir en qué instituto o universidad estudiar. Asimismo, se evidencia que el ingreso promedio de quienes siguieron una carrera técnica ha venido incrementándose en los últimos años, según el portal [ponteencarrera](#), que indica que al 2015, los ingresos promedio de los técnicos llegaron a S/1.923, tomando en cuenta a quienes tienen menos de

29 años y trabajan en empresas formales. Según el INEI, el sueldo promedio actual de un técnico (sin restricciones) llega a S/1.452,6 y también ha subido constantemente.

En general, lo que ganan los profesionales técnicos es un 16% superior a lo que reciben quienes solo terminan la secundaria. Pero, además, según Ponteencarrera, el 72% de quienes siguieron una carrera profesional técnica encuentra trabajo en el sector formal con todos los beneficios laborales y el 54% tiene acceso al sistema privado de pensiones.

Sin embargo, en el mercado laboral hay algunas carreras seguidas en un instituto que están mejor consideradas, información que también debe ser tomada en cuenta al momento de elegir una carrera.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales”, creado mediante Oficio/Resolución N° 2289-2014-MINEDU/VMGP-DIGESUTP, ubicado en la Av. Prolongación 24 de junio y calle Santiago Delgado Fernández en la provincia de Cutervo, región Cajamarca, es una empresa privada dedicada a brindar servicios educativos de nivel superior tecnológico ofreciendo las carreras profesionales técnicas de Administración de Empresas y Contabilidad, las cuales tienen una duración de 3 años divididos en 6 ciclos académicos.

A la fecha el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales”, cuenta con más de cuatro años de funcionamiento al servicio de la educación superior tecnológica en la provincia de Cutervo, y se ubica entre las más importantes en su segmento teniendo como competidores al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Cutervo” y al Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Octavio Matta Contreras”.

Como en todo negocio empresarial con el paso del tiempo se observa un acelerado crecimiento en la oferta de las universidades e institutos, originando que cada institución aplique diversas estrategias con la finalidad de captar alumnos, lo que se traduce en sistemas cada vez más sencillos de ingreso, opciones de estudios, etc. Dichos cambios originan que los alumnos se vuelvan más exigentes al momento de evaluar los costos y la calidad del servicio que esperan recibir, ocasionando que se incremente nivel de competitividad dentro de su sector.

Al evaluar los datos estadísticos registrados en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales”, se evidencia que la cantidad anual promedio de alumnos ha aumentado medianamente entre los años 2015 al 2017 eso raíz de que en la actualidad se ha visto incrementado el porcentaje de deserción de los alumnos quienes prefieren simplemente no seguir estudiando en la institución y no renuevan su matrícula para el segundo ciclo abandonando los estudios.

Para poder identificar la razón que origina esta alta y creciente tasa de deserción, se aplicó una encuesta a los alumnos del primero a sexto ciclo identificándose que existe entre los alumnos una insatisfacción con respecto a la calidad del servicio que les brinda la institución, seguido de problemas económicos y motivos de viaje.

Si consideramos que el nivel de satisfacción de los alumnos para Berry y Parasuraman (1991).

“Es el nivel de estado de ánimo de los clientes (alumnos) que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas generadas con respecto al mismo”, puede entenderse que la calidad del servicio son las múltiples formas, lo realiza el Estado, la comunidad,

docentes, la comunidad universitaria, etc. Para el presente estudio se tomará como base lo postulado por la norma NTP – ISO 9001:2000, se asumirá que el único que va a definir la calidad va a ser el cliente, en este caso los estudiantes del semestre académico 2017-I de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad. Por lo mismo cabe mencionar que calidad del servicio debe entenderse como el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución y lo que aspiran a recibir los alumnos.

Asimismo, hay que tener en cuenta que en el entorno social que vive nuestro país, se observa que parte de la población estudiantil ha perdido la valoración hacia las instituciones educativas superiores no universitarias, percibiéndolos como entidades que entregan una educación de baja calidad sin poder igualar el nivel educativo de las universidades.

La educación tecnológica en el Perú, tiene una baja valoración en el sector productivo y poco prestigio social. Esta percepción descansa, por un lado, en la baja calidad de la educación y en su desarticulación con las demandas laborales y las necesidades del desarrollo local, regional y nacional, por otro lado, en factores culturales que se remontan a otras épocas y que persisten en la actualidad bajo nuevas expresiones de discriminación y prejuicio.

Por lo mencionado líneas arriba podemos concluir que el principal problema que tiene el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales es su incapacidad para identificar en qué medida la calidad del servicio que actualmente ofrece influye en la satisfacción de sus alumnos. De obtener la información necesaria se podría mejorar la calidad de su servicio mediante la identificación de los atributos que generan la satisfacción de sus clientes, de lo contrario, si el problema no es resuelto el instituto corre riesgo de incurrir en pérdidas en el mediano

plazo, perder participación en el mercado, donde dicha situación también afectaría a los alumnos actuales pues haría peligrar la continuidad de sus estudios.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.

1.2.1 Delimitación Espacial.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales”; ubicado en la Av. Prolongación 24 de junio y calle Santiago Delgado Fernández en la provincia de Cutervo, región Cajamarca.

1.2.2 Delimitación Social.

Los alumnos que participaran en el estudiado pertenecen a las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del semestre académico 2017-I, considerando los ciclos de primero a sexto de todos los turnos.

1.2.3 Delimitación Temporal.

Desde el punto de vista temporal, la investigación se desarrollará del 01 de marzo al 30 de julio del 2017-I, en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad.

1.2.4 Delimitación Conceptual.

Calidad del servicio: Es el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución y lo que aspiran a recibir los alumnos.

Según la metodología SERVPERF se forma luego de evaluar los elementos tangibles del servicio, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad del servicio y la empatía.

Satisfacción de los alumnos: En base a lo postulado por Berry y Parasuraman la satisfacción de los alumnos será entendida como: “el nivel de estado de ánimo de los clientes (alumnos) que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas generadas con respecto al mismo”.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION.

1.3.1. Problema Principal.

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de “Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

1.3.2. Problemas Secundarios.

¿Qué relación existe entre el servicio de los elementos tangibles y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

¿Qué relación existe entre el servicio de fiabilidad y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior

Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

¿Qué relación existe entre el servicio de capacidad de respuesta y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

¿Qué relación existe entre el servicio de seguridad y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

¿Qué relación existe entre el servicio de empatía y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos.

Determinar la relación entre el servicio de los elementos tangibles y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Determinar la relación entre el servicio de fiabilidad y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Determinar la relación entre el servicio de capacidad de respuesta y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Determinar la relación entre el servicio de seguridad y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico “Privado Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

Determinar la relación entre el servicio de empatía y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

H1. Existe relación significativa entre el servicio de los elementos tangibles y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

H2. Existe relación significativa entre el servicio de fiabilidad y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

H3. Existe relación significativa entre el servicio de capacidad de respuesta y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

H4. Existe relación significativa entre el servicio de seguridad y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de

Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

H5. Existe relación significativa entre el servicio de empatía y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Peruano de Ciencias Empresariales” de Cutervo: 2017.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional).

Las variables de la presente investigación son las siguientes:

V1: Calidad del servicio

V2: Satisfacción de los alumnos

1.5.4. Definición conceptual:

- Calidad del servicio: En base a los postulados de la norma NTP – ISO 9001 y 2000, la calidad del servicio es el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución y lo que aspiran a recibir los alumnos.

Según la metodología SERVPERF se forma luego de evaluar los elementos tangibles del servicio, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad del servicio y la empatía.

- Satisfacción de los alumnos: En base a lo postulado por Berry y Parasuraman la satisfacción de los alumnos será entendida como: “el nivel de estado de ánimo de los clientes (alumnos) que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas generales con respecto al mismo”

1. 6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

1.6.1. Operacionalización de la variable: Calidad de servicios

Variable	Dimensiones	Componentes	Indicadores	Ítems
Calidad del servicio	Elementos tangibles del servicio	Infraestructura	Áreas y patio	¿La división y organización de las áreas del instituto son apropiadas para brindar el servicio?
			Biblioteca	¿La biblioteca del instituto está implementada según las necesidades de los alumnos?
			Aulas y mobiliario	¿Los salones y el mobiliario que contienen (carpetas, pizarra, etc.) son apropiados para brindar el servicio?
	Confiabilidad del servicio	Credibilidad	Compromiso y Prestación del servicio.	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?
			Cumplimiento de promesas	¿El instituto cumple lo que promete?
			Escuchar y solución de problemas	¿Los trabajadores del instituto se muestran siempre interesados por escuchar y solucionar los problemas de los alumnos?
			Disponibilidades de equipos y materiales	¿Los equipos y materiales que necesitan los alumnos existen en cantidad apropiada y siempre están disponibles cuando se necesitan?
			Cronograma de Clases y syllabus	¿El contenido de los cursos y todos los temas citados en el syllabus se cumplen en los períodos establecidos?
			Personal comunicativo	¿Los trabajadores del instituto son comunicativos?

	Capacidad de respuesta	Atención	Personal brinda un servicio rápido	¿Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a brindar un servicio rápido?
			Personal colaborador	¿Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a colaborar con los alumnos?
			Personal bien informado	¿Los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?
	Seguridad del servicio	Confianza	Personal amable y respetuoso	¿Los trabajadores del instituto siempre son amables y respetuosos?
			Personal docente calificado	¿Los profesores del instituto son profesionales con dominio en la enseñanza de sus asignaturas?
			Trabajadores administrativos con experiencia	¿Los trabajadores administrativos son profesionales con dominio en las labores que se les encarga?
			Personal docente y administrativo dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a aclarar las dudas en inseguridades de los alumnos con respecto al servicio?
			Honestidad y credibilidad en el servicio	¿Los trabajadores son honestos con respecto al servicio que entregan a los alumnos?
	Empatía	Atención personalizada	Atención y enseñanza individualizada	¿La enseñanza que brindan los profesores es individualizada para cada alumno?
			Horario de clases conveniente	¿El horario de clases es conveniente?
			Personal accesible y fácil de contactar por el alumno	¿Los trabajadores son siempre accesibles y es sencillo dialogar con ellos?
			Personal que mantiene totalmente informados a los alumnos	¿Los trabajadores mantienen siempre informados a los alumnos sobre todo lo que tenga que ver con sus estudios?
			Comprensión de las necesidades del cliente	¿Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los alumnos?

Tabla 2

1.6.2. Operacionalización de la variable: Satisfacción de los alumnos.

Variable	Dimensiones	Componente	Indicadores	Ítems
Satisfacción de los alumnos	Atención al alumno	Respecto al alumno	Buen Trato	¿Trato hacia los estudiantes?
			personal adecuado y capacidad de dar solución	¿Disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?
			Interés por satisfacer las necesidades	¿Interés de la institución por satisfacer las necesidades de los alumnos?
	Dictado de clases	Respecto al desarrollo de la asignatura	Cumplimiento del contenido del sílabo	¿Cumplimiento del contenido del sílabo?
			Eficiencia en la preparación de las clases	¿Eficiencia en la preparación de las clases?
			Dominio de la asignatura y los temas	¿Dominio de la asignatura y los temas a enseñar?
			Enseñanza personalizada	¿Enseñanza personalizada?
			Capacidad del docente	¿Capacidad del docente para hacerse entender?
			El docente aplica estrategias	¿Capacidad del docente para aplicar estrategias de enseñanza?
			Exigencia del docente	¿Exigencia por parte del docente?
			Buena presencia del docente	¿Buena presencia del docente (limpieza, uso de terno)?
El docente usa materiales didácticos	S12: ¿Utilización de materiales didácticos de apoyo (diapositivas, papelotes, videos)?			

			El docente hace cambios necesarios en su curso según las necesidades	¿Disposición del docente para realizar los cambios necesarios en su curso según las necesidades de los alumnos?
			Horario de clases	¿Horario de clases?
Disponibilidad de mobiliario y equipos	Respecto a mobiliario y equipos		Aulas apropiadas	¿Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases?
			Mobiliario	¿Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases?
			Disponibilidad de Equipo multimedia	¿Disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?
Trámites	Respecto al manejo administrativo		Facilidad de información para los alumnos	¿Facilidad para los alumnos de acceder a la información solicitada?
			Trámites	¿Rapidez en los trámites?
Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje	Respecto al aprendizaje		Entrega de materiales didácticos	¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?
			Actualización de la información	¿Actualización de la información de textos en Biblioteca?
			Actualización en las Tics y el soporte informático	¿Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Tipo y Nivel de la Investigación.

a) Tipo de Investigación.

La tesis correspondió a un tipo de investigación aplicada “llamada fáctica, porque su objeto de investigación es una parte de la realidad concreta que se da en el tiempo y ocupa espacio”. (Caballero, 2011, p.515) y mixto dado que fue: “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, (...) producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr [así] un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández, Fernández, & Bautista, 2010, p.546).

b) Nivel de Investigación.

La presente investigación es de nivel: descriptivo–correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80), precisan que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Correlacional. Permitted determinar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. “Hernández, Fernández et. al. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más

conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables”.

Frente a la presente investigación permitió identificar las correlaciones entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a través de la aplicación de un cuestionario para ambas variables con el fin de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

1.7.2 Método y Diseño de la Investigación.

a) Método de Investigación.

Según Quezada (2010), precisó que:

El método de investigación es cuantitativo no experimental y no aplicativo, por lo cual se utilizarán métodos observacional, documental, hipotético deductivo y estadístico, ya que se analizará la información recogida en forma de datos numéricos a través de los instrumentos se tabularán y se analizarán estadísticamente. (p. 33)

De acuerdo a las variables de estudio se utilizó el método hipotético deductivo, señaló el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica, asimismo el método hipotético - deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más

elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deductivo comparándolos con la experiencia, es un pronóstico de la hipótesis.

a1) Método inductivo – deductivo

La ciencia se inicia con las observaciones individuales, que permiten generalizaciones, a partir de estas se realizan predicciones.

Este método acepta la existencia de la realidad externa y postula la capacidad de percibir a través de los sentidos y entenderlo por medio de la inteligencia.

Se basa en tres postulados:

- La ciencia se inicia con la observación de los hechos.
- La observación científica es confiable.
- La inducción permite predecir el futuro.

a2) Método lógico

El método lógico refleja en sus conexiones más esenciales el objeto y ofrece la posibilidad de comprender su historia. Este método permite unir en sí dos elementos imprescindibles de la investigación: el estudio de la estructura del objeto dado y la concepción de su historia en la unidad irrompible de ambas.

b) Diseño de Investigación.

No experimental transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2010), los autores señalaron “es observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos”. (p.149).

Los diseños no experimentales no permiten realizar ninguna manipulación de variables de acuerdo al estudio, es decir la finalidad de la investigación permite observar los fenómenos tal y como exista en el contexto o diagnóstico natural, a fin de analizarlo y plantear sugerencias o recomendaciones de acuerdo a los problemas encontrados y resultados estadísticos obtenidos.

Kerlinger y Lee (2002) señaló que:

La finalidad de los diseños no experimentales es buscar empíricamente, es decir, el investigador no posee control directo de las variables independientes, por tratarse de hechos o problemas ya ocurridos, no existe manipulación alguna, no existe una intervención directa, ni variación alguna de la variable independiente y dependiente. (p. 504)

La investigación de tipo no experimental, son diseños donde no existe manipulación de variables, es decir no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

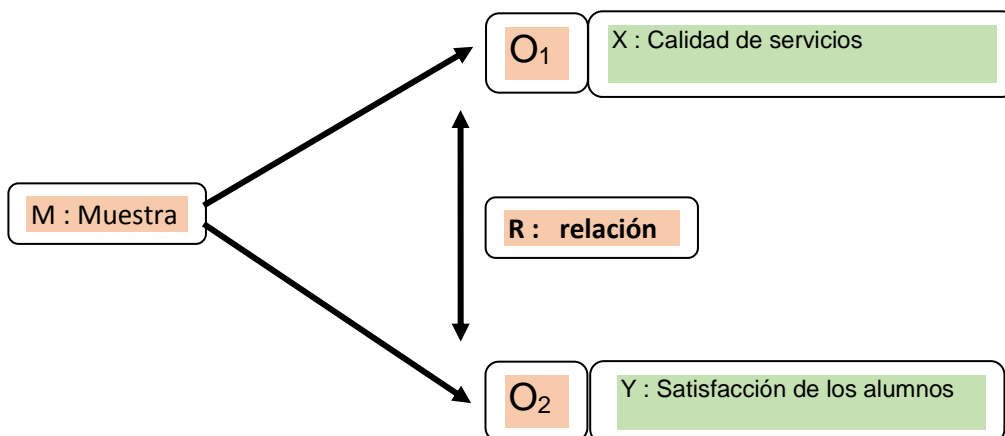
La investigación buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de

Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017, en un momento determinado, para luego identificar e interpretar la relación de los resultados. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, porque no existió manipulación activa de ninguna de las variables. El estudio tuvo como propósito determinar la magnitud de relación entre las variables de estudio, es decir se verificó el grado de relación y la dependencia de una variable a otra de manera positiva o negativa, lo que dependió el proceso estadístico de correlación.

Esta investigación buscó cuantificar la magnitud de las variables de estudio, asimismo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

A continuación, se presenta el diagrama del diseño de investigación:

Gráficamente se denota:



Dónde:

- M** : Muestra de estudio
- X** : Calidad de servicios
- Y** : Satisfacción de los alumnos
- O₁** : Evaluación de la calidad de servicios
- O₂** : Evaluación de la satisfacción de los alumnos
- R** : La “R” hace mención a la posible relación entre ambas variables.

1.7.3. Procesamiento de datos.

Para Quezada (2010, p. 132), para la investigación se empleó el enfoque cuantitativo; trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. En el procesamiento de los datos se efectuaron las siguientes acciones:

La Codificación: A través de la codificación fue posible organizar y ordenarlos los datos y los ítems, de acuerdo al procedimiento estadístico de la tabulación empleada, que nos permitió la agrupación de los datos.

La Tabulación: Mediante esta técnica se pudo elaborar la matriz de datos y los cuadros, estadísticos a través de la tabla de frecuencia. Los cuadros se muestran de manera clara y específica los resultados, tomando en cuenta las alternativas de cada ítem, la frecuencia observada y el porcentaje respectivo.

Escalas de medición: Por el tipo de variable se utilizó la escala ordinal; que distinguen los diferentes valores de la variable jerarquizándolos simplemente de acuerdo a un rango. Establece que existe un orden entre uno y otro valor de tal modo que cualquiera de ellos es mayor que el precedente y menor que el que sigue a continuación.

Análisis e Interpretación de Datos: Los datos fueron sometidos a un análisis y a un estudio sistemático, así como a su interpretación pertinente, teniendo en cuenta los indicadores que fueron contrastados.

El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24.0 en español, el cual se tabuló y validó previamente el instrumento con el Alpha de Cronbach, utilizando el tamaño muestral, luego se elaboró las tablas y gráficos correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.

Asimismo, se utilizó la estadística rho de Spearman, lo que permitió determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 11

Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.

Valores	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0,71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Tomado de: Bisquerra, (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

1.7.4. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que:

Una población en un proceso de estudio se describe como un universo de la investigación científica, conformado por personas u objetos que representan un elemento de análisis a fin de obtener conclusiones de acuerdo a las características o estratos que permiten distinguir y observar a cada componente que lo conforman. (p. 44)

En tal sentido para la presente investigación la población estuvo conformada por 160 alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017, a fin de obtener resultados que permitan justificar y fundamentar los objetivos de estudios.

b) Muestra de la investigación

Murray (2010, p. 65), precisa que:

Una “muestra, es un proceso de selección de individuos de una población determinada, a fin de ser estudiada de acuerdo a una obtención representativa, es decir representan personas u objetos que tienen la posibilidad de pertenecer a un proceso de estudio, a fin de obtener conclusiones determinadas” (p. 65).

En tal sentido para la presente investigación la muestra estará conformada por 160 alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias

Empresariales de Cutervo: 2017, quienes manifestaron su percepción sobre calidad de servicios y satisfacción de los alumnos.

Muestreo.

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo censal.

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo censal intencional, es decir se tomó el conjunto total de los habitantes por ser reducida y de fácil acceso para la investigadora. Esta selección corresponde con un tipo de muestra censal, que al respecto Zarkovich (2005), citado por Ríos (2012), explica que “en este tipo de investigación la muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita” (p. 22).

El tamaño de la muestra reunió un total de 160 alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017, quienes manifestaron su percepción sobre calidad de servicios y satisfacción de los alumnos.

1.7.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

a) Técnicas.

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que permiten obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio mediante la utilización de instrumentos que se diseñarán de acuerdo a la técnica a seguir.

“Las técnicas son los medios empleados para recolectar información” (Méndez, 1999, p.143 citado en Angulo 2011, p. 133).

Morone (2012), sostuvo que las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (p.3).

Morone (2012), sobre la encuesta afirmó que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17).

La encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación” (Kuznik, Hurtado, & Espinal, 2010, p. 317), lo que ayudó, de este modo a conocer de forma directa la opinión de los alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota.

b) Instrumentos.

Según Tamayo (2012) los instrumentos de recolección de datos:

Son un proceso de planificación y organización de manera concreta, es decir, la forma como se construirán los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo a las lecturas, encuestas, análisis de documentos u observaciones directas de los hechos y

de acuerdo a las instrucciones para quién habrá de recoger los datos.

En una muestra es importante utilizar instrumentos de recolección de datos con la finalidad de obtener datos confiables que nos permitirá comprobar de manera relevante y confiable la investigación.

De acuerdo a la investigación se utilizó como instrumento el Cuestionario estructurado de acuerdo a un conjunto de preguntas de manera sistemática de acuerdo a los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación según las variables de estudio y dimensiones de estudio, recurriendo como informantes a los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017, quienes manifestaron su percepción sobre las variables de estudio.

Tabla 3

Ficha técnica 1: Cuestionario de la variable calidad de servicios.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la calidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de

	Cutervo
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 22 Dimensión 1: 3 ítems Dimensión 2: 5 ítems Dimensión 3: 4 ítems Dimensión 4: 5 ítems Dimensión 5: 5 ítems
Escalas:	5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indiferente 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $22 \times 5 = 110$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems $= 22 \times 1 = 22$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $110 - 22 = 89$ La constante = Rango entre número de niveles $= 110/3 = 29.63$
Baremación: *	Alto <81 - 110> Medio <51 - 80> Bajo <22 - 50>

Tabla 4

Baremación de la variable de estudio calidad de servicios

No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO					NIVELES					
	ITEM	MIN	MAX	PTJ.MI	MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO			
v1	22	1	5	22	110	89	29.67	22	50.67	51.67	80.33	81.33	110.00
d1	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00
d2	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d3	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00
d4	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d5	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

Nota: v1 = Calidad de servicios. d1 = Elementos tangibles. d2 = Fiabilidad. d3 = Capacidad de respuesta. d4 = Seguridad. d5 = Empatía.

*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

Tabla 5

Ficha técnica 1: Cuestionario de la variable satisfacción de los alumnos.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Instituto de Educación Superior Tecnológico

Privado Peruano de Ciencias Empresariales de
Cutervo

Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 22 Dimensión 1: 3 ítems Dimensión 2: 11 ítems Dimensión 3: 3 ítems Dimensión 4: 2 ítems Dimensión 5: 3 ítems
Escalas:	5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Indiferente 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $22 \times 5 = 110$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems $= 22 \times 1 = 22$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $110 - 22 = 89$ La constante = Rango entre número de niveles $= 110/3 = 29.63$
Baremación: *	Alto <81 - 110> Medio <51 - 80> Bajo <22 - 50>

Tabla 6

Baremación de la variable de estudio satisfacción de los alumnos

	No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO				NIVELES					
		ITEM	MIN	MAX	PTJ.MI	MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO		
v1	22	1	5	22	110	89	29.67	22	50.67	51.67	80.33	81.33	110.00
d1	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00
d2	11	1	5	11	55	45	15.00	11	25.00	26.00	40.00	41.00	55.00
d3	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00
d4	2	1	5	2	10	9	3.00	2	4.00	5.00	7.00	8.00	10.00
d5	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00

Nota: v1 = Satisfacción de los alumnos. d1 = atención a los alumnos. d2 = Dictado de clases. d3 = Disponibilidad de mobiliario y equipos. d4 = Trámites. d5 = Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje.

*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

Validez

Rusque (2003), sostuvo que:

La validez es el proceso o grado en que un instrumento de recolección de datos refleja un dominio específico de contenido, es decir, mide lo que quiere medir, a fin de responder a muchas interrogantes formuladas mediante el juicio de expertos. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación (p. 134).

Proceso que se realizará mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

Tabla 7

Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad.

Experto	Datos o cargos	Resultados
Total		Aplicable

Nota: Certificado de validez (2018).

1.7.6. Confiabilidad.

Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 8

Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Como podemos observar, la tabla 5 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 9

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	60,8438	101,881	,668	,880
Item 2	61,0063	102,484	,504	,884
Item 3	60,8938	99,391	,598	,881
Item 4	60,7688	112,242	-,074	,903
Item 5	60,8375	101,156	,707	,879
Item 6	60,9063	100,475	,587	,881
Item 7	61,0813	102,377	,562	,882

Item 8	60,7688	91,449	,871	,870
Item 9	60,9875	107,509	,323	,888
Item 10	60,8250	101,403	,689	,880
Item 11	60,9250	102,900	,509	,883
Item 12	60,7563	91,116	,879	,870
Item 13	61,2813	104,103	,389	,887
Item 14	60,4375	105,757	,284	,890
Item 15	60,7563	99,230	,580	,881
Item 16	61,6938	114,226	-,160	,904
Item 17	60,9250	102,900	,509	,883
Item 18	60,9938	105,780	,322	,888
Item 19	60,8438	101,302	,701	,879
Item 20	61,1125	100,478	,706	,879
Item 21	61,0250	101,458	,507	,883
Item 22	60,6563	102,189	,495	,884

Nota: Base de datos.

Como se puede observar en la tabla 9 el análisis de confiabilidad del instrumento de calidad de servicios aplicado arrojó un coeficiente de 0,889; por lo tanto, se puede decir que el instrumento tuvo una muy alta confiabilidad. El valor de Alfa de Cronbach permitió demostrar que el instrumento elaborado con 22 ítems, que la medía la variable calidad de servicios tenía muy alta confiabilidad; es por ello que no se procedió a realizar la reformulación de ítems.

Tabla 10

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	57,9813	95,503	,773	,882
Item 2	57,8188	97,068	,517	,888
Item 3	58,6688	109,519	-,134	,908
Item 4	57,7500	100,302	,497	,889
Item 5	57,9250	95,479	,706	,883
Item 6	57,9813	95,503	,773	,882
Item 7	57,8188	97,068	,517	,888
Item 8	58,6688	109,519	-,134	,908
Item 9	57,7500	100,302	,497	,889
Item 10	57,9250	95,479	,706	,883
Item 11	57,9813	95,503	,773	,882
Item 12	57,8188	97,068	,517	,888
Item 13	58,6688	109,519	-,134	,908
Item 14	57,0813	106,666	,029	,900
Item 15	57,9250	95,479	,706	,883
Item 16	57,9813	95,503	,773	,882
Item 17	57,8188	97,068	,517	,888
Item 18	57,9250	95,479	,706	,883
Item 19	57,9813	95,503	,773	,882
Item 20	57,9250	95,479	,706	,883
Item 21	57,9813	95,503	,773	,882
Item 22	57,9813	95,503	,773	,882

Nota: Base de datos.

Como se puede observar en la tabla 12 el análisis de confiabilidad del instrumento de satisfacción de los alumnos aplicado arrojó un coeficiente de 0,893; por lo tanto, se puede decir que el instrumento tuvo una muy alta confiabilidad. El valor de Alfa de Cronbach permitió demostrar que el instrumento elaborado con 22 ítems, que medía de la variable satisfacción de los alumnos tenía muy alta confiabilidad; es por ello que no se procedió a realizar la reformulación de ítems.

1.7.7. Justificación, Importancia y Limitaciones de La Investigación.

Justificación teórica

La investigación aportará nuevos conocimientos en el ámbito regional sobre la aplicación y posterior lectura de los distintos métodos para la medición de la calidad de servicio.

Asimismo, la investigación servirá como antecedente y referente teórico para futuros estudios interesados en ampliar el tema de la calidad del servicio educativo.

Justificación metodológica.

La presente investigación permitirá hacer un bosquejo de un modelo metodológico que sea aplicable a instituciones educativas de nivel superior que deseen mejorar la calidad de sus servicios. Modelo basado en una combinación de la gestión de procesos y la metodología SERVPERF.

Todo ello dentro de la injerencia de lo que estipulan las Normas NTP-ISO 9001:2000, las mismas que han sido el resultado de investigaciones y experiencias realizadas en empresas de todo el mundo para ser acreditada como prestadora de servicios de calidad a nivel mundial.

Justificación práctica.

La investigación permitirá recomendar políticas y estrategias orientadas a incrementar la satisfacción de los estudiantes del

Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, cuyo eje es la existencia de un servicio orientado a las necesidades del alumno. Esperando lograr el incremento en el número de clientes, la fidelización de los clientes actuales y mayores ingresos económicos equivalentes a una mayor rentabilidad de la empresa.

a) Importancia.

El estudio es de suma importancia ya que los beneficiarios con los resultados que se obtengan una vez realizada la investigación es para el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, ya que de corroborar las hipótesis planteadas podrán aplicarse las mejoras, con la finalidad de minimizar la deserción estudiantil. Asimismo, los métodos que se apliquen podrán ejecutarse en otras organizaciones de similares características.

Esta investigación se aplicará en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, referida a estudios sistemáticos con fines evaluativos y de superación de la práctica en cuanto a: a) métodos y técnicas de enseñanza, b) logro de objetivos de aprendizaje, c) medios didácticos de apoyo, d) tipo y calidad de materiales usados en la enseñanza.

b) Limitaciones.

La mayor limitación para la investigación radicará en la validez de los resultados ya que los mismos dependerán directamente de que todas las personas consultadas compartan respuestas totalmente sinceras y sin ningún tipo de influencia. Por su propia naturaleza, la realidad educativa pedagógica es diversa, compleja

y cambiante. Por dicha razón, su estudio está sujeto a límites y obstáculos que no se deben obviar. Los más habituales son de orden ambiental, técnico, los derivados del objeto de estudio y de orden ético-moral.

Limitaciones de orden ambiental. Se refieren a situaciones contextuales o condiciones del ambiente y características de los sujetos, que pueden afectar los resultados de la investigación (nivel sociocultural, edad, sexo, etcétera). Las condiciones ambientales en educación condicionan básicamente el proceso de generalización, poniendo límites al alcance de los resultados de la investigación. Cualquier extrapolación de los datos debe ser realizada con suma cautela.

Limitaciones de orden técnico. Son límites que afectan a la calidad de la información recogida, del dato o de la medida. Las observaciones y mediciones se basan en manifestaciones externas cuyo isomorfismo con la realidad educativa en estudio no está garantizado. Dentro de este apartado también se puede incluir la distorsión causada por efectos no deseados, dado que en la propia situación investigadora activa existen elementos de difícil control (en ocasiones, porque se desconoce su existencia) y que deben identificarse con el fin de contrarrestar su acción distorsionadora.

Limitaciones derivadas del objeto de estudio. En ocasiones, la propia naturaleza de la realidad educativa hace difícil su exploración. Se plantea el problema de si la investigación educativa debe considerar como objeto propio sólo la realidad empírica (observable) o ha de penetrar en otro tipo de realidades que precisan elucubraciones no fundamentadas en la información extraída directamente de la observación.

Limitaciones de orden ético-moral. La investigación centrada en el trabajo con y sobre seres humanos no justifica de ninguna manera el trato de los mismos como simple objeto de estudio, sino que exige que sean considerados desde el respeto a su integridad como ser humano. Los límites de orden moral hacen referencia al freno que se debe poner a todo tipo de intervención que pueda repercutir de manera negativa sobre el propio individuo, es decir, sobre su personalidad, intimidad, desarrollo emocional, intelectual, físico, etcétera. Esto significa que es necesario investigar a partir de la consideración de los derechos inalienables de la persona y llevando a cabo, por lo tanto, un tipo de investigación que se adscriba a una postura moral lícita.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Vergara y Quesada (2011), realizaron una investigación sobre *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Tesis para optar el Grado de Maestría, Cartagena, Colombia. En el estudio, se utilizó una adaptación del modelo propuesto por Oh (1999) y la escala de medición propuesta en el modelo SERVQUAL para analizar la calidad en el servicio ofrecido por las unidades académicas adscritas a la facultad de ciencias económicas de la Universidad de Cartagena. A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, demostrándose así la aplicabilidad del modelo en centros educativos. Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución. En el estudio de referencia realizado por Oh (1999) se llega a una conclusión similar. El precio pagado por concepto de matrícula tiene una

influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que, en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma. Oh (1999) plantea en sus hipótesis una única correlación negativa, entre el valor percibido respecto al precio y valor general percibido por el cliente, argumentando que, a un mayor valor pagado, mayor serán las expectativas generadas por la calidad del servicio recibido. En este artículo se demuestra también dicha relación con una correlación negativa de -0.098 entre ambas variables latentes, sugiriendo que este efecto se aplica al caso analizado. Finalmente se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la universidad, y que a partir de estudios como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su investigación sobre *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*, Tesis de Maestría en Administración. Universidad Autónoma del Estado de México, México, considera que uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante,

Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación. Estamos convencidos que realizar con mayor frecuencia y en diferentes contextos, este tipo de investigaciones, servirá no solo para realizar diagnósticos, sino para generar propuestas que permitan incrementar la calidad educativa no solo de cada una de las universidades, sino de la Educación Universitaria en general, exigencia básica en el mundo actual.

Duque, Edison y Chaparro (2012), en su investigación sobre *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá – Colombia, este trabajo describe el desarrollo de la construcción de un instrumento de 24 ítems basado en la disciplina del marketing del servicio, usado para medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes. Inicia con la conceptualización y operativización de la calidad del servicio junto con sus escalas de medición, la conceptualización de la calidad de la educación y la metodología empleada en el desarrollo de la investigación, que incluye el procedimiento utilizado en la construcción y refinación de la escala multi-ítems para medir el constructo referenciado. El hecho de que la mayoría de los ítems eliminados correspondan al personal administrativo denota su escaso peso a la hora de la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes. Dentro de las razones se puede considerar el contacto poco frecuente que existe entre unos y otros. A la luz de los resultados que arroja este estudio, son los profesores quienes inciden más directamente y en mayor

proporción sobre la percepción de la calidad de los estudiantes, entendible si se tiene en cuenta la cantidad de tiempo de interacción entre estos dos actores. Se valoraba más los conocimientos del profesor (ítem 24), sigue sus actitudes y termina con sus habilidades, todas sin mucho espacio y unas detrás de otras. La calidad percibida por los estudiantes con respecto a los profesores está determinada mayormente por la calidad funcional (cómo se les presta el servicio), es decir, por el proceso y con respecto a los directivos y administrativos en gran parte está determinada por la calidad técnica o por el resultado. Al verificar los ítems eliminados se percibe que los estudiantes valoraban mayormente aquellos componentes con los que tienen mayor contacto; prueba de esto es que se eliminaron los ítems que evaluaban si la UPTC apoyaba al personal.

González, Terriquez y Robles (2011), en su investigación sobre la *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tesis de Maestría, México. El presente trabajo se realizó con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, cuyos resultados se presentan de manera general en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad, así se considera en la Guía para la integración del Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional. La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que

estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades. La mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados. De acuerdo a los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58 por ciento, lo que lleva a plantear la importancia de realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso; programas de actualización de docentes; estandarizar metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores; mejorara del proceso de evaluación y por supuesto, inversión en infraestructura. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Finalmente, Vega (2014), realizó la investigación titulada *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos*, Universidad Nacional de Colombia, Colombia, la investigación tuvo como objetivo determinar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la Universidad Juan de Castellanos, respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos que presta esta universidad.

Con este objetivo, se diseñó y ejecutó un estudio, a fin de obtener una medición del nivel de satisfacción de los estudiantes en esta Universidad, utilizando un modelo contextualizado a esta institución, a partir de los métodos SERVQUAL y 5Qs, ampliamente utilizados en la medición de la calidad de los servicios, en función de la percepción del usuario, en este caso, los estudiantes de pregrado. Los resultados de este estudio indican que los estudiantes de la Universidad Juan de Castellanos, en un 63 % manifiestan un nivel de satisfacción general con la institución. No obstante, el resultado positivo, los encuestados expresaron algunos niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora. Asimismo, el nivel de satisfacción con los servicios académicos prestados en la Universidad (4.3), se detectó un nivel de insatisfacción (22 %) asociado a los servicios del campus virtual de la Universidad. En: Nivel de satisfacción con el servicio de préstamo de material bibliográfico (4.5), se detectó un nivel de insatisfacción (16 %) asociado a la funcionalidad y utilidad de las bases de datos de la Universidad (EBSCO, Science Direct, Access, BVA, etc.). En: Nivel de satisfacción con los siguientes servicios: laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza (4.4), se detectó un nivel de insatisfacción (16 %) acerca del uso que le dan los docentes al Campus virtual, y un nivel de insatisfacción (25 %) relativo a la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Urure, Campos, Ventura, Helia y Gómez (2014), de acuerdo a su investigación sobre *Satisfacción de los alumnos con la calidad de enseñanza de los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, octubre 2013 – octubre 2014, Tesis de Maestría en Ciencia de la Educación*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Perú, La satisfacción del estudiante es descrita como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Objetivo: Determinar la satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los Docentes de la

Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, diseño no experimental. Constituido por 143 estudiantes del I al X Ciclo. Se hizo uso de un cuestionario validado por expertos internacionales de 36 reactivos tipo escala Likert. Resultados: los estudiantes mayoritariamente manifestaron estar satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes 62,94%, 24,48% poco satisfecho, 4,90% muy satisfecho, 4,20 insatisfechos y 3,50 muy insatisfechos. Con un promedio ponderado estimado de 4 en indicadores: Nivel de importancia y grado de satisfacción en aspectos: contenido de la unidad y grado de cumplimiento, metodología, desempeño del profesor y del estudiante, y 3 en infraestructura disponible. Conclusiones: Los estudiantes de la Facultad de Enfermería se sienten satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes con un promedio general estimado de 4. Con la contrastación de la hipótesis y aplicando la prueba estadística de T Student, se acepta la hipótesis de investigación (H1).

Para Chávez (2016), realizó la tesis titulada *Nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de reclamos de la universidad privada leonardo da vinci – 2016*. Tesis para optar el título de Administración de Empresas, Universidad Privada “Leonardo Da Vinci”, Trujillo – Perú, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016. En cuanto a la metodología de investigación se desarrolló mediante la aplicación de la encuesta a los estudiantes para conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio de reclamos, a continuación, se encontró que el 62% estudiantes encuestados se encuentran muy satisfechos, seguido de un 38% de estudiantes encuestados que se encuentran satisfechos acerca del mismo servicio. Por lo que se refiere al marco teórico aborda temas de satisfacción, niveles de satisfacción que experimentan los clientes cuando reciben un servicio, dimensiones del servicio que influyen en la satisfacción del cliente y

un poco del servicio de reclamos. El trabajo de investigación concluye que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas del décimo ciclo es muy satisfactorio respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016. Por lo que se recomienda seguir aplicando el instrumento de satisfacción para conocer aquellos aspectos del servicio a mejorar y por ende aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes. Formalizar y difundir a la comunidad educativa los mecanismos y procesos para realizar reclamos. Tener un registro de reclamos presentados y resueltos, de manera que, permita llevar un control del mismo y evitar incidencias.

Cerna (2017), realizó la tesis titulada *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este. Es un estudio correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó un muestreo probabilístico a fin de determinar la muestra que resultó un total de 216 estudiantes a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos: cuestionario sobre Calidad de Servicio y cuestionario de Satisfacción. Se demostró que los datos de la variable y de las dimensiones no presenta distribución normal por la tanto para probar la hipótesis de investigación se usará la Correlación de Spearman y Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Si existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017 Los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes asimismo se

concluye que los resultados determinaron que la Calidad de Servicio se da de manera regular que es un resultado igual al analizar los resultados de Satisfacción.

Franco (2017), realizó la investigación titulada *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP*. Tesis para Optar el título profesional de: licenciada en educación, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú, la investigación tuvo como objetivo general fue determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional. Para el cual se aplicó un cuestionario de satisfacción de estudiantes de 71 ítems, de escala tipo Likert, la población estuvo constituido por todos los estudiantes matriculados en el semestre académico 2016 – I de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la ciudad de Huancayo los datos fueron procesados a través de la estadística porcentual y la prueba Chi Cuadrada (χ^2). En términos generales y según los resultados obtenidos se demostró que la mayoría de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan estar satisfechos frente al servicio de formación profesional en sus dimensiones de Enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria. Validando la hipótesis de investigación se concluyó que existe una diferencia significativa en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Calderón y Paucar (2012), realizaron el trabajo de investigación sobre el efecto de la prestación de servicios académicos y administrativos en la satisfacción estudiantil de la Universidad Peruana los Andes (Facultades de Ciencias Administrativas y Contables y Ciencias de la Salud), cuyo objetivo fue identificar los factores de carácter académico

y administrativo con mayor incidencia en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias de la salud y Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA. Concluyendo en lo siguiente: Existe una relación directa entre la satisfacción de los estudiantes de las Facultades de Ciencias de la Salud y Ciencias Administrativas y Contables y los servicios académicos y servicios administrativos que reciben. Se ha identificado que los factores de carácter académico con mayor incidencia en la satisfacción estudiantil son: el logro de capacidades, la cualificación docente y la calidad de los servicios académicos. De igual modo los factores de carácter administrativo con mayor incidencia en la satisfacción estudiantil son: la calidad de infraestructura y la calidad de servicios administrativos.

Eyzaguirre (2016), realizó la tesis titulada *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*, Tesis para obtener el Grado de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa, Universidad Privada de Tacna, Tacna – Perú, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La investigación que se presenta es de tipo básica con diseño descriptivo explicativo - correlacional que busca explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna (UPT) en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable expectativa al inicio del año con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015. La población estuvo constituida por 5289 estudiantes matriculados en 20 carreras que brinda la UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de $\pm 5\%$ según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se hizo por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la expectativa se recogieron al inicio

del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado. Se ha llegado a establecer la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es intensa. El comportamiento de los componentes (dimensiones) de la expectativa en el impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca la influencia de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional. Es necesario hacer notar que la expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que se brinda, aunque no en forma significativa. Así frente a un 14,00% de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71% de alta satisfacción la finalización del mismo; frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. Calidad de servicios

Albrecht (2005) afirmó que la calidad de servicio es: “La medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien”. (p.21). Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o Standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un Standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido.

Fontalvo (2007), en su artículo sobre la calidad del servicio sostuvo su naturaleza de bien intangible destinado a lograr el bienestar del cliente. Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible,

se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional o valor agregado que las caracteriza (servicio intangible). (p.24).

Albrecht (2005) describe cinco grados de compromiso en las organizaciones en cuanto a la calidad del servicio:

Las que están saliendo al mercado: No tienen un real contacto con sus clientes.

Las que son mediocres: la calidad no les importa.

Las que están presentes: Empresas que están en el “negocio” con solo dar lo básico.

Las que realizan esfuerzo serio: activas y con objetivo de convertir el servicio en un arma competitiva.

Las que perciben el dar servicio como una forma de arte: gran arma es la promoción encaminada a cultivar e incrementar la imagen de servicio de alta calidad que brinda la organización. (pp. 16 -17).

Del mismo modo, Drucker (1997) (citado en Cottle, 2007) observó que calidad está en función de la percepción del cliente, el cliente paga por lo que considera útil y de valor, es decir, calidad es lo que el cliente obtiene del producto y es por lo que está dispuesto a pagar. (p. 21).

Según, Serna (2006, p. 19) el servicio al cliente engloba las estrategias de la empresa para satisfacer, superando a los competidores, las necesidades y expectativas presentes en sus clientes.

Notamos con todo, que es fundamental la estrategia de calidad de servicio conforme lo diseñado por una administración, esto a la vez le

dará un desarrollo impulsivo y confort de atención al usuario, cumpliendo sus expectativas como cliente que paga por un producto.

González (2009) precisó que:

La "ISO 9000 define la gestión de calidad como actividades coordinadas desde la administración para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Esta gestión de calidad obedece a un proceso de gestión oportuna y da un valor agregado, de forma permanente, a la calidad del producto, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público." (p. 2).

Se debe indicar que este concepto va más allá del concepto de un consumidor corriente que paga o compra un producto o servicio. Porque parte de la propuesta de que el cliente es la razón de ser de la organización y, por ende, es necesaria su fidelización.

Crosby, citado por Aguilar (2006) escribió que existen cuatro absolutos propuestos por Crosby (p. 324), siendo estos:

La definición de la calidad equivale a hallar respuesta satisfactoria a las necesidades.

El sistema de calidad implica prevención.

El estándar de desempeño ha de ser con cero defectos.

La medida de la calidad es el precio de la falta de satisfacción a la necesidad.

El lograr cumplimiento a los requerimientos no es suficiente para afirmar calidad, pues dicho cumplimiento debe reunir las condiciones más óptimas para el cumplimiento de tal propósito.

Horovitz (1991, p. 23) sostuvo que por cuanto, cada cliente es diferente y sus necesidades también, el servicio no puede tener un

estándar de expectativas del cliente, por lo que se requiere flexibilidad para mantener satisfechos a los clientes.

En ese sentido, la calidad de servicio es percibida de modo diferente según el cliente, puesto que cada cual trae un bagaje de experiencias y expectativas que requieren ser satisfechas.

Berry (1991, p. 33) mencionó que todos participan en el enriquecimiento de un servicio superior en calidad, pues la cadena productiva integra consumidores, empleados, gerentes y accionistas, sujetos que buscan el beneficio conjunto y por ende el bienestar de la comunidad.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) la calidad es inherente a algo a modo de propiedad medible o valorable, a su vez, el servicio se enfocaría a la satisfacción de una determinada necesidad social. Es en la década de los 60 que se investiga sobre la calidad del producto a partir de un enfoque de calidad objetiva. En los años 80, se da importancia a la noción de calidad subjetiva, por lo que se integró aspectos personalísimos como cultura y aspectos sociales, personales y psicológicos del individuo.

Un servicio debe ser entendido como un conjunto de actividades de naturaleza intangible nacidas de la interacción cliente - empleado de servicios, y que se proponen como soluciones a los problemas del cliente (Grönroos, 1994).

La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio es variable y depende del conocimiento que se adquiere del producto. Así se pasa de lo más económico a requerimientos de calidad mayor. (Horovitz, 1991).

Zeithami, Parasuraman y Berry (1993) consideraron que el valor de la opinión del cliente es determinante para la continuidad de una

empresa a largo tiempo. Los clientes se forman una opinión positiva cuando la empresa satisface todas sus necesidades y expectativas. Eso es tener calidad del servicio” (p. 50).

Por tanto, para satisfacer las expectativas del cliente es necesario disponer de información adecuada sobre tal cliente, se conocerá sus necesidades, los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

Cerna (2002) afirma que la “calidad del servicio, es un factor de competencia tanto a largo plazo como a corto y con enfoque expansivo. Alcanzarla es una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla” (p. 40).

El concepto de calidad de servicio no precisa de definición exacta, bastante es saber que la determina el consumidor en base a la satisfacción de sus necesidades (Cobra, 2000, p. 141).

El cliente asocia su comprar con la calidad de servicio cada vez más.

2.2.1.1. Dimensiones de calidad de servicios.

El “SERVQUAL es un instrumento usado para medir la calidad del servicio de una empresa cualquiera, ya que cuenta con la suficiente flexibilidad que le permite adaptarse al caso de cada empresa en particular. La clave reside en elaborar el cuestionario correspondiente a las características específicas de cada servicio, según sea el caso tratado. Se obtiene resultados fiables que pueden vincularse certeramente con la situación de la empresa”.

El “cuestionario de SERVQUAL es de 22 preguntas al cliente, y procura abarcar las cinco dimensiones de las expectativas del cliente. Ya es asunto particular de cada empresa determinar la importancia que cada dimensión en su caso en particular. Así por ejemplo, hay

empresas que dan mayor importancia a la capacidad de respuesta sin pasar por una serie de trámites engorrosos (compañías de seguros), ello no quita que se procure diseñar para cada dimensión una cantidad similar de preguntas.

La encuesta es complementada con un cuestionario que permita una calificación general de la calidad del servicio. La medida está en una escala del 1 al 10, desde calidad muy pobre hasta calidad excelente. Así es cómo se tiene a la sección de percepciones del cliente.

Una vez logrados la sección de expectativas y la sección de percepciones se agrega, opcionalmente, una sección con preguntas generales, la que apunta a recomendaciones del servicio y datos extras como demografía y tendencias.

La medición parte del cuestionario de 22 preguntas y con las respuestas se identifica las deficiencias en la prestación del servicio. Esta herramienta de medición fue desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988). SERVQUAL es el modelo que permite identificar las cinco dimensiones que posee un servicio determinado.

a) Primera dimensión elementos tangibles.

Tangible, a decir de la Real Academia Española (RAE), es aquello posible de ser tocado.

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles han de tener apariencia, instalación física, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos detectables por el cliente.

Zeithman, Valerie y Bitner (2002, p. 103) consideran como elementos tangibles tanto a la apariencia de las instalaciones físicas, como al

equipo, el personal y los materiales de comunicación. Son representaciones físicas que los clientes usan para evaluar la calidad.

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007, p. 23) habría que añadir la documentación dentro de los elementos tangibles, los que han de servir para ir más allá de las expectativas del cliente.

En suma, elementos tangibles o físicos son equipo, personal, dinero, materiales de comunicación, documentación, entre otros.

b) Segunda dimensión fiabilidad.

Para la Real Academia Española (RAE) fiable es lo que brinda seguridad de obtener los mismos resultados óptimos para el buen funcionamiento de algo.

Farfán (2007, p. 11) precisa que fiabilidad implica entrega, por parte de un sistema, de un producto sin fallos y con ausencia de riesgo, a lo largo de la cadena productiva, con énfasis en la entrega final del producto.

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009) la fiabilidad ha de estar en estrecha relación con la tendencia a la casi desaparición de fallas en los equipos. La fiabilidad de una empresa implica seguridad a partir de la identificación de los problemas y de la solución a los mismos sean de orden físico u operacional (p. 35).

En suma, fiabilidad es una capacidad para solucionar problemas en el proceso previo a la entrega final del producto. En ella incide la mejora de los procesos implicados, la innovación tecnológica y la capacitación del personal, el aprovisionamiento de insumos y la rigurosa exigencia en la ejecución del servicio.

Objetivos de la fiabilidad. Determinar si un sistema en cuestión logra un nivel óptimo de rendimiento con certeza de su constancia.

c) Tercera dimensión capacidad de respuesta.

Según el Diccionario de La Real Academia Española (RAE) La palabra responsabilidad proviene del latín *responsum*, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación.

Zeithman Valerie y Bitner (2002, p. 103), sostuvieron que:

Los empleados deben poseer capacidades y habilidades que implica prontitud y solución de problemas, a fin de resolver las situaciones que se presentan de manera constante y oportuna, a fin de obtener resultados que permitan lograr y responderá de manera eficiente a los requerimientos de los clientes, es decir, el cliente está satisfecho, más no fue sorprendido (p. 103).

Según, Fernando (1998, p. 60), la responsabilidad consiste en intentar ser capaz de desempeñar un rol y actuar de una manera determinada.

Según, Carreras y Otros (2006, p. 35) la responsabilidad implica capacidad del sujeto para adquirir una obligación y cumplirla o dar la respuesta determinada que se espera.

La responsabilidad es considerada un valor moral, está en la conciencia de la persona capaz de reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos puestos a disposición de asistencia a los usuarios para brindarles un servicio rápido. Sus vertientes son dos, individual y colectiva: Individualmente, responsabilidad consiste en la capacidad del sujeto para conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes. Colectivamente, la responsabilidad, consiste en la capacidad para incidir en la voluntad del colectivo y de asumir las consecuencias.

d) Cuarta dimensión seguridad.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) seguridad es la cualidad de seguro, certeza sobre algo.

Castillo (2005, p. 2), insigne profesor de la universidad del Bío-bío, menciona que la seguridad consiste en la integración de conocimiento de los empleados sobre lo que hacen y su cortesía con su capacidad de transmitir confianza al cliente o usuario.

Zeithman, Valerie y Bitner (2002, p. 103) consideran que la seguridad implica conocimiento y cortesía de los empleados tanto como su habilidad desplegada para inspirar buena fe y confianza en el cliente.

En resumen, la seguridad es tanto cualidad como habilidad y aptitud de un sujeto determinado que posee conocimiento de lo que hace y debe hacer para brindar ya sea la información o el resultado esperado del servicio. Ello requiere precisión y predisposición. También implica capacidad para recibir las indicaciones del cliente para así poder brindar la ayuda que requiera.

e) Quinta dimensión empatía.

Según, Zeithman, Valerie y Bitner, (2002, p. 103) empatía es ponerse de lado del cliente al darle atención individualizada y cuidadosa de acuerdo al requerimiento.

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como habilidad cognitiva o capacidad para percibir al otro y su ámbito social que lo rodea.

Feshback (1984, p. 67) sostiene que la empatía se adquiere a partir de percibir las emociones de los demás y de desarrollar simpatía por estos individuos.

La empatía es considerada como capacidad propia del ser social, por medio de la cual nos entendemos emocionalmente entre nosotros y se posibilita el intercambio de comunicación, a partir de la identificación o sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

El desarrollo de la empatía está abonado con la calidad de interrelación del individuo, su grado de desarrollo moral acorde al grupo social, y a su capacidad de bondad o altruismo.

Pero la empatía cumple también una función importante extra, motiva a conocer a la otra persona y motiva a aliviar la necesidad del otro ser humano.

Implica, por ello, la capacidad de escuchar al otro. La capacidad para dar lugar al verbo ajeno y la capacidad de discusión o debate alturado para la solución de discrepancias. Esa capacidad de ser empático garantiza cierto éxito en el ámbito social de las relaciones interpersonales.

Por consiguiente, la empatía es considerada un valor propio del ser humano como ser gregario o social, y le permite ponerse en el lugar del otro. El yo y el otro conviven así en un ámbito virtual de sociabilidad y ayuda mutua en beneficio de todos y para la solución de los problemas de la comunidad.

Finalmente, y luego de lo expuesto se mantiene la propuesta de dos investigaciones como autor base, no solo porque es más completa sino y además porque cuenta con la escala Servqual que facilita y se ajusta a los fines de la investigación.

f) La calidad en la Educación Superior Peruana.

El concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior es el término de referencia que permite comparar una

institución o programa con otros homologables o en torno a un patrón real o utópico predeterminado, cuyo componente o dimensiones pueden ser la relevancia, la integridad, la efectividad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de información, la eficiencia, la eficacia y la gestión de los procesos académicos y administrativos.

Para lograr que todos cuenten con las mismas oportunidades básicas para acceder a un servicio educativo determinado, es necesario determinar su calidad teniendo en cuenta las características universales que sirven como fundamento de la tipología de las instituciones y constituyen los denominadores comunes de cada tipo:

- Los referentes históricos; es decir, lo que la institución ha pretendido ser, lo que históricamente han sido las instituciones de su tipo y en el momento histórico presente y en la sociedad concreta.
- Lo que la institución, singularmente considerada, define como su especificidad o su vocación primera (la misión institucional y sus propósitos).

Estas referencias básicas configuran un proyecto institucional en el que cada institución se reconoce y por el cual es reconocida socialmente. Una institución se reconoce en principio, a través de tres elementos:

- Las características de su comunidad académica en relación con el campo de acción en que opera, campo que está referido al tipo de conocimiento que cultiva.
- Las disciplinas, las profesiones, las ocupaciones, o los oficios para los cuales forma.
- La relación que guarda con el medio externo.

Para que la calidad se haga operativa se requieren condiciones adecuadas de organización, administración, gestión y clima organizacional.

La calidad de la educación superior, es la razón de ser del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE); reconocerla, velar por su mejora y fomentar su desarrollo, otorga sentido a la acción del CONEACES en el sector de las Instituciones Educativas Superiores no Universitarias. La calidad, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. Estas funciones que, en última instancia, pueden reducirse básicamente a la docencia, investigación, gestión e impacto social, reciben diferentes énfasis de una institución a otra, dando lugar a distintos estilos de conducción.

El mejoramiento de la calidad educativa y la acreditación de la calidad de la Educación Superior no Universitaria.

La evaluación es un instrumento de fomento de la calidad de la educación que tiene por objeto la medición de los resultados y dificultades en el cumplimiento de las metas previstas en términos de aprendizajes, destrezas y competencias comprometidos con los estudiantes, la sociedad y el Estado, así como proponer políticas, programas y acciones para el mejoramiento de la calidad educativa.

La evaluación de la calidad correspondiente a la acreditación institucional, se centra en el cumplimiento de los objetivos de la educación superior e incluye, como elementos, la formación integral, el desarrollo y la construcción del conocimiento, la contribución a la formación de profesionales y la consolidación de las instituciones educativas.

El CONEACE considera que, en concordancia con los principios orientadores y características prescritas por el SINEACE, las instituciones Superiores de Formación Docente deben implementar procesos de aseguramiento de la calidad, con el establecimiento de mecanismos sólidos de autorregulación institucional y de mejoramiento continuo.

La Ley del SINEACE, define la acreditación como: “El reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa”.

El Modelo de evaluación para la calidad del CONEACES, constituye la herramienta técnica única y exclusiva para los procesos de evaluación definidos como autoevaluación institucional y evaluación externa con fines de acreditación.

La evaluación de la calidad educativa con fines de acreditación comprende cuatro etapas:

- 1. Etapa previa**, realizada por el IFD.
- 2. Autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa**, que está a cargo de los propios actores de la institución educativa. Su realización es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece y dar inicio, si fuera el caso, a los procesos externos definidos a continuación.
- 3. Evaluación externa con fines de acreditación**, la que es requerida voluntariamente por las instituciones educativas. Para tal efecto se designa a la entidad especializada que la llevará a cabo de acuerdo al procedimiento señalado en el reglamento,

la misma que, al finalizar la evaluación, emite un informe que será entregado, tanto a la institución como al órgano operador correspondiente.

- 4. Acreditación**, que es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Acredita el órgano operador sin más trámite y como consecuencia del informe de evaluación satisfactorio debidamente verificado, presentado por la entidad acreditadora. En la Educación Superior, la acreditación puede ser de dos tipos:

C.1. Acreditación institucional especializada, por áreas, programas o carreras.

C.2. Acreditación institucional integral.

La Certificación es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. La certificación es un proceso público y temporal. Es otorgada por el colegio profesional correspondiente, previa autorización, de acuerdo a los criterios establecidos por el SINEACE. Se realiza a solicitud de los interesados.

La acreditación es el reconocimiento formal y público de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgada por el Estado, a través del CONEACES, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes.

2.2.2. Satisfacción de los alumnos.

Según, Vavra (2000, p. 25), precisa como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una supuesta experiencia.

Asimismo, Vavra (2000), considera que:

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibe entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nutra organización, una vez que ha probado nuestro producto (p. 25).

La satisfacción de los usuarios equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas.

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144).

Siguiendo el mismo orden de ideas, Grande (2000, p. 345) señala que “la satisfacción es el resultado de comparar su percepción de los beneficios

que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Si este concepto se expresara de forma matemática se tendría lo siguiente:

Satisfacción = Percepciones – Expectativas.

Lo importante en relación a los planteamientos antes descritos, es que, aunque la satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de determinar – por depender básicamente de dos aspectos (expectativas y percepciones) - es bastante complejo, ya que involucra la manera como las personas perciben la calidad, lo cual lleva inmersos un sin fin de aspectos psicológicos que varían de cliente en cliente, incluso cuando se trata de prestar un mismo servicio.

De acuerdo a Kotler (2003), la satisfacción del cliente es una variable importante para la gestión del servicio en donde se toma en cuenta las expectativas del cliente y finalmente se ve en el resultado efectivo del servicio.

Si bien existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro, comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos, este deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: la lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas),

difusión gratuita que se traduce en nuevos clientes), una determinada participación en el mercado.

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos: Rendimiento percibido, expectativas, y niveles de satisfacción; las cuales serán consideradas en este trabajo como nuestras dimensiones de la variable satisfacción del cliente de la entidad bancaria que a continuación se detalla:

a) Rendimiento percibido.

Según, Vavra (2000) considera que:

La conformidad o perspectiva satisfactoria va relacionado con todo lo percibido dentro de la Institución de acuerdo a las funciones laborales que se realiza, es decir el cumplimiento de todo lo establecido, considerando que un producto es satisfactorio cuando cumple todas las especificaciones de su elaboración del cliente, buscando la lealtad con la empresa y competencia, de manera que puedan permanecer competitivas en el mercado alcanzando altos niveles de fidelización (p. 26).

El rendimiento percibido, se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina de acuerdo a lo percibido por el usuario más no por la Institución.
- Se basa en los logros obtenidos que el cliente ha recibido de acuerdo al producto o servicio.
- Se percibe opiniones de los externos que pueden influir en los clientes.

- Depende de las actitudes de los usuarios y de sus razonamientos.

En toda organización se puede observar el nivel de satisfacción de acuerdo al proceso de lealtad frente a un producto, es decir si un cliente insatisfecho toma la decisión de cambiar de marca o proveedores de manera inmediata, en cambio un cliente satisfecho siempre mantendrá fidelidad, dependiendo a la oferta que pueda ser mejor de otro proveedor, asimismo el cliente complacido será leal al proveedor porque sus actitudes emocionales es superior y ampliamente preferencial, es decir lealtad incondicional, Por ese motivo, muchas de las organizaciones inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Es por ello, que desde el punto de vista mercadológico es importante comprender lo que implica la percepción de los usuarios, para de esta manera poder detectar con mayor facilidad, cuáles son los factores que inducen al consumidor a comprar.

Al respecto, Schiffman y Lazar (2006) hacen referencia que:

Existe muchos factores que influyen y distorsionan la percepción de los clientes, considerando que la apariencia física, los estereotipos y la mala impresión de acuerdo a las conclusiones apresuradas tomadas, son factores que afectan la personalidad de los clientes, siendo necesario una evaluación no apresurada para no determinar insatisfacciones de los clientes (p. 122).

En síntesis, se puede concluir que dicha dimensión es importante en toda la organización, determinando que la estrategia de marketing es fundamental para que todas las Instituciones midan de manera constante la satisfacción de los clientes, no solamente manteniendo la calidad de servicio ofrecida, sino implementando mejoras continuas a nivel de atención en beneficio de los clientes para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos.

b) Expectativas.

Según, Kotler (2003), las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

1. Promesas explicativas del servicio: Son las afirmaciones acerca del servicio que una organización hace a sus clientes.
2. Promesas implícitas del servicio: Son las ideas que se relacionan con el servicio sin llegar a explícitas.
3. Comunicación boca-oreja: Se concibe como una fuente de información imparcial por lo que goza de gran credibilidad.
4. Experiencia pasada. Supone que ya cuenta con una exposición anterior.

Las expectativas suelen ser más realistas debido al conocimiento adquirido, estas pueden ser de dos formas: las expectativas Básicas, son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, tener una buena base o una superficie estable, o que una compañía aérea, por ejemplo, sea segura o puntual, una vez que se ha convertido en una expectativa normal. Por otro lado, las expectativas diferenciadas, son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que ha recibido algo especial, en particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales.

De acuerdo a Vavra (2000, p. 26), considera que un producto es insatisfecho si cumple con las expectativas del cliente. En este caso, el problema radica en conocer los constantes cambios que se producen a las expectativas de los clientes.

Las expectativas, son esperanzas que los clientes tienen con conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores

De acuerdo a Cobra (2000, p. 142), considera que las expectativas de los clientes es un factor prioritario con la finalidad de proponer niveles de calidad para un servicio requerido, considerando que la evaluación de dichas expectativas es fundamental para comprender el proceso de formación de nivel de relación entre empresa-cliente.

Por otro lado, Zeithaml y Bitner (2002, 34), precisa que las expectativas “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. El proceso de servicio deseado es todo lo que un usuario o cliente recibe, es decir, es una mezcla de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser”. (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 63).

En cambio, el proceso de servicio adecuado “es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar, 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”. Zeithaml y Bitner (2002, p. 64).

Siguiendo el mismo orden de ideas y en base a la característica de heterogeneidad propia de los servicios, Hoffman y Bateson (2002) acotan

que: Es muy difícil que los empleados de una empresa realicen una entrega constante del mismo y por de acuerdo con sus percepciones y “no son los este motivo, los clientes se adecuan a esperar variaciones en la prestación del servicio (p. 314). Al grado en que los clientes desean aceptar esa variación se le denomina Zona de tolerancia la cual refleja la diferencia entre el nivel de servicio deseado y el adecuado.

c) Niveles de satisfacción.

Insatisfacción. La insatisfacción que se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción. La satisfacción se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia. La complacencia se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo, un cliente insatisfecho cambiara de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que se encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional).

En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Estos tres factores influyen en el cliente con respecto al servicio ya que las expectativas son muy importantes a la hora de adquirir un producto o servicio.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

2.3.1. Satisfacción de los alumnos: Es el estado de ánimo de los clientes (alumnos) que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas generadas con respecto al mismo.

2.3.2. Calidad de servicio: Es el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución y lo que aspiran a recibir los alumnos. Según la metodología SERVPERF se forma luego de evaluar los elementos tangibles del servicio, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad del servicio y la empatía.

2.3.3. Servicios: Son las actividades determinadas por separado e intangibles que satisfacen las necesidades de los consumidores y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o servicio.

2.3.4. Escala de Likert: Escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

2.3.5. Elementos tangibles del servicio: Es el conjunto de características o elementos físicos que el cliente (alumnos) puede evaluar y puede tener en consideración con respecto al servicio.

2.3.6. Calidad: Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa superioridad en su línea.

2.3.7. Gestión: Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica.

- 2.3.8. Acreditación:** Es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.
- 2.3.9. Proceso Educativo:** Es el proceso donde el ser humano aprende a vivir y a ser, desarrollando sus conocimientos y valores.
- 2.3.10. Autoevaluación:** Balance reflexivo y personal acerca del propio proceso de aprendizaje vivido. Incluye también la perspectiva del sujeto acerca de la propuesta de actividades, materiales y orientación del curso. La valoración personal del participante aporta a la autorregulación del proceso de aprendizaje personal, en la medida en que colabora para profundizar, corregir o cambiar la dinámica individual y grupal del aprendizaje.
- 2.3.11. Autonomía:** Capacidad para autorregular su propio proceso de aprendizaje, tomar decisiones y elaborar sus tareas de manera personal y contextualizada.
- 2.3.12. Blog:** Un blog, o en español también es una bitácora, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.
- 2.3.13. Competencias:** Es la capacidad de actuar de manera eficaz ante un determinado tipo de situación o problema, identificando el núcleo de la necesidad, movilizando recursos cognitivos y de conocimiento y actuando de manera efectiva y concreta.
- 2.3.14. Comunicación:** Implica el intercambio activo entre personas, tanto verbales como gestuales y prácticos. La comunicación permite

generar una comunidad de intereses y prácticas y constituye uno de los ejes de la vida social.

2.3.15. Comunicación Pedagógica: La comunicación pedagógica implica el diálogo y conversación dirigido a facilitar la comprensión y a apoyar la elaboración del aprendizaje. Apunta a construir significados compartidos sobre el conocimiento y las experiencias. Supone saber “escuchar” las dudas y puntos de vista del otro y valerse de la pregunta reflexiva, más que en dar instrucciones, guiando al interlocutor en el análisis. La comunicación pedagógica puede darse entre dos personas (profesor – estudiante), o entre el profesor y el grupo. Incluye el intercambio cooperativo y el estímulo para avanzar hacia los logros buscados.

2.3.16. Cultura: Constituyen las formas de pensar, comprender y hacer de las organizaciones sociales, como resultado de la historia y las tradiciones locales particulares. En general, representa un conocimiento y procedimientos tácitos (sin que necesariamente intervenga la reflexión) y compartidos por las personas de una misma comunidad de prácticas.

2.3.17. Diseño educativo: Modalidad de desarrollo de la tarea docente, basado en la construcción de programas de aprendizaje y de materiales didácticos. Implica la selección y organización de contenidos y recursos de conocimiento, la selección de recursos de comunicación e interacción, el desarrollo de actividades de aprendizaje, la previsión de instrumentos de seguimiento y evaluación de aprendizajes.

2.3.18. Educación a Distancia (EAD): Educación programada y sistemática de formación y aprendizaje, en la que la relación entre el docente y los estudiantes está intermediada por recursos de comunicación, superando barreras de espacios y de tiempos. Desarrolla el proceso de transmisión, construcción y reconstrucción de conocimientos, así

como el desarrollo de competencias para el aprendizaje permanente y autónomo. Utiliza material impreso, correo, radio, teléfonos, fax, TV, discos compactos (CD), video- conferencias, y tecnologías de la información y la comunicación. Ha recibido un importante impulso a través del uso de Internet y la gran red mundial de computadoras, permitiendo el acceso a grandes bases de conocimiento, bibliotecas virtuales, interacciones de comunicación y redes de interés. Reconoce distintas denominaciones en la literatura especializada:

2.3.19. Enseñanza: En las sociedades humanas, una de las formas de aprendizaje más importantes ocurre cuando una persona o un grupo ayudan a otros a aprender, es decir, cuando les enseñan. Un maestro enseña a leer, a escribir, a contar; los padres corrigen a sus pequeños hijos en las formas de hablar y relacionarse; un profesor conduce a su grupo de alumnos para alcanzar la comprensión de un problema y desarrollar capacidades de pensamiento; un equipo de profesionales experimentados guía a los más jóvenes en el aprendizaje de la profesión, una persona orienta las acciones de otra conforme valores éticos.

2.3.20. Foro: Un Foro es un espacio dentro del curso virtual utilizado para intercambiar ideas en grupo sobre el tema planteado. Los mensajes que cada participante envía al foro son recibidos por el resto del grupo y todos sus integrantes pueden participar respondiendo, comentando, ampliando o proponiendo otra perspectiva sobre el tema en cuestión.

2.3.21. Aprendizaje: Gran parte de lo que somos y hacemos es el resultado de aprendizajes, desde los más simples y cotidianos hasta los más complejos y elaborados. El aprendizaje se produce a través de la asimilación de nuevos conocimientos, del desarrollo de experiencias prácticas, del intercambio con otros, de la participación en un ambiente o contexto, de la reflexión.

2.4. BASES HISTÓRICAS

Al respecto, acerca de calidad, Cuatrecasas (2010) dice que la calidad es un concepto que ha ido evolucionando en su significado a lo largo de la historia.

Con anterioridad a los tiempos recientes en que se ha desarrollado profundamente este concepto, fueron apareciendo estos conceptos que pueden considerarse como la prehistoria de la calidad y su gestión. Así, por ejemplo, durante la Revolución Francesa (1794) se crea un Taller Nacional de Calibres, cuyo objetivo era lograr la estandarización de las municiones para su empleo en diferentes tipos de fusibles, donde ya se aplicaron conceptos de inspección y control de fabricación. A lo largo de la historia las actividades como esta contribuyeron a la aparición de la idea moderna de la calidad, tal como se conoce en la actualidad.

Se puede establecer la aparición del concepto moderno de la calidad en torno a los años de 1920, en Estados Unidos, impulsada por grandes compañías como Ford Motor Company, American Telephone & Telegraph, Western Electric, ect., En esta etapa (1920) Ronald Fisher comienza aplicar el Diseño Estadístico de Experimentos (DEE), aplicado a la mejora de la productividad de algunos cultivos. También se desarrolla en este periodo el Control Estadístico de la calidad (SPC), en manos del considerado padre de la calidad, Walter A. Shewhart.

La Segunda Guerra Mundial (1939-1945) constituyó el detonante fundamental para un notable desarrollo del SPC, así como del interés general por todos los temas relacionados con la calidad. Durante esta época, importantes maestros de la calidad como Walter E. Deming o Joseph M. Juran desarrollan el programa de gestión de la calidad. Durante el conflicto se avanza de forma considerable en los diferentes aspectos de la calidad.

También en esta época, Feigenbaum comienza a desarrollar un nuevo concepto: “el control de calidad total”. Se incluye una gestión de la calidad más extensa, que abarca todas las áreas de la empresa y que persigue la satisfacción plena de los clientes. Se puede considerar como el origen de lo que hoy se denomina la Gestión de Calidad Total (GCT).

Una vez concluida la guerra, se produce un transvase de ideas y conceptos hacia Japón. Los japoneses aprenden las técnicas de control estadístico, de proceso adaptación y de forma rápida, en principio como inspección, estableciendo tolerancias de calidad en los productos, para pasar, en una segunda fase, a controlar el proceso evitando los fallos en el producto Final.

El concepto de calidad evoluciona hacia la gestión de la calidad total como nueva filosofía. La calidad se considera como algo global presente en todos los departamentos de la empresa, liderada por la alta dirección y con la participación e involucración de todos los recursos humanos. Esta nueva filosofía engloba e integra técnicas que se venían practicando, como el control estadístico de procesos.

El diseño estadístico de experimentos, con otras herramientas de más recientes incorporación como el análisis modal de fallos y sus efectos, o el moderno Despliegue Funcional de la Calidad. Estas y otras técnicas se emplean de forma integrada y complementaria en la planificación, optimización y control de la calidad de productos y servicios.

2.5. BASE LEGAL

El Instituto de educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales S.A.C., cuenta con autorización legal según Resolución Directoral/Oficio N° 2289-2014-MINEDU/VMGP-DIGESUTP,

Código Modular N° 1668706 y Código de Local N° 752665 del MED y realiza sus funciones educativas en función de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de carrera pública de sus docentes y su reglamento.

Razón Social: Instituto de educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales S.A.C.

RUC: 20529633115.

Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada.

Condición: Activo.

Fecha Inicio Actividades: 01 / Marzo / 2013

CAPITULO III
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS.

3.1 Análisis de Tablas, Gráficos y Resultados.

Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 12

Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	160	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	160	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

3.1.1. Estadísticos de fiabilidad

Tabla 13

Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,889	,898	22

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

Tabla 14

Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,893	,907	22

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

En la Tabla 13 y 14 se evidencia la fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,889 de fiabilidad para la variable calidad de servicios y 0,893 para la variable satisfacción de los alumnos, situándose por encima del valor promedio aceptable, demostrando que los instrumentos (cuestionario) si estaba bien estructurado en conformidad con lo conceptuado por Hernández, (2000) citado en Iriarte & Sierra (2011) que consideró que el Alfa de Cronbach fue:

“Una medida estadística que toma valores entre 0 y 1 el cual emplea el promedio de todas las correlaciones existentes entre los ítems del instrumento que tributan al concepto latente que se pretende medir cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala” (p.98).

La confiabilidad del instrumento según Vellis, 1991 citado en Sáenz, Gonzálo, Gorjón, & Díaz (2012) estableció que:

“Es una escala que consiste en la proporción de varianza que puede atribuirse a la puntuación verdadera de la variable o constructo latente atribuyendo la otra proporción al error. La consistencia interna está relacionada con la homogeneidad de los ítems que integran un instrumento de medición o escala” (p.83).

3.1.2. Análisis descriptivo

Descripción de las variables y dimensiones calidad de servicios

Tabla 15

Niveles de calidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	9,4	9,4	9,4
Válido Medio	142	88,8	88,8	98,1
Alto	3	1,9	1,9	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

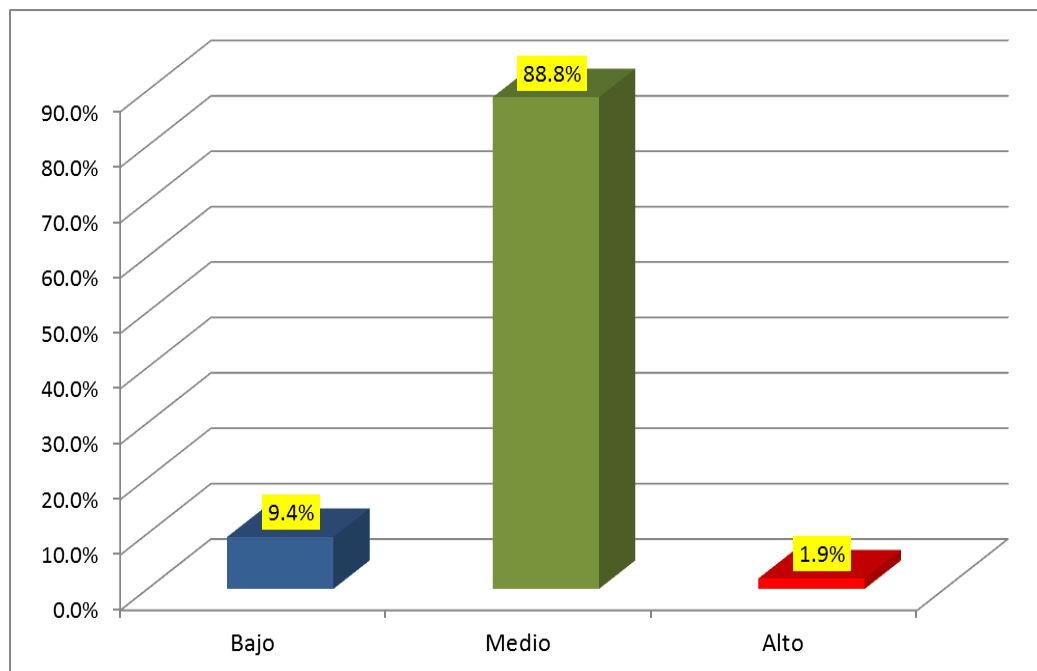


Figura 1. Calidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 88.8% que corresponde a 142 alumnos muestran un nivel medio frente a la calidad de servicios que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 9.4% que corresponde a 15 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 1.9% que corresponde a 3 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 16

Niveles de la dimensión elementos tangibles del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	16,9	16,9	16,9
Válido Medio	105	65,6	65,6	82,5
Alto	28	17,5	17,5	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

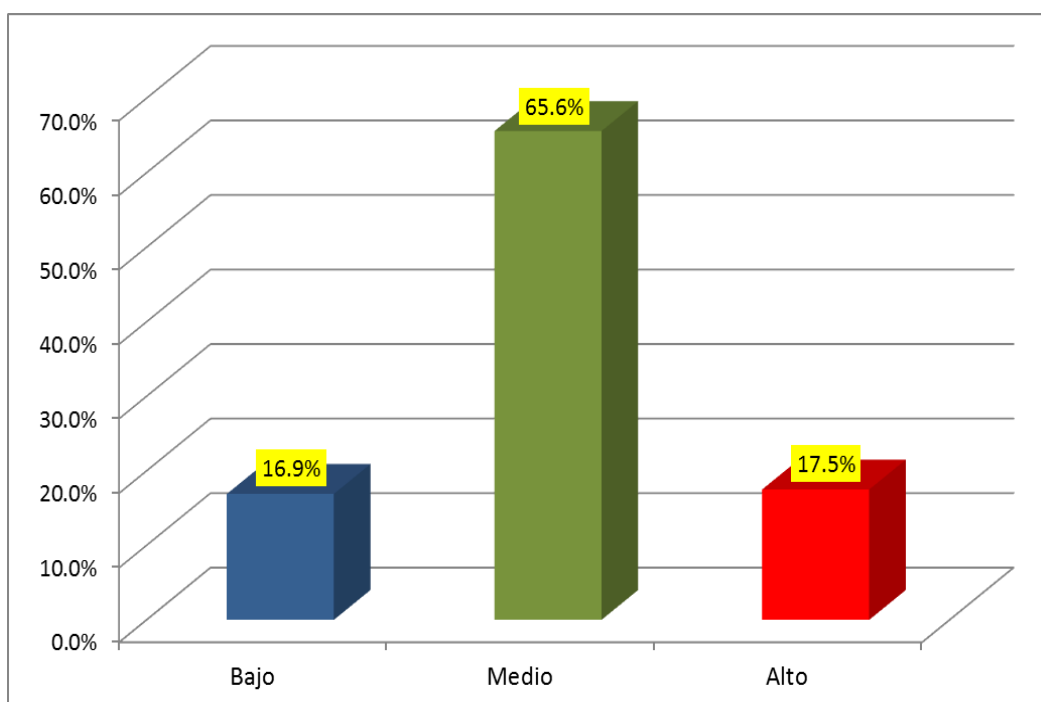


Figura 2. Elementos tangibles del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 65.6% que corresponde a 105 alumnos muestran un nivel medio frente al servicio de elemento tangibles que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 17.5% que corresponde a 28 alumnos muestran un nivel alto, finalmente 16.9% que corresponde a 27 alumnos muestran un nivel bajo.

Tabla 17

Niveles de la dimensión fiabilidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	33	20,6	20,6	20,6
Válido Medio	116	72,5	72,5	93,1
Alto	11	6,9	6,9	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

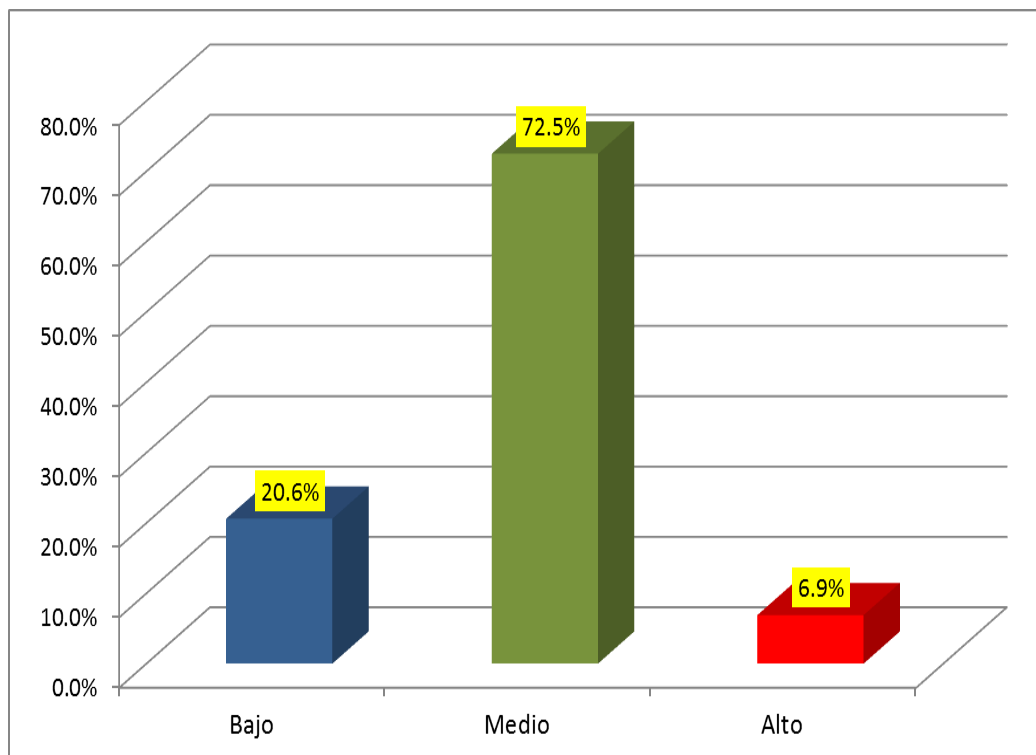


Figura 3. Fiabilidad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 72.5% que corresponde a 116 alumnos muestran un nivel medio frente al servicio de fiabilidad que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 20.6% que corresponde a 33 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 6.9% que corresponde a 11 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 18

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	8,8	8,8	8,8
Válido Medio	123	76,8	76,8	85,6
Alto	23	14,4	14,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

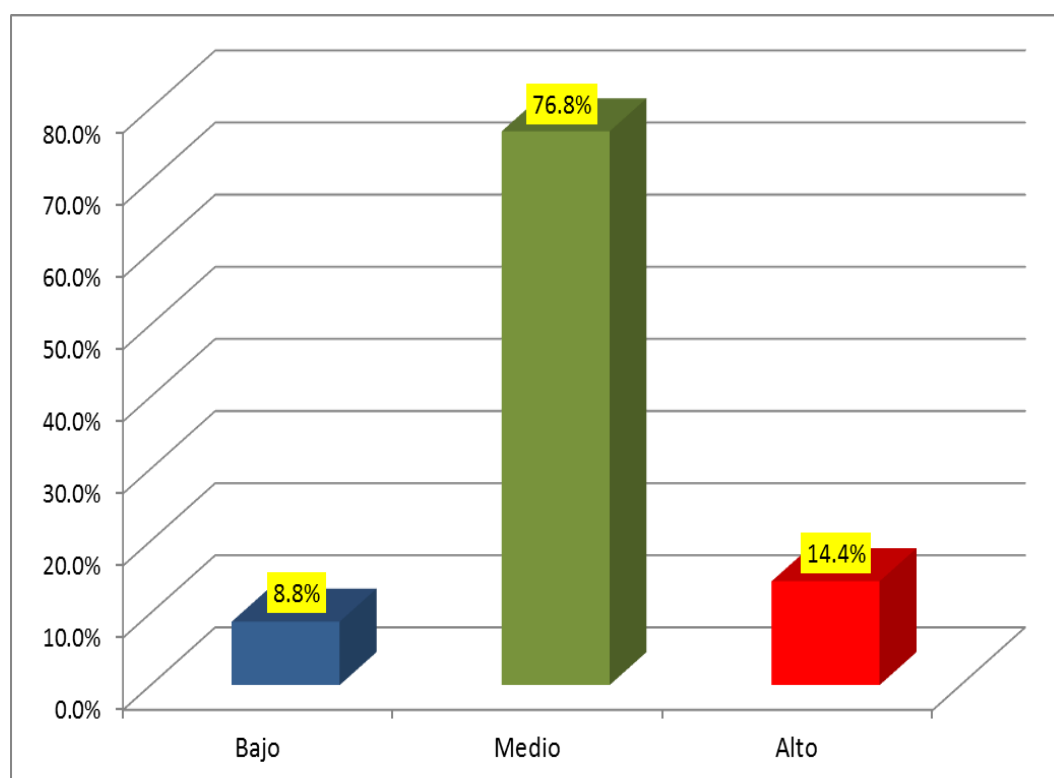


Figura 4. Capacidad de respuesta del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 76.8% que corresponde a 123 alumnos muestran un nivel medio frente al servicio de capacidad de respuesta que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 14.4% que corresponde a 23 alumnos muestran un nivel alto, finalmente 8.8% que corresponde a 14 alumnos muestran un nivel bajo.

Tabla 19

Niveles de la dimensión seguridad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	3,1	3,1	3,1
Válido Medio	137	85,6	85,6	88,8
Alto	18	11,3	11,3	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

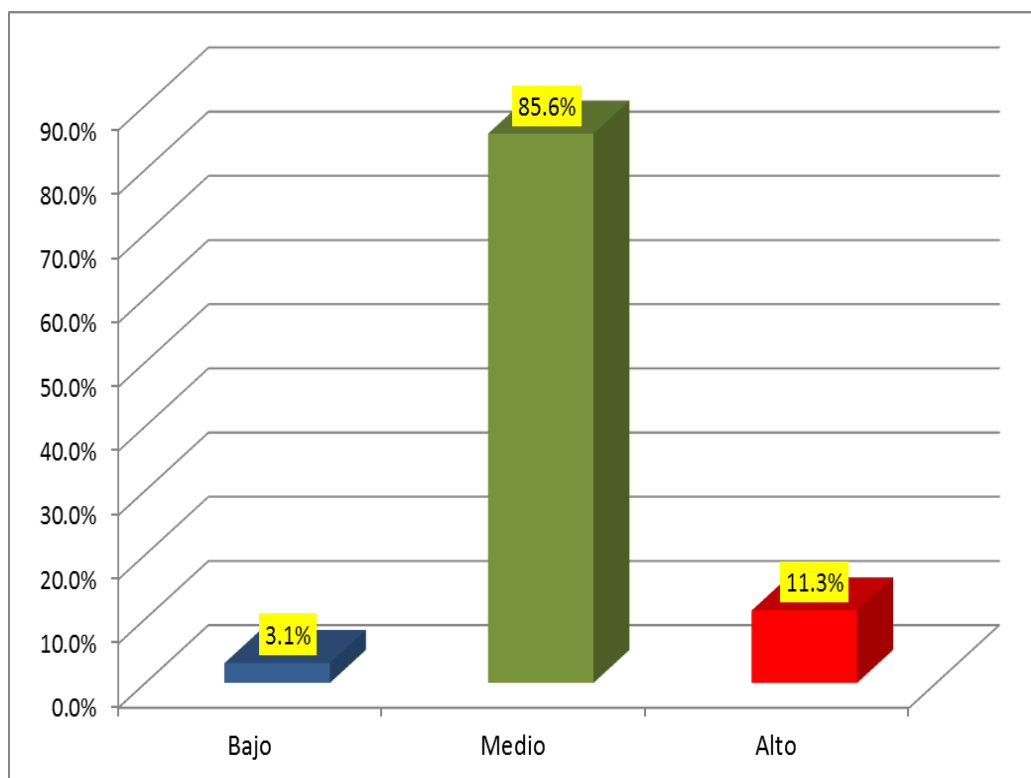


Figura 5. Seguridad del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 85.6% que corresponde a 137 alumnos muestran un nivel medio frente al servicio de seguridad que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 11.3% que corresponde a 18 alumnos muestran un nivel alto, finalmente 3.1% que corresponde a 5 alumnos muestran un nivel bajo.

Tabla 20

Niveles de la dimensión empatía del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	40	25,0	25,0	25,0
Válido Medio	110	68,8	68,8	93,8
Alto	10	6,2	6,2	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

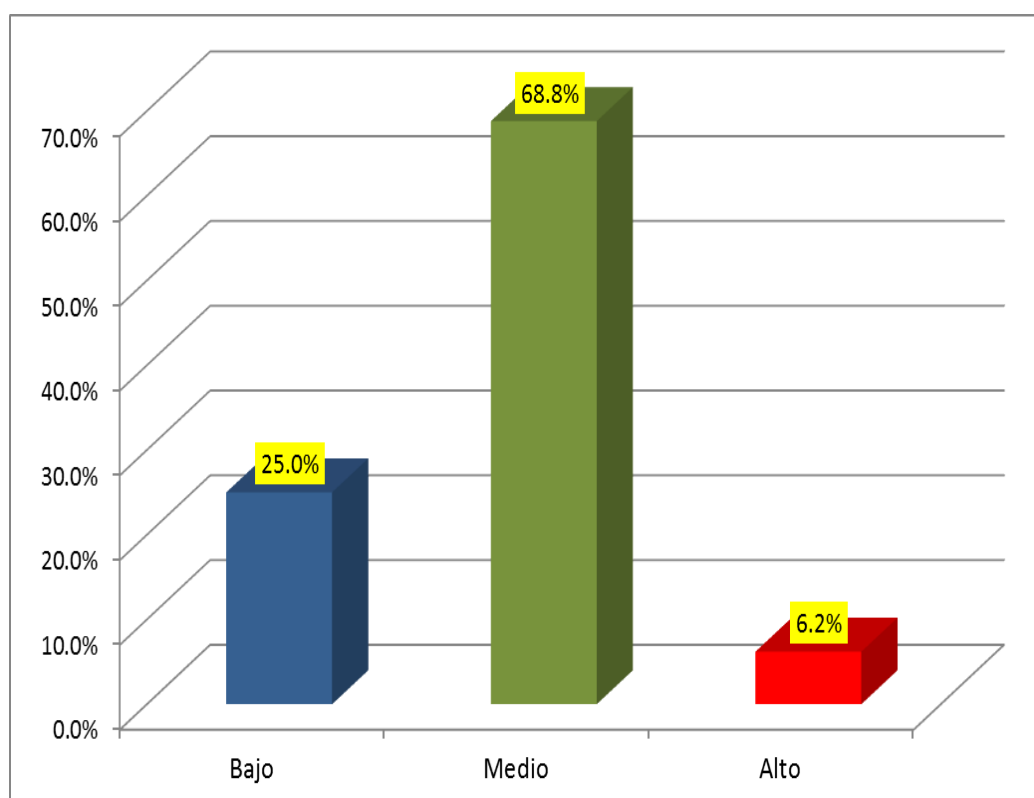


Figura 6. Empatía del servicio de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 68.8% que corresponde a 110 alumnos muestran un nivel medio frente al servicio de empatía que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 25% que corresponde a 40 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 6.2% que corresponde a 10 alumnos muestran un nivel alto.

Descripción de las variables y dimensiones de satisfacción de los alumnos.

Tabla 21

Niveles de la variable satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	48	30,0	30,0	30,0
Válido Medio	105	65,6	65,6	95,6
Alto	7	4,4	4,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

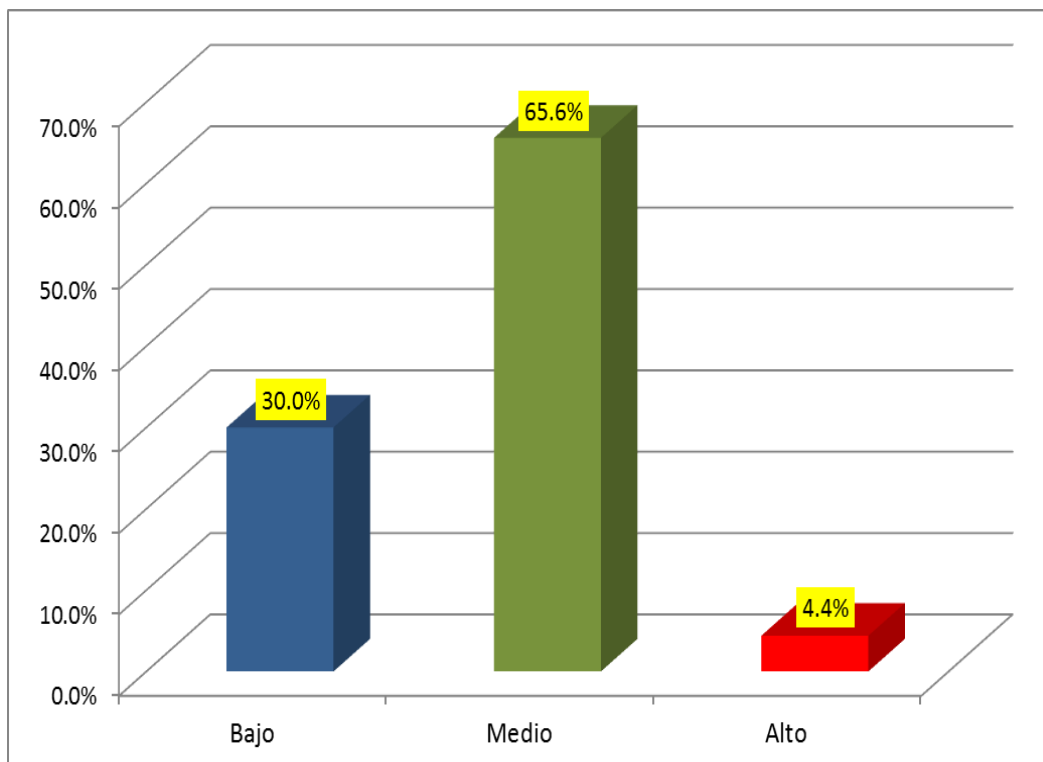


Figura 7. Satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 65.6% que corresponde a 105 alumnos muestran un nivel medio frente a la satisfacción que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 30% que corresponde a 48 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 4.4% que corresponde a 7 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 22

Niveles de satisfacción por la atención al alumno de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	18,1	18,1	18,1
Válido Medio	112	70,0	70,0	88,1
Alto	19	11,9	11,9	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

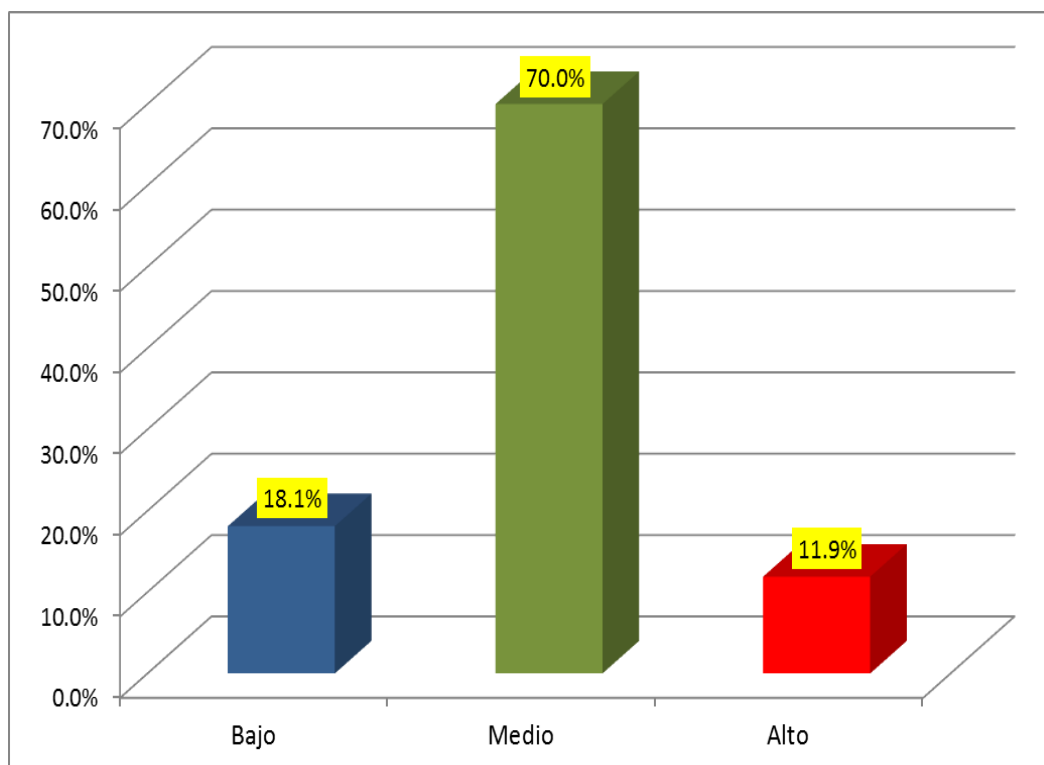


Figura 8. Satisfacción por la atención al alumno de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017

Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 70% que corresponde a 112 alumnos muestran un nivel medio frente a la satisfacción por la atención al alumno que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 18% que corresponde a 29 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 11.9% que corresponde a 19 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 23

Niveles de satisfacción por el dictado de clases en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	7,5	7,5	7,5
Válido Medio	148	92,5	92,5	100,0
Alto	0	0,0	0,0	
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

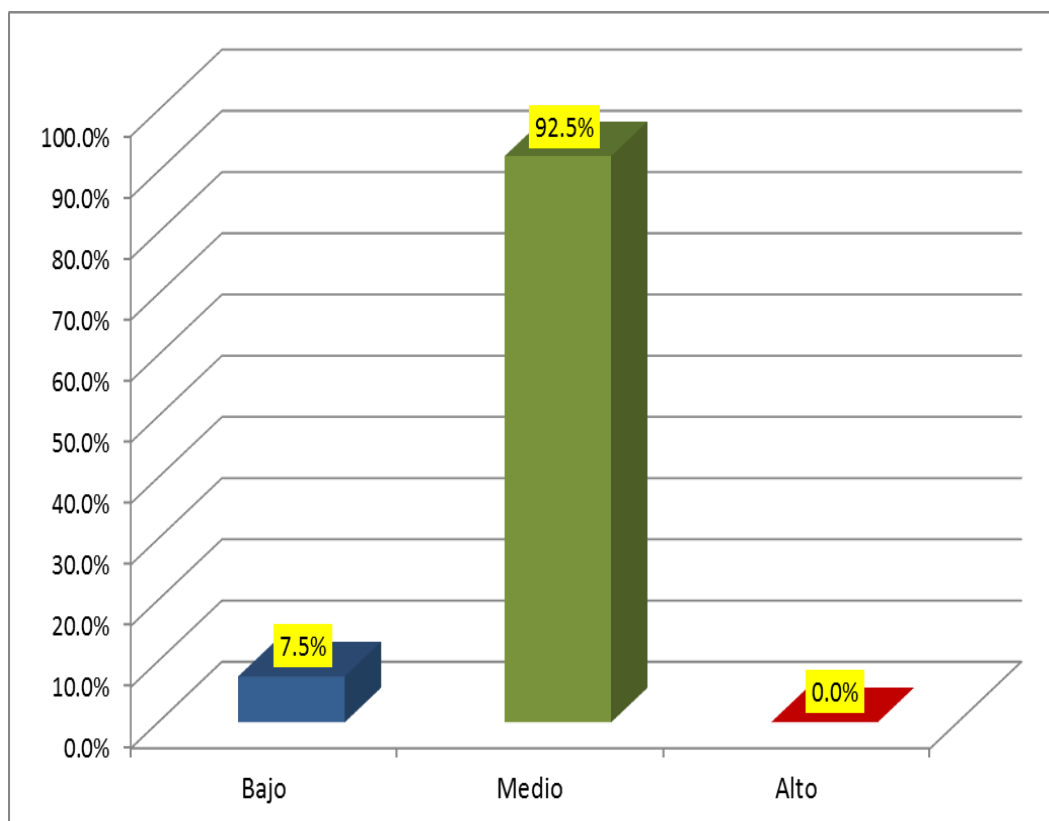


Figura 9. Satisfacción por el dictado de clases en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

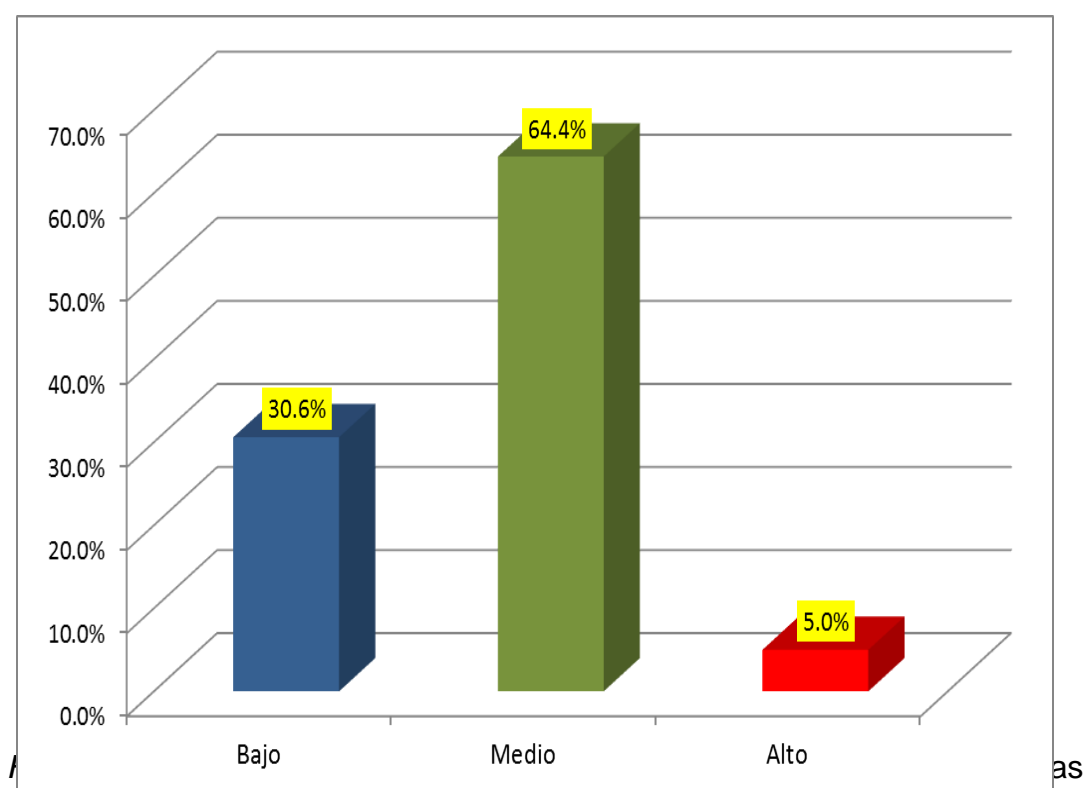
De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 92.5% que corresponde a 148 alumnos muestran un nivel medio frente a la satisfacción por el dictado de clases que se desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 7.5% que corresponde a 12 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 0% que corresponde a 0 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 24

Niveles de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	49	30,6	30,6	30,6
Válido Medio	103	64,4	64,4	95,0
Alto	8	5,0	5,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.



carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 64.4% que corresponde a 103 alumnos muestran un nivel medio frente a la satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos que existe en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 30.6% que corresponde a 49 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 5% que corresponde a 8 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 25

Niveles de satisfacción en los procesos de los trámites en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	64	40,0	40,0	40,0
Válido Medio	68	42,5	42,5	82,5
Alto	28	17,5	17,5	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

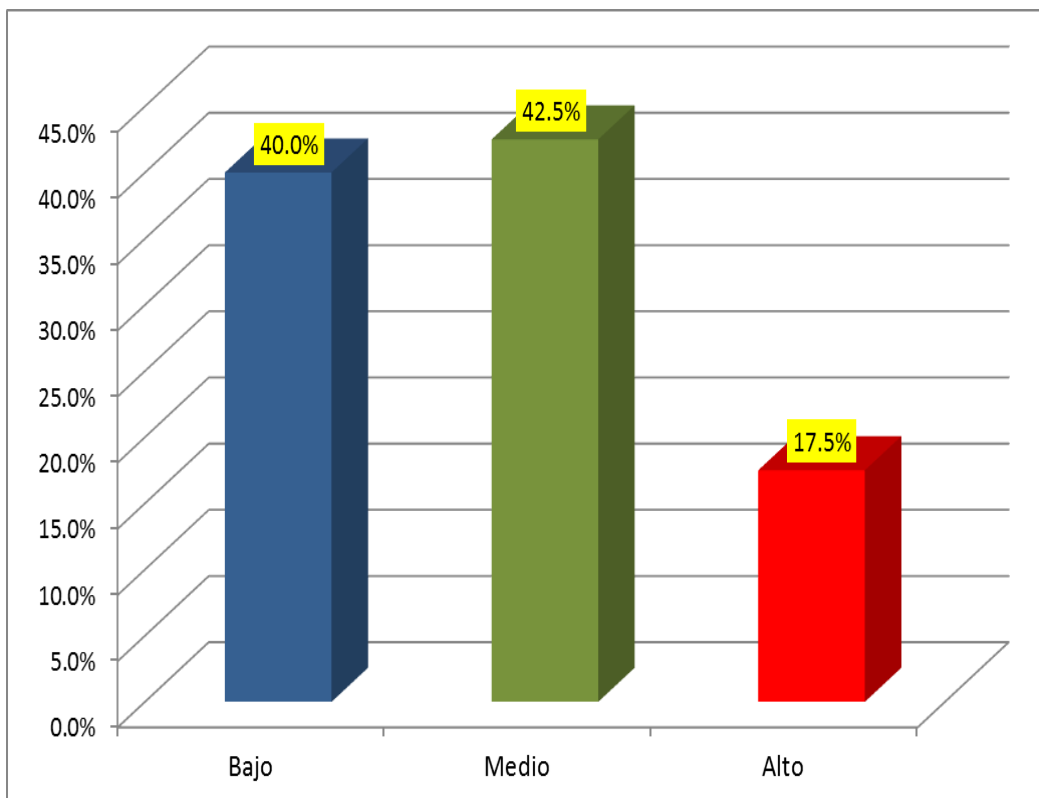


Figura 11. Satisfacción en los procesos de los trámites en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 42.5% que corresponde a 68 alumnos muestran un nivel medio frente a la satisfacción en los procesos de los trámites que desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 40% que corresponde a 64 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 17.5% que corresponde a 28 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla 26

Niveles de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	65	40,6	40,6	40,6
Válido Medio	67	41,9	41,9	82,5
Alto	28	17,5	17,5	100,0
Total	160	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

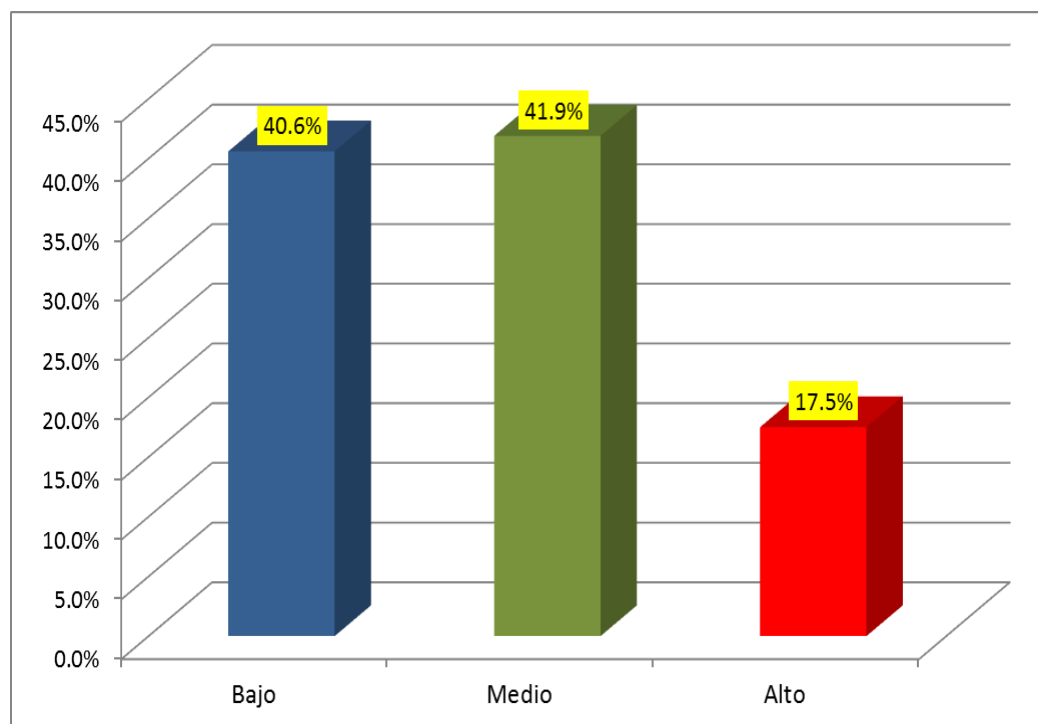


Figura 12. Satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Interpretación.

De acuerdo a la presente tabla y figura, según el instrumento utilizado frente al tamaño muestral de alumnos de nivel superior, se evidencia que el 41.9% que corresponde a 67 alumnos muestran un nivel medio frente a la satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje que desarrolla en las carreras de administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo, el 40.6% que corresponde a 65 alumnos muestran un nivel bajo, finalmente 17.5% que corresponde a 28 alumnos muestran un nivel alto.

Tabla de contingencia de las variables de estudio según los resultados.

Tabla 27

Tabla de contingencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017

			Satisfacción de los alumnos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Bajo	N	12	3	0	15
		%	7,5%	1,9%	0,0%	9,4%
	Medio	N	36	100	6	142
		%	22,5%	62,5%	3,8%	88,8%
	Alto	N	0	2	1	3
		%	0,0%	1,3%	0,6%	1,9%
Total		N	48	105	7	160
		%	30,0%	65,6%	4,4%	100,0%

Nota: Base de datos.

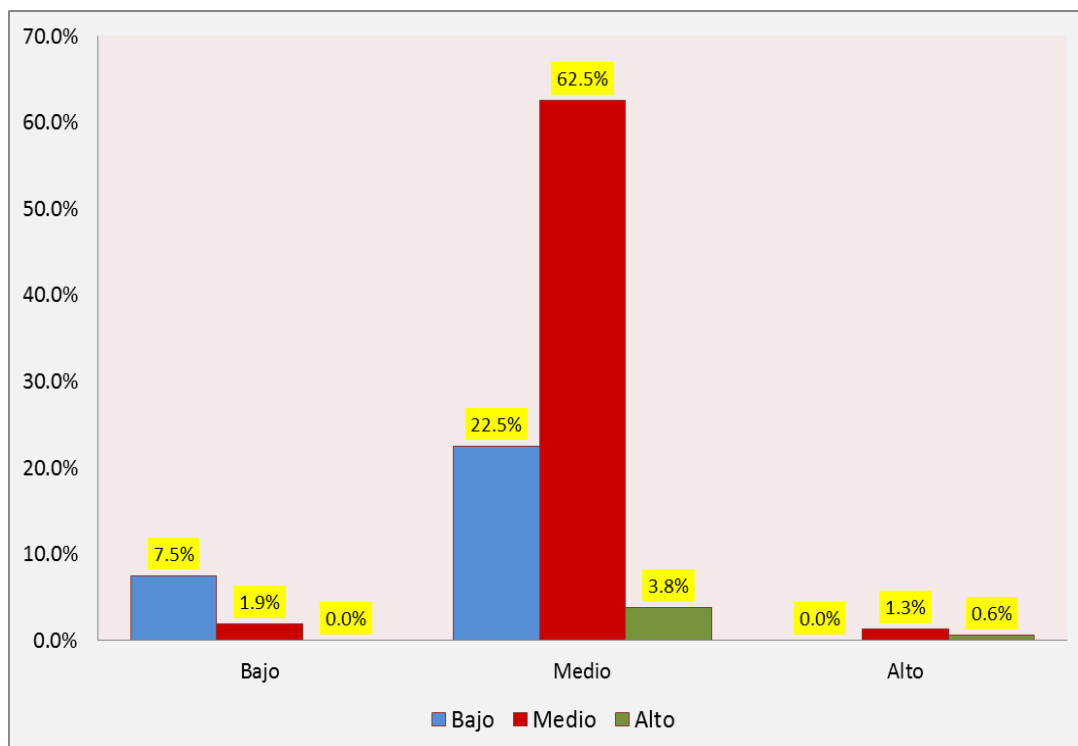


Figura 13. Calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017

Interpretación.

De acuerdo a la tabla 16 y figura 13 del total de encuestados de alumnos, frente al nivel de calidad de servicios bajo, el 7.5% de los alumnos consideran como nivel bajo la satisfacción de los alumnos de nivel superior, mientras que un 1.9% de los alumnos lo considera como nivel medio y el 0% considera como nivel alto, frente a un nivel medio de calidad de servicios, el 22.5% de los alumnos muestran un nivel de satisfacción bajo, el 62.5% de los alumnos muestran un nivel de satisfacción medio y un 3.8% muestran un nivel de satisfacción alto. Finalmente, frente a un nivel calidad de servicios alto, el 0% de los alumnos muestran un nivel de satisfacción bajo, el 1.3% de los alumnos muestran un nivel de satisfacción

medio y el 0.6% de los alumnos muestran un nivel de satisfacción alto, según los datos obtenidos.

Prueba de normalidad

Para la demostración de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 160$), por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Tabla 28

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles del servicio	,190	160	,000
Confiabilidad del servicio	,195	160	,000
Capacidad de respuesta de servicios	,198	160	,000
Seguridad de servicio	,216	160	,000
Empatía del servicio	,146	160	,000
Calidad de servicio	,172	160	,000
Atención al alumno	,257	160	,000
Dictado de clases	,154	160	,000
Disponibilidad de mobiliario y equipo	,214	160	,000
Tramites	,254	160	,000
Disponibilidad de materiales completamente para el aprendizaje	,259	160	,000
Satisfacción de los alumnos	,171	160	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la presente tabla, se evidencia de acuerdo a la prueba de bondad, los resultados indican que las dimensiones y las variables de estudio tienen una significancia menor que $p < 0.05$ según la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S), lo cual no se aproximan a una distribución normal, lo que indica estadísticamente un estudio no paramétrico.

3.1.3. Análisis Inferencial

Contrastación de la hipótesis general.

a. Prueba de hipótesis general.

Hi. Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Ho. No relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 ; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 29

Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

			Calidad de servicio	Satisfacción de los alumnos
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción de los alumnos	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la presente Tabla de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable calidad de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.745^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Contrastación de la hipótesis específica 1.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Ho. No existe relación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 ; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 30

Correlación entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

		Elementos tangibles del servicio		Satisfacción de los alumnos	
Rho de Spearman	Elementos tangibles del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,729**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	160	160	
	Satisfacción de los alumnos	Coeficiente de correlación	,729**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	160	160	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la presente Tabla de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.729^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva alta debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.4. Contrastación de la hipótesis específica 2.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Ho. No existe relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.01 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.01 ; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 22.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 31

Correlación entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto

de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

			Fiabilidad del servicio	Satisfacción de los alumnos
Rho de Spearman	Fiabilidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción de los alumnos	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la presente Tabla de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.700^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.5. Contrastación de la hipótesis específica 3.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de

Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Ho. No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 32

Correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

		Capacidad de respuesta de servicios	Satisfacción de los alumnos
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta de servicios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,701**
			,000

	N	160	160
Satisfacción de los alumnos	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	160	160

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la presente Tabla de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión capacidad de respuesta de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.701^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva alta, debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.6 Contrastación de la hipótesis específica 4.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Ho. No existe relación significativa entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior

Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 33

Correlación entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

		Seguridad de servicio	Satisfacción de los alumnos
Rho de Spearman	Seguridad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,533**
		N	,000
		N	160
Satisfacción de los alumnos	Satisfacción de los alumnos	Coeficiente de correlación	,533**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	160

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la presente Tabla de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.533^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.7. Contrastación de la hipótesis específica 5.

a. Prueba de hipótesis

Hi. Existe relación significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Ho. No existe relación significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 34

Correlación entre la empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

			Empatía del servicio	Satisfacción de los alumnos
Rho de Spearman	Empatía del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción de los alumnos	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia en la presente Tabla de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.613^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico

Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.8. Discusión de Resultados

Los resultados determinaron de acuerdo a la hipótesis general, según la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable calidad de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.745^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017, es decir a través de buena calidad de servicios mejor será el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a la atención con los alumnos, dictados de clases, disponibilidad de mobiliarios y equipos, trámites en la Institución, asimismo disponibilidad de materiales complementarios para un buen aprendizaje de los estudiantes.

Asimismo se acuerdo a la hipótesis específica 1, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión elementos tangibles del servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.729^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017, es decir, que a través de los

elementos tangibles, la institución debe organizar de manera adecuadas áreas apropiadas para brindar un buen servicio a los estudiantes, asimismo implementar ambientes como una biblioteca que cumpla las necesidades de los alumnos, contar con salones y mobiliarios apropiados.

De acuerdo a hipótesis específica 2, se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.700^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, los resultados de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión capacidad de respuesta de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.701^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017. Asimismo según la hipótesis específica 4, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.533^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la seguridad del

servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Frente a la hipótesis específica 5. De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.613^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Asimismo, frente a los resultados obtenidos, existen autores como Vergara y Quesada (2011), sostiene que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que, si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución. En el estudio de referencia realizado por Oh (1999) se llega a una conclusión similar. El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que, en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma. Oh (1999) plantea en sus hipótesis una única

correlación negativa, entre el valor percibido respecto al precio y valor general percibido por el cliente, argumentando que, a un mayor valor pagado, mayor serán las expectativas generadas por la calidad del servicio recibido. En este artículo se demuestra también dicha relación con una correlación negativa de -0.098 entre ambas variables latentes, sugiriendo que este efecto se aplica al caso analizado. Finalmente se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la universidad, y que a partir de estudios como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.

Para Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación. Estamos convencidos que realizar con mayor frecuencia y en diferentes contextos, este tipo de investigaciones, servirá no solo para realizar diagnósticos, sino para generar propuestas que permitan incrementar la calidad educativa no solo de cada una de las universidades, sino de la Educación Universitaria en general, exigencia básica en el mundo actual.

Para Duque, Edison y Chaparro (2012), sostiene que son los profesores quienes inciden más directamente y en mayor proporción sobre la percepción de la calidad de los estudiantes, entendible si se tiene en cuenta la cantidad de tiempo de interacción entre estos dos actores. Se

valoraba más los conocimientos del profesor (ítem 24), sigue sus actitudes y termina con sus habilidades, todas sin mucho espacio y unas detrás de otras. La calidad percibida por los estudiantes con respecto a los profesores está determinada mayormente por la calidad funcional (cómo se les presta el servicio), es decir, por el proceso y con respecto a los directivos y administrativos en gran parte está determinada por la calidad técnica o por el resultado. Al verificar los ítems eliminados se percibe que los estudiantes valoraban mayormente aquellos componentes con los que tienen mayor contacto; prueba de esto es que se eliminaron los ítems que evaluaban si la UPTC apoyaba al personal.

González, Terriquez y Robles (2011), considera que la satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades. La mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados. De acuerdo a los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58 por ciento, lo que lleva a plantear la importancia de realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso; programas de actualización de docentes; estandarizar metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores; mejorara del proceso de evaluación y por supuesto, inversión en infraestructura. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase,

así como con las instalaciones y el equipamiento. Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Finalmente, Vega (2014), los resultados de este estudio indican que los estudiantes de la Universidad Juan de Castellanos, en un 63 % manifiestan un nivel de satisfacción general con la institución. No obstante, el resultado positivo, los encuestados expresaron algunos niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora. Asimismo, el nivel de satisfacción con los servicios académicos prestados en la Universidad (4.3), se detectó un nivel de insatisfacción (22%) asociado a los servicios del campus virtual de la Universidad. En: Nivel de satisfacción con el servicio de préstamo de material bibliográfico (4.5), se detectó un nivel de insatisfacción (16%) asociado a la funcionalidad y utilidad de las bases de datos de la Universidad (EBSCO, Science Direct, Access, BVA, etc.). En: Nivel de satisfacción con los siguientes servicios: laboratorios, infraestructura, mantenimiento y limpieza (4.4), se detectó un nivel de insatisfacción (16 %) acerca del uso que le dan los docentes al Campus virtual, y un nivel de insatisfacción (25 %) relativo a la disponibilidad del software especializado en sus áreas de interés.

Urure, Campos, Ventura, Helia y Gómez (2014), consideran que los estudiantes mayoritariamente manifestaron estar satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes 62,94%, 24,48% poco satisfecho, 4,90% muy satisfecho, 4,20 insatisfechos y 3,50 muy insatisfechos. Con un promedio ponderado estimado de 4 en indicadores: Nivel de importancia y grado de satisfacción en aspectos: contenido de la unidad y grado de cumplimiento, metodología, desempeño del profesor y del estudiante, y 3

en infraestructura disponible. Conclusiones: Los estudiantes de la Facultad de Enfermería se sienten satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes con un promedio general estimado de 4. Con la contratación de la hipótesis y aplicando la prueba estadística de T Student, se acepta la hipótesis de investigación (H1).

Para, Chávez (2016), concluye que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas del décimo ciclo es muy satisfactorio respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016. Por lo que se recomienda seguir aplicando el instrumento de satisfacción para conocer aquellos aspectos del servicio a mejorar y por ende aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes. Formalizar y difundir a la comunidad educativa los mecanismos y procesos para realizar reclamos. Tener un registro de reclamos presentados y resueltos, de manera que, permita llevar un control del mismo y evitar incidencias.

Cerna (2017), resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes asimismo se concluye que los resultados determinaron que la Calidad de Servicio se da de manera regular que es un resultado igual al analizar los resultados de Satisfacción. Según, Franco (2017), en términos generales y según los resultados obtenidos se demostró que la mayoría de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan estar satisfechos frente al servicio de formación profesional en sus dimensiones de Enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria. Validando la hipótesis de investigación se concluyó que existe una diferencia significativa en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Conclusiones

Los resultados determinaron las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017; de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable calidad de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.745^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.
2. Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión elementos tangibles del servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.729^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.
3. Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.700^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el

cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

4. Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión capacidad de respuesta de servicios y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.701^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

5. Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.533^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la seguridad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

6. Se determinó de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la dimensión empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos, un coeficiente de correlación de $r=0.613^{**}$, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración

de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones se consideró las siguientes recomendaciones:

1. La institución debe tomar estos resultados como una alternativa para evaluarse y mejorar en todas sus dimensiones de calidad de servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, debido que esto conlleva a que su estudiante se encuentre más satisfechos de sus necesidades académicas.
2. El Instituto debe buscar apoyo de las demás áreas a fin de afianzar y recibir alternativas de mejora para completar la calidad de servicio que los estudiantes necesitan en cuanto al nivel de satisfacción de acuerdo a los procesos de atención al alumno, dictado de clases, trámites y disponibilidad de recursos necesarios para su desenvolvimiento profesional y aprendizaje.
3. Se recomienda seguir aplicando el instrumento para fortalecer y mejorar la calidad de servicio y conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de acuerdo a la atención del alumno, dictado de clases, disponibilidad de mobiliarios y equipos, trámites y disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje y todo aquello que no les parece adecuado de la institución y buscar la excelencia de los servicios que presta, así mismo aumentar el nivel de satisfacción de los alumnos.
4. La investigación ha permitido evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en la Institución, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la Institución, y que a partir de estudios como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.

5. Sugerir a los directivos del Instituto evaluar en forma periódica la satisfacción de los estudiantes y de acuerdo a los resultados tomar acciones correctivas y preventivas necesarias para tener un mayor porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio de formación profesional brindado.

Referencias bibliográficas

Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Obtenido el 04 abril del 2009 de www.resumido.com/es/libro.php/243

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.

Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Chile: Universidad del BÍO-BÍO de Chile.

Cerna, N. (2002). *Calidad de servicio expresada en la satisfacción del usuario externo e interno Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca 2002*. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH.

Cibertec. (2007). *Servicio al cliente*. Lima, Perú, Derechos de editor reservados: Universidad peruana de ciencias aplicadas SAC.

Cottle, D. (2007). *El servicio centrado en el cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. España: Editorial Díaz de Santos.

Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco – Perú: Editorial moderna.

Fernando, S. (1998). *Alegría y responsabilidad*. Lima, Perú: Fondo editorial UPC febrero del 1998.

Feshback, N. (1984) *Empatía, como experiencia a partir de emociones*. Recuperado de: www.apsique.com/wiki/SociEmpatia Visita 26.2011.

Fontalvo, T. (2007). *La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 – 2008*. Obtenido el 29 de mayo del 2012 de <http://es.scribd.com/doc/75810514/Libro-Calidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>.

González, T. (2009) *Dificultades en la certificación de calidad normas ISO*. Buenos Aires (Argentina): El Cid Editor, 2009. [Consulta 05-07-2014].
<http://0-ite.ebrary.com.medina.uco.es/lib/bibliocordoba/Doc?id=10328135>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México, México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: la conquista del cliente*. España: Editorial McGraw Hill.

Levin, R. I. y Rubin, D. S. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. 7ª. Ed., Impr. México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Murray R. Spiegel (2010). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). *SERVQUAL: A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing, (Autumn).

Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.

Revista ABB. (2009) *Making reliability sustainable Barry Kleine (El cambio del paradigma de fiabilidad)* Nueva Zelanda.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Serna, H. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre*. Bogotá, Colombia: Editorial Panamericana.

Tamayo y Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios Un Enfoque de Investigación del cliente a la empresa* (Segunda). México.

Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

Vergara y Quesada (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Tesis para optar el Grado de Maestría, Cartagena, Colombia.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, Tesis de Maestría en Administración. Universidad Autónoma del Estado de México, México.

Duque, Edison y Chaparro (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá – Colombia.

González, Terriquez y Robles (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Tesis de Maestría, México.

Vega, L. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos, Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Urure, Campos, Ventura, Helia y Gómez (2014). Satisfacción de los alumnos con la calidad de enseñanza de los docentes de la Facultad de

Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, octubre 2013 – octubre 2014, Tesis de Maestría en Ciencia de la Educación. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Perú.

Para Chávez, M. (2016). Nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo da Vinci – 2016. Tesis para optar el título de Administración de Empresas, Universidad Privada “Leonardo Da Vinci”, Trujillo – Perú.

Cerna, R. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Franco, Y. (2017). Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP. Tesis para Optar el título profesional de: Licenciada en educación, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.

Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015, Tesis para obtener el Grado de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa, Universidad Privada de Tacna, Tacna – Perú.

Calderón A. y Paucar D. (2012). Efecto de la prestación de servicios académicos y administrativos en la satisfacción estudiantil de la Universidad Peruana los Andes. Facultades de Ciencias Administrativas y Contables y Ciencias de la Salud. Tesis de Pre grado, Huancayo, Perú: UNCP.

Kotler, P. (2003). Fundamentos de marketing (Editorial). México.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing (Duodécima). México: Pearson Educación, S.A.

Vavra, T. (2000). Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO. [s.a].

ANEXOS

ANEXO N 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnicas e instrumentos	Tipo y Nivel de investigación
<p>Problema general ¿En qué medida la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017?.</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017?</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras de Administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias</p>	<p>Hipótesis General La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>Hipótesis específicas La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras de Administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p>	<p>Independiente: Calidad del servicio</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles del servicio • Confiabilidad del servicio • Capacidad de respuesta • Seguridad del servicio • Empatía <p>Dependiente: Satisfacción de los alumnos.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al alumno • Dictado de clases • Disponibilidad de mobiliario y equipos • Trámites 	<p>- Escala de actitud y encuesta</p> <p>- Encuesta a docentes</p> <p>- Escala de actitud y encuesta</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicada - De enfoque Cuantitativo <p>Nivel de investigación: Correlacional</p>

<p>Empresariales de Cutervo: 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras de Administración de Empresas y Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017?</p>	<p>Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras de Administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p>	<p>La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras de Administración de empresas y contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p> <p>La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras de Administración de Empresas y de Contabilidad del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales de Cutervo: 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje 		
---	--	---	--	--	--

Elaboración propia

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO N° 01:

ENCUESTA: CALIDAD DEL SERVICIO

OBJETIVO: CALIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO PERUANO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Lugar y fecha de la encuesta :

Estimado alumno, te presentamos esta encuesta como un primer encuentro contigo para pedirte que nos ayudes a mejorar la calidad del servicio que ofrece nuestra institución.

Para ello, es imprescindible que leas con calma las instrucciones, marques las alternativas y respondas las preguntas con total SERIEDAD Y SINCERIDAD puesto que tus respuestas son muy importantes para nosotros.

Instrucciones:

TE RECORDAMOS QUE ESTE INSTRUMENTO Y TODAS TUS RESPUESTAS SON TOTALMENTE ANÓNIMAS.

Lee atentamente cada uno de los enunciados siguientes y luego califica de 1 a 5, marcando con una (X) la alternativa que refleje la realidad de lo que el instituto te ofrece.

AFIRMACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DE LOS TANGIBLES DEL SERVICIO					
C1: ¿La división y organización de las áreas del instituto son apropiadas para brindar el servicio?					
C2: ¿La biblioteca del instituto está implementada según las necesidades de los alumnos?					

C3: ¿Los salones y el mobiliario que contienen (carpetas, pizarra, etc.) son apropiados para brindar el servicio?					
DE LA FIABILIDAD DEL SERVICIO					
C4: ¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?					
C5: ¿El instituto cumple lo que promete?					
AFIRMACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
C6: ¿Los trabajadores del instituto se muestran siempre interesados por escuchar y solucionar los problemas de los alumnos?					
C7: ¿Los equipos y materiales que necesitan los alumnos existen en cantidad apropiada y siempre están disponibles cuando se necesitan?					
C8: ¿El contenido de los cursos y todos los temas citados en el syllabus se cumplen en los períodos establecidos?					
DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA					
C9: ¿Los trabajadores del instituto son comunicativos?					
C10: ¿Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a brindar un servicio rápido?					
C11: ¿Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a colaborar con los alumnos?					
C12: ¿Los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?					
DE LA SEGURIDAD DEL SERVICIO					
C13: ¿Los trabajadores del instituto siempre son amables y respetuosos?					

C14: ¿Los profesores del instituto son profesionales con dominio en la enseñanza de sus asignaturas?					
C15: ¿Los trabajadores administrativos son profesionales con dominio en las labores que se les encarga?					
C16: ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a aclarar las dudas en inseguridades de los alumnos con respecto al servicio?					
C17: ¿Los trabajadores son honestos con respecto al servicio que entregan a los alumnos?					
DE LA EMPATÍA DEL SERVICIO					
C18: ¿La enseñanza que brindan los profesores es individualizada para cada alumno?					
C19: ¿El horario de clases es conveniente?					
AFIRMACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
C20: ¿Los trabajadores son siempre accesibles y es sencillo dialogar con ellos?					
C21: ¿Los trabajadores mantienen siempre informados a los alumnos sobre todo lo que tenga que ver con sus estudios?					
C: 22 ¿Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los alumnos?					

¿Qué significa para ti la calidad del servicio?

¿Qué opinas de la calidad del servicio que actualmente te brinda el instituto?

¿Qué debería hacer o darte el instituto para que pudieras decir que te está brindando una excelente calidad del servicio?

¿Cuáles serían tus sugerencias para mejorar la calidad del servicio que ofrece el instituto?

Datos Generales

Sexo : Masculino () Femenino ()

Ciclo de estudios:

Edad :

Carrera técnica de: Administración () Contabilidad ()

¡MUCHAS GRACIAS!

INSTRUMENTO Nº 02:**ENCUESTA: SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS**

OBJETIVO: AVERIGUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO PERUANO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Lugar y Fecha de la encuesta :

Estimado alumno, te presentamos esta encuesta con el fin de pedirte que nos ayudes a brindarte un servicio mejor.

Para ello, es imprescindible que leas con calma las instrucciones, marques las alternativas y respondas las preguntas con total SERIEDAD Y SINCERIDAD puesto que tus respuestas son muy importantes para nosotros.

DATOS GENERALES

Sexo : Masculino () Femenino ()
 Ciclo de estudios:

Carrera técnica de: Administración () Contabilidad ()

Edad :

Instrucciones:

TE RECORDAMOS QUE ESTE INSTRUMENTO Y TODAS TUS RESPUESTAS SON TOTALMENTE ANÓNIMAS.

Lee atentamente la siguiente pregunta y marca con toda sinceridad la alternativa que exprese tu opinión.

En general, pensando en el servicio que te ofrece el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Peruano de Ciencias Empresariales ¿Cuál de las siguientes frases expresaría mejor tu nivel de satisfacción?

TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO
5	4	3	2	1

¿Por qué?

A continuación, encontrarás una lista que contiene algunas características o aspectos relacionados con las actividades que realiza el instituto para brindarte el servicio. Te pedimos que leas atentamente cada una de ellas y marques con una (X) la alternativa que exprese mejor tu nivel de satisfacción.

ACTIVIDADES QUE REALIZA EL INSTITUTO	1	2	3	4	5
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho
DE LA ATENCIÓN AL ALUMNO					
S1: ¿Trato hacia los estudiantes?					
S2: ¿Disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?					
S3: ¿Interés de la institución por satisfacer las necesidades de los alumnos?					
DEL DICTADO DE CLASES					
S4: ¿Cumplimiento del contenido del sílabo?					
S5: ¿Eficiencia en la preparación de las clases?					
S6: ¿Dominio de la asignatura y los temas a enseñar?					
S7: ¿Enseñanza personalizada?					
S8: ¿Capacidad del docente para hacerse entender?					
S9: ¿Capacidad del docente para aplicar estrategias de enseñanza?					
S10: ¿Exigencia por parte del docente?					
S11: ¿Buena presencia del docente (limpieza, uso de terno)?					
S12: ¿Utilización de materiales didácticos de apoyo (diapositivas, papelotes, videos)?					
S13: ¿Disposición del docente para realizar los cambios necesarios en su curso según las necesidades de los alumnos?					
S14: ¿Horario de clases?					
ACTIVIDADES QUE REALIZA EL INSTITUTO	1	2	3	4	5
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho
DE LA DISPONIBILIDAD DE MOBILIARIO Y EQUIPOS					
S15: ¿Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases?					

S16: ¿Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases?					
S17: ¿Disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?					
DE LOS TRÁMITES					
S18: ¿Facilidad para los alumnos de acceder a la información solicitada?					
S19: ¿Rapidez en los trámites?					
DISPONIBILIDAD DE MATERIALES COMPLEMENTARIOS					
S20: ¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?					
S21: ¿Actualización de la información de textos en Biblioteca?					
S22: ¿Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?					

¿Qué debe hacer el instituto para que te sientas satisfecho con su servicio?

¡MUCHAS GRACIAS!

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE EXPERTOS

Instrumento 01: Escala de actitud para medir la calidad del servicio

INSTRUCCIONES: Califique cada uno de los criterios con un puntaje de 1 a 5. Según se muestra a continuación

1= Requiere modificación total en base al criterio

2 = No cumple con el criterio y debe reformularse

3 = Cumple parcialmente

4 = Cumple con el criterio

5 = Debe quedar tal como está

Tabla de Resultados

N°	Criterio	Puntaje asignado de 1 a 5			
		Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	¿El instrumento mide las variables que se pretende medir?				
2	¿Los reactivos son suficientes para la medición de todas las variables?				
3	¿Las instrucciones del instrumento le parecen apropiadas?				
4	¿Los reactivos son comprensibles y están bien redactados?				
5	¿El ordenamiento de los reactivos es adecuado?				
6	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?				
	Promedio				

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE EXPERTOS

Instrumento 02: Escala de actitud para medir la satisfacción de los alumnos

INSTRUCCIONES: Califique cada uno de los criterios con un puntaje de 1 a 5. Según se muestra a continuación

1= Requiere modificación total en base al criterio

2 = No cumple con el criterio y debe reformularse

3 = Cumple parcialmente

4 = Cumple con el criterio

5 = Debe quedar tal como está

Tabla de Resultados

N°	Criterio	Puntaje asignado de 1 a 5			
		Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	¿El instrumento mide las variables que se pretende medir?				
2	¿Los reactivos son suficientes para la medición de todas las variables?				
3	¿Las instrucciones del instrumento le parecen apropiadas?				
4	¿Los reactivos son comprensibles y están bien redactados?				
5	¿El ordenamiento de los reactivos es adecuado?				
6	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?				
	Promedio				

