



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016”**

PRESENTADO POR:

Bach. Cesy Crisólogo Cortez

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN
ADMINISTRACION.**

CAJAMARCA - PERÚ

2016

DEDICATORIA

A mi Didier López, quien es mi motivación y fuente de inspiración para seguir adelante. A mis Padres, quienes con su apoyo he podido lograr ser una buena profesional. Y a mi Familia, quien es un apoyo incondicional y quien me ha enseñado que con esfuerzo y perseverancia se logran grandes cosas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la salud y las fuerzas para lograr mis objetivos. A mis padres porque siempre están pendientes de mi persona brindándome su cariño sincero. A mi esposo, quien ha sido uno de mis pilares para el logro de mi carrera profesional. A mi asesor, por su ejemplo de perseverancia y orientación constante. Y asimismo agradezco Al Director de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, por permitirme desarrollar esta investigación para elaborar la presente tesis.

RECONOCIMIENTO

A mis profesores y a mi asesor: Dr. Wilmar García por guiarme con sus conocimientos en el desarrollo de la presente investigación.

INDICE

CARÁTULA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	2
1.2.1. Delimitación espacial	2
1.2.2. Delimitación social	2
1.2.3. Delimitación temporal	3
1.2.4. Delimitación conceptual	3
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Problema principal	3
1.3.2. Problemas secundarios.....	3
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.	4
1.5.1. VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	4
1.5.1.1. Definición conceptual.....	4
1.5.1.2. Definición operacional	5
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	6
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación.	6
1.6.1.1. Tipo de investigación	6
1.6.1.2. Nivel de investigación	6
1.6.2. Método y diseño de la investigación.....	6

1.6.2.1. Método de la investigación.	6
1.6.2.2. Diseño de la investigación	6
1.6.3. Población y muestra de la investigación	7
1.6.3.1. Población.	7
1.6.3.2. Muestra	7
1.6.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	8
1.6.4.1. Técnica.	8
1.6.4.2. Instrumento	8
1.6.5. Justificación e importancia de la investigación.	9
1.6.5.1. Justificación.	9
1.6.5.1.1. Justificación práctica.	9
1.6.5.1.2. Justificación teórica.	9
1.6.5.1.3. Justificación metodológica.	9
1.6.5.2. Importancia.	10
1.6.5.3. Limitaciones.	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.	11
2.1.1. Internacionales.	11
2.1.2. Nacionales.	14
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.2.1. Conceptos de calidad.	16
2.2.2. Concepto de servicio	17
2.2.3. Concepto de Calidad de Servicio	20
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BASICOS.	42
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	45
3.1 SELECCIÓN Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.	45
3.2 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	46
3.2.1. Validación	46
3.2.2. Confiabilidad	47
3.3 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	47
3.3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas y gráficos	47

3.3.2. Resultados de investigación, tablas, gráficos	49
3.3.2.1. Tablas y gráficos de cuestionario de encuesta de la Variable: Calidad de Servicio Académico.	49
3.3.2.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable : Calidad de Servicio Académico	74
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	91
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	92
2. CUESTIONARIOS DE ENCUESTAS	94
3. FORMATOS DE JUICIO DE EXPERTOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.1: Operacionalización de variable X	5
Tabla I.2: Factores para el cálculo de la muestra	7
Tabla III.1: Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable Calidad de servicio académico:.....	46
Tabla III.2: Tabla de valoración de Juicio de Expertos:	46
Tabla III.3: Resumen del procesamiento de los casos del instrumento de la variable Calidad de servicio académico.....	47
Tabla III.4: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio académico	47
Tabla III.5: Cumple con su función la dirección de gestión de tu escuela Profesional	49
Tabla III.6: La dirección de tu Escuela Profesional realiza seguimiento de la calidad académica.....	50
Tabla III.7: Consideras que existe una gestión planificada de tu Escuela Profesional.	51
Tabla III.8: Hay control oportuno en la gestión educativa docente – alumno de la escuela.....	52
Tabla III.9: Consideras que la información que se da en la dirección es	

oportuna.....	53
Tabla III.10: La atención que se brinda consideras que es eficiente.	54
Tabla III.11: El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis problemas académicos	55
Tabla III.12: La comunicación es cordial cuando realizas algún trámite.	56
Tabla III.13: Existe una comunicación sólida y adecuada para solucionar tus dilemas.....	57
Tabla III.14: Los docentes cumplen con el perfil profesional que necesita tu carrera.....	58
Tabla III.15: Los docentes tienen un buen desempeño para hacer sus clases.....	59
Tabla III.16: Los docentes cumplen con sus horarios establecidos..	60
Tabla III.17: Los docentes promueven la investigación.....	61
Tabla III.18: Consideras que los docentes son de buen nivel competitivo en sus conocimientos.....	62
Tabla III.19: Utilizan los docentes material didáctico o afines en el manejo de sus clases..	63
Tabla III.20: Los docentes cumplen con lo programado en el silabo de cada curso, para desarrollar sus clases.	64
Tabla III.21: Se cuentan con materiales (data, computadoras) para el desarrollo de sus clases.	65
Tabla III.22: Hay suficientes computadoras en el área de cómputo de la Universidad Alas Peruanas para el desarrollo de sus clases.	66
Tabla III.23: El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	67
Tabla III.24: Tienen facilidades los estudiantes al acceso de internet en ambientes de laboratorio de cómputo.....	68
Tabla III.25: El laboratorio de cómputo cuenta con internet para desarrollar tus investigaciones.....	69
Tabla III.26: La Universidad Alas Peruanas cuenta con una buena infraestructura, para las condiciones de seguridad.....	70
Tabla III.27: Los ambientes de los salones de clase son adecuados y cómodos.	71

Tabla III.28: Consideras que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia.	72
Tabla III.29: Los ambientes de higiene y salubridad son las adecuadas.	73
Tabla III.30: Tabla III.30: Nivel de Calidad de Servicio Académico.....	74
Tabla III.31: Nivel de calidad de servicio académico.....	75
Tabla III.32: Nivel de Gestión de la calidad	76
Tabla III.33: Estadísticos de Niveles de la variable gestión de la calidad.	77
Tabla III.34: Nivel de Calidad de atención.	78
Tabla III.35: Estadísticos de Niveles de Calidad de atención... ..	79
Tabla III.36: Nivel de Calidad Docente	80
Tabla III.37: Estadísticos de Niveles de Calidad Docente.....	81
Tabla III.38: Nivel de calidad en Tecnología.....	82
Tabla III.39: Estadísticos de Niveles de Tecnología.	83
Tabla III.40: Nivel de Infraestructura.. ..	84
Tabla III.41: Estadísticos de Niveles de Infraestructura.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico III.1: Cumple con su función la dirección de gestión de tu escuela Profesional.	49
Grafico III.2: La dirección de tu Escuela Profesional realiza seguimiento de la calidad académica.	50
Grafico III.3: Consideras que existe una gestión planificada de tu Escuela Profesional.	51
Grafico III.4: Hay control oportuno en la gestión educativa docente – alumno de la Escuela.	52
Grafico III.5: Consideras que la información que se da en la dirección es oportuna	
Grafico III.6: La atención que se brinda consideras que es eficiente.....	53
Grafico III.7: El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis problemas académicos.	54
Grafico III.8: La comunicación es cordial cuando realizas algún trámite.....	55
Grafico III.9: Existe una comunicación sólida y adecuada para solucionar tus	

dilemas.....	56
Grafico III.10: Los docentes cumplen con el perfil profesional que necesita tu carrera.....	57
Grafico III.11: Los docentes tienen un buen desempeño para hacer sus clases.	58
Grafico III.12: Los docentes cumplen con sus horarios establecidos.....	59
Grafico III.13: Los docentes promueven la investigación.....	60
Grafico III.14: Consideras que los docentes son de buen nivel competitivo en sus conocimientos.	61
Grafico III.15: Utilizan los docentes material didáctico o afines en el manejo de sus clases.....	62
Grafico III.16: Los docentes cumplen con lo programado en el silabo de cada curso, para desarrollar sus clases.	63
Grafico III.17: Se cuentan con materiales (data, computadoras) para el desarrollo de sus clases	64
Grafico III.18: Hay suficientes computadoras en el área de cómputo de la Universidad Alas Peruanas para el desarrollo de sus clases.	65
Grafico III.19: El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	66
Grafico III.20: Tienen facilidades los estudiantes al acceso de internet en ambientes de laboratorio de cómputo.....	67
Grafico III.21: El laboratorio de cómputo cuenta con internet para desarrollar tus investigaciones.....	68
Grafico III.22: La Universidad Alas Peruanas cuenta con una buena infraestructura, para las condiciones de seguridad.....	69
Grafico III.23: Los ambientes de los salones de clase son adecuados y cómodos..	70
Grafico III.24: Consideras que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia.	71
Grafico III.25: Los ambientes de higiene y salubridad son las adecuadas.....	72
Grafico III.26: Nivel de calidad de servicio académico.....	74
Grafico III.27: Nivel de Gestión de la calidad.....	76
Grafico III.28: Nivel de Calidad de atención.	78
Grafico III.29: Nivel de Calidad Docente.....	80

Grafico III.30: Nivel de Tecnología.....	82
Grafico III.31: Nivel de Infraestructura.....	84

RESUMEN

La investigación es de tipo descriptivo simple con un diseño no experimental que buscó Describir la calidad del servicio académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016. La muestra es no probabilística disponible. Se aplicó un instrumento: cuestionario de encuesta elaborado por la autora y validado por juicio de expertos, dirigido a 5 docentes que laboran en diversas universidades. Se miden cinco dimensiones como la gestión de calidad, calidad de atención, calidad docente, calidad tecnológica y calidad en infraestructura.

Los resultados dan a conocer un servicio de nivel alto, el cual se presenta en el siguiente contexto:

- Gestión de la calidad en un % 72.3.
- Calidad de atención en % 68.1.
- Calidad docente % 76.6.
- Calidad tecnológica % 72.3.
- Calidad en infraestructura en % 66.6

Concluyendo que existe una elevada tendencia a presentar niveles altos de servicio.

ABSTRACT

Research is simple descriptive with a non-experimental design that sought to describe the quality of academic service of the Professional School of International Business Administration and Alas Peruanas University - Subsidiary Cajamarca in 2016. The sample is not probabilistic available. survey questionnaire developed by the author and validated by expert judgment, directed 5 teachers working in various universities: an instrument was applied. Five dimensions such as quality management, quality of care, teaching quality, quality and quality technological infrastructure are measured.

The results disclose a high level of service, which is presented in the following context:

- Quality management in 72.3%.
- Quality of care in 68.1%.
- Teaching quality 76.6%.
- Technological quality 72.3%.
- Quality infrastructure 66.6%

Concluding that there is a high tendency to have high levels of service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en nuestro país se están llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de servicio en la educación que se imparte a las personas de los distintos niveles educativos que reciben el beneficio de la educación que se imparte en los Centros Educativos tanto Privados como Estatales, la calidad de servicio académico debe estar enfocada a la mejora en el trabajo realizado por las personas que la brindan, entre ellos, directores, docentes y personal administrativo que contribuyan de manera importante, involucrándose todos a brindar un excelente servicio y de esta manera el resultado se evidenciará en la satisfacción de los alumnos y ex alumnos de la Institución y porque no mencionar, la satisfacción de los padres u apoderados.

Nuestro gobierno Peruano ha creado instituciones como la SUNEDU, quien ayudarán a la regularización y control para ir por un camino recto y poder valorar por medio de la evaluación, las necesidades a cubrir para no desviarse del objetivo principal que es brindar un servicio de calidad que impacte en resultados objetivos de los individuos hacia su vida práctica cuando apliquen todo lo aprendido en la universidad en este caso, en situaciones reales dentro del campo laboral que cada uno realice.

En esta investigación titulada: “La calidad de servicio académico en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016, cuyo problema principal es: ¿Cómo se presenta la calidad de servicio académico en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?.; por lo que nos planteamos el siguiente objetivo: Describir la calidad del servicio académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016. La hipótesis: Existiría una buena calidad de servicio de académico en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.

El contenido de la presente tesis está realizado en 5 capítulos:

- a) El primer capítulo lo constituye el planteamiento del problema, en el cual se tratan aspectos sobre la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación. Asimismo se presenta la justificación e importancia de la investigación.
- b) El segundo capítulo se describe el marco teórico, el cual sustenta, analiza y expone teorías sobre la calidad de servicio académico. Además, se muestran estudios previos relacionados con cada variable de nuestra investigación y que plantean una relación similar.
- c) En el tercer capítulo, presentamos las hipótesis y variables de la investigación con su respectiva definición conceptual y operacional, que nos permitió construir nuestro instrumento de medición para cada variable (cuestionarios de encuesta).
- d) En el cuarto capítulo, se plantea la metodología de la investigación, en este caso es de tipo Básica, con nivel Descriptivo, se aplicará el método deductivo y el diseño de la investigación es no experimental - transversal. También se determinó la población siendo 53 alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial – Cajamarca, de los cuales se ha tomado la muestra con el total de la población por lo que es una población reducida. La técnica para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario de encuestas.
- e) En el quinto capítulo, presentamos la administración del proyecto de investigación comprendido por los recursos, presupuesto, cronograma y finalmente damos a conocer las referencias bibliográficas que son las fuentes utilizadas que sustentan nuestra investigación.

Finalmente presentamos en anexos la matriz de consistencia y los cuestionarios de encuestas para cada variable.

Esperamos que el presente trabajo de investigación este conforme a las expectativas que se espera.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La calidad académica es uno de los pilares para el éxito de las empresas del sector educación, Por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor. Antes, la oferta era un poco más limitada, pero con el desarrollo de los mercados en el sector de educación como son las universidades, los servicios se han mejorado y se ha vuelto más competitivo. Durante siglo pasado, la calidad de servicio académico empezó a tomar fuerza y a ser considerada un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las empresas, ya que antes podían existir universidades que llevaban algún tiempo operando pero como todo marchaba “bien” se consideraba poco importante la formación de los estudiantes en el servicio de calidad académica. No se tenía totalmente considerada la calidad en obtener y satisfacer en su totalidad al estudiante por encima de sus expectativas.

Los padres de familia y los estudiantes escogen la universidad que desee debido a la gran elección de los servicios. Sin embargo, hoy en día, muchas instituciones saben que no se está dando toda la capacidad que se podría dar, esto es reflejado en las organizaciones universitarias, ya que suelen caer en el conformismo o el miedo a invertir en algo que no sea en calidad educativa universitaria que conlleve a profesionales en buen nivel en el campo competitivo laboral, es ahí donde se tendrá un elemento de diferenciación sobre la competencia.

Es por eso que la calidad en el servicio académico al estudiante puede ser de gran utilidad para las empresas del sector, quienes aún no creen en el valor de este concepto. Los colaboradores en este caso los docentes siempre serán un factor clave para el éxito de la universidad. Particularmente se menciona porque al interactuar docente – estudiante y la necesidad del estudiante no se satisface, en tanto, cumple con la expectativa de saber si lo que se le está dando es una formación de calidad.

Una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o más personas de sus familiares o sus conocidos, también conocida como publicidad de boca en boca. De lo contrario una persona desilusionada por la calidad de servicio académico particularmente baja, puede traducir la posible pérdida de población estudiantil. Es aquí donde aparece la importancia de la calidad académica, porque la relación humana entre el docente y el alumno, o sea entre la universidad y el estudiante. Es por eso que un cliente bien compensado, atendido más allá de lo que esperaba, desarrolla una lealtad profunda a la marca que lo satisfaga y le trae nuevos estudiantes.

Por ello, el presente trabajo nos traslada a investigar sobre la calidad de servicio que brinda la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales la Universidad Alas Peruanas en la Filial de Cajamarca, de tal forma que, nos acerque a los diferentes elementos que derivan de nuestro tema principal de estudio.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.

La investigación se centra en la Universidad Alas Peruanas - Filial Cajamarca en el Jr. El Inca N° 777.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

La investigación involucrará a los todos los alumnos de la Escuela Profesional la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente estudio se realizará entre los meses de Enero y Abril del año 2016.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Este proyecto abarca las diferentes teorías estudiadas, actualizadas y aplicadas durante los últimos años por diferentes autores, buscando la forma de describir de la mejor manera la calidad de servicio académico que se presenta en la empresa del cual se va a investigar.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cómo se presenta la Calidad de Servicio Académico en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- a) ¿Cómo se presenta la Gestión de calidad en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?
- b) ¿Cómo se presenta la calidad de atención en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?
- c) ¿Cómo se presenta la calidad en Docencia en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?
- d) ¿Cómo se presenta la calidad en tecnología en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?
- e) ¿Cómo se presenta la calidad en Infraestructura en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la calidad de servicio académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la Gestión de Calidad en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.
- b) Identificar la calidad de atención en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.
- c) Identificar la calidad en Docencia en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.
- d) Identificar la calidad en tecnología en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.
- e) Identificar la calidad en infraestructura en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación no existen hipótesis por ser una investigación descriptiva.

1.5.1. VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO

1.5.1.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Proceso que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia de los servicios que brinda una organización educativa logrando el desarrollo personal, social y afectivo de los estudiantes que forman parte de ella.

1.5.1.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL

Dimensiones: Calidad de gestión, calidad de atención, calidad en docencia, calidad en equipo tecnológico y calidad en infraestructura.

Tabla N° 1. Operacionalización de la Variable: Calidad de la gestión Académica.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Índice	Informante	Instrumento
Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Planeamiento Control 	1,2,3,4	Escala de valoración:	Alumnos de la E.P. de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas P. Huancayo – Filial Cajamarca - 2016	Cuestionario de encuestas
Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> Información oportuna Eficiencia Comunicación 	5,6,7, 8,9	1. Muy en desacuerdo.		
Calidad en docencia	<ul style="list-style-type: none"> Perfil Profesional Desempeño competencias Material didáctico 	10,11, 12,13, 14,15, 16	2. Algo en desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.		
Calidad en tecnología.	<ul style="list-style-type: none"> Las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) 	17,18, 19,20, 21	4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo.		
Calidad en infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones de Seguridad Instalaciones adecuadas Capacidad instalada Higiene 	22,23, 24,25,			

Fuente: Elaboración propia.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica, dado que el presente trabajo se caracteriza por ser de un contexto teórico, en el sentido de que nos sostenemos de autores para conceptualizar y definir nuestra variable, dimensiones e indicadores de estudio.

b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se aplicará el nivel de investigación Descriptivo, en la medida en que a través de los resultados pretende describir y especificar la calidad de servicio académico en la E.P. de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca a partir de un instrumento de medición elaborado con ese fin.

1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizará el método Deductivo con el objeto de partir de aspectos generales de la investigación para llegar a situaciones particulares.

b) DISEÑO DE INVESTIGACION

La presente investigación, el diseño es No Experimental, porque el investigador no interviene ni manipula ninguna variable y porque se pretende valorar el comportamiento de las variables para establecer correlación en las mismas.

Es de tipo Transversal o transaccional dado que se conocerá el estado actual de la situación que presenta una determinada población, es decir, los datos de la población se recolectarán en un solo momento, es decir en el año 2016.

1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

a) POBLACIÓN

La población objetivo está conformada por 53 alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca.

b) MUESTRA

Para calcular el tamaño de una muestra, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico, en la que hay que tomar en cuenta tres factores:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.

Una vez que se han determinado estos tres factores, entonces se puede calcular el tamaño de la muestra como a continuación se expone.

Tabla N° 2 Factores para el cálculo de la muestra:

n =	Tamaño de la muestra
N =	Población total = 53
e =	Error de muestreo (5%)
z =	Porcentaje de fiabilidad (95%=1,96)
q =	Probabilidad de no ocurrencia (50%)
p =	Probabilidad de ocurrencia (50%)

Aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 53 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (53 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 47 \text{ alumnos}$$

El tamaño de la muestra se redondeó a 47 alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, la que representa el 89% de la población, siendo esta una muestra representativa.

1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.6.4.1 TÉCNICAS

La técnica que se emplearía, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra, será la encuesta, orientada a la recolección de datos proporcionados por los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca.

1.6.4.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se empleó en la recolección de la información será el cuestionario de encuestas, ya que es un instrumento que sirve para recoger los datos que nos proporcionan los alumnos de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca a través de un conjunto de preguntas que constituyen el tema de la encuesta.

Se realizará un cuestionario de encuestas, dado que tenemos una sola variable en este caso de investigación. Se utilizaron el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, teniendo un total de 25 preguntas en el cuestionario de encuestas.

El cuestionario de encuestas fue sometido a validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.5.1. JUSTIFICACIÓN

1.6.5.1. JUSTIFICACION PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado nos permite encontrar soluciones concretas a los problemas con lo que respecta a calidad de servicio académico en la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca. Con los resultados que se tendrá tenemos la posibilidad de mejorar la calidad del servicio académico de la E.P. de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad para una mejor satisfacción de los alumnos.

1.6.5.2. JUSTIFICACION TEORICA

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de calidad de servicio académico, de encontrar explicaciones a situaciones internas sobre la calidad académica de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca. Ello permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de calidad en una realidad concreta: La Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca. Esta investigación generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente del área investigada.

1.6.5.3. JUSTIFICACION METODOLOGICA

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como la encuesta y su procesamiento para medir la calidad de servicio académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales que brinda la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca. Con ello se pretende conocer el

desenvolvimiento del personal para el buen rendimiento laboral, la facilidad para dejarse entender y comprender.

1.6.5.2. IMPORTANCIA

La Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca invierte en fuertes sumas de dinero en capacitaciones para el personal administrativo y docente, de la misma manera en infraestructura, porque gracias a esto podemos lograr mejor rendimiento de todo el personal, por lo tanto estas capacitaciones los permiten desarrollar habilidades y destrezas, lo que conlleva a brindar una buena calidad de servicio académico en la Universidad.

La importancia de la investigación radica en que se pretende demostrar la calidad de servicio académico de la E.P. de Administración y Negocios Internacionales de la que brinda la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca. De esta manera, esta investigación abrirá nuevos caminos para estudios que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

1.6.5.3. LIMITACIONES

- ✓ El presente estudio tiene límite temporal, debido a que su realización y los resultados del estudio se limitan al año 2016.
- ✓ Existe delimitación bibliográfica en cuanto a la existencia de investigaciones realizadas en el Perú, son pocas las investigaciones que puedan ser tomadas como antecedentes para la presente investigación.
- ✓ Además cuenta con delimitación económica por lo que se ha tenido que buscar fuentes de financiamiento que apoyen la presente investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. INTERNACIONALES:

- a) Salinas (2007), de la Universidad de Sevilla-España; en su tesis de doctorado titulado: “Satisfacción del estudiante y la calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas - México”, donde el autor concluye lo siguiente:
- ✓ se puede determinar que la principal conclusión que se saca del estudio es que los estudiantes de la UAMAC se muestran muy satisfechos con todos los aspectos de la docencia. El 89% de los estudiantes están de Acuerdo o Muy de Acuerdo con la labor del profesorado y, de los 36 profesores y profesoras seleccionados, solo uno (2.7%) obtienen una nota inferior a tres. El 85% se muestra De Acuerdo o Muy de Acuerdo con la planificación de las Asignaturas aunque hay cuatro asignaturas con una nota inferior a tres (11.11%). Con la UAMAC se muestran Satisfechos más del 60% y con los servicios que presta la UAT más del 70%. Por otro lado, también se tiene que;
 - ✓ El instrumento diseñado tiene mucha fiabilidad ya que el alpha de Cronbach da niveles muy altos (95%).

- ✓ Los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la Actitud del Profesor, en la planeación docente de la asignatura que sea adecuada la revisión de los Exámenes. El factor más importante en la UAMAC es la Condición de la Aulas y, finalmente, para la satisfacción con la UAT lo más importante es la adecuación e información que se da de los servicios que esta presta.
- ✓ En global, la virtud que los estudiantes más aprecian en los Profesores es lo siguiente:

Que estén abiertos a Sugerencias: Los estudiantes le dan un gran valor a la actitud del profesor, les interesa que sea responsable, abierto a sugerencias y que utilice un lenguaje en términos de fácil comprensión y les resuelva las dudas que le planteen, este es el perfil del profesor que desean, si refine estos requisitos en forma general están satisfechos con este apartado de la encuesta, en términos generales podemos decir que los profesores de la UAMAC, al menos 30 de los 36 evaluados reúnen para los estudiantes estas características (83%), Cuando se consideran los datos agrupados por profesores, la variable que más influye en la satisfacción con el profesor. *Es que este sea Educado:* Tomando en cuenta el instrumento de evaluación para nuestro contexto sería suficiente para las condiciones y tiempos en que se dio, interrogar al estudiante solo con las variables que determinaron este resultado en este apartado de la encuesta.

- ✓ Entre los estudiantes que están satisfechos o indecisos con los Órganos de representación estudiantil de la UAT.
 - El porcentaje de satisfechos en general con la misma pasa de un 75% a un 90%.
 - Y, entre los que están en desacuerdo o Muy en Desacuerdo con esta pregunta,
 - El porcentaje de insatisfechos con la UAT es del 67%.

- Finalmente, la variable que más motiva que el alumnado este satisfecho es que el profesor motive la participación en el aula.

- b) Caetano (2003), en su tesis de doctorado con el tema: “Marketing en los servicios de educación, Modelos de percepción de calidad” en la Universidad Complutense de Madrid. El autor describe las siguientes conclusiones:
 - ✓ Primera, existen ciertas características que los estudiantes, independientemente de su edad, tipo de institución, o formato de la encuesta, considera fundamental para la definición de lo que es la calidad en la enseñanza superior. Estas características incluyen, pero no son limitadas a, la capacidad pedagógica y científica de los profesores, la atención para con los estudiantes, la credibilidad pública de la institución, los procesos de registros académicos la tecnología disponibilizada, la implicación de los funcionarios y de los profesores con los estudiantes.

 - ✓ Segunda, en este estudio las características de alta calidad de enseñanza parecen agruparse en un factor unidimensional. Nos parece natural que este factor sólo tiene una denominación posible: calidad.

 - ✓ Tercera, la calidad del servicio es una estructura que es definida de acuerdo con cada industria o sector. Esto puede influir en la elección del instrumento de investigación y puede indicar que un instrumento no es aplicable a todas las industrias tal como Zeithaml et al. (1990) sugirieron. Características que puedan ser importantes en una industria no tienen que ser necesariamente importantes para otras.

 - ✓ Cuarta, las evaluaciones de los alumnos son fundamentales para la mejora del nivel de la calidad de una institución. Los estudiantes se ven como si fueran consumidores y la enseñanza

superior es un subsector de la industria de la educación, cada vez más competitivo y presentando ofertas más complejas en el mercado.

- ✓ Quinta, la evaluación de calidad percibida de servicios de enseñanza superior con base en las 31 dimensiones de SERVQUAL utilizado, es diferente para los alumnos de una escuela pública y alumnos de una escuela privada.
- ✓ Sexta, el instrumento SERVQUAL no se caracteriza por no tener valor. Los alumnos de las dos instituciones identificaron ciertas áreas que parecen ser objetivo de atención especial por los gestores educativos. Adicionalmente, los estudiantes del estudio piloto ocuparon el tiempo para completar toda la encuesta al menos durante 20 minutos. El instrumento demostró alta fiabilidad, facilidad de respuesta y facilidad en efectuar análisis.

2.1.2. NACIONALES:

- a) Meza (2009), en su Tesis de Maestría, titulada: “El liderazgo de Gestión Institucional y la Calidad de Servicio Académicos en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”; donde el autor concluye lo siguiente:
 - ✓ Se demuestra que el liderazgo de gestión ejercido por las autoridades es aceptable e influye directamente en la calidad de servicios académicos brindados, con la planificación, supervisión y control permanente de las actividades desarrolladas en las diversas menciones, fomentando en los participantes actitudes de predisposición para alcanzar altos niveles de competencia y calidad en su formación.
 - ✓ Se demuestra la relación alta entre la calidad de servicios académicos y el liderazgo de gestión institucional por parte de los directivos de la escuela, fomentando la participación en la

toma de decisiones importantes, previsión y uso coherente de materiales académicos y equipos, aplicación de un liderazgo adecuado, trabajos en equipo por los maestristas y otros elementos que conforman los servicios brindados por la escuela.

✓ La relación entre la profesión de los alumnos y la maestría que han elegido es sustancial por la misma naturaleza de la especialización que obliga tener conocimientos básicos para generar propuestas coherentes y superar las dificultades que presenta la formación académica.

✓ Existe un ligero descontento por los procesos de evaluación de algunos docentes en cuanto al avance académico mostrado por los maestristas, al mismo tiempo, la asignación de docentes por cada maestría, que en algunos casos no muestran el perfil profesional respectivo para conducir un determinado curso.

b) Bullón (2007), en su tesis titulada: “La satisfacción estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad Católica del Perú”; donde concluyó lo siguiente:

✓ En cuanto a los resultados sobre la percepción de satisfacción en la muestra total, los estudiantes muestran una alta satisfacción, ya que se encuentran Bastante Satisfechos con la calidad educativa que brinda la universidad.

✓ Si bien los estudiantes de las Especialidades de Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil e Ingeniería Electrónica se han expresado como Bastante Satisfechos con la calidad educativa recibida, los estudiantes de Ingeniería Mecánica son los que tienen una más baja percepción satisfacción en todas las áreas evaluadas por el cuestionario.

- ✓ No se encontraron diferencias significativas en cuanto a la satisfacción para las variables ciclo de estudios, escala de pagos, sexo y fuente de financiamiento para los estudios, lo cual podría indicar que para esta muestra en particular, estas variables no influyen en su percepción de satisfacción.
- ✓ En cuanto a la segmentación, la mayoría de los participantes, se agruparon en el segmento 2 de satisfacción intermedia, cuyos grados de satisfacción se ubican entre Satisfecho y bastante Satisfecho.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. CONCEPTOS DE CALIDAD

El concepto de la calidad y de servicio son inherentes cuando se trata de la correlación inmediata que constituyen las organizaciones con los usuarios o clientes, en algunos casos se le encierra dentro de un mismo concepto, por ello, en las bases teóricas del presente trabajo, necesitamos conceptualizar, de manera puntual, estos conceptos, para que seguidamente desarrollemos las dimensiones e indicadores de la población, campo motivo de la investigación.

Garvin (1988), describe calidad como “un concepto incierto, fácil de visualizar y exasperadamente difícil de definir la calidad y servicio...”

Por otro lado, Gumesson, (1991) concluye que, la calidad se vuelve extremadamente difícil de definir en pocas palabras, una condición que está dividida por muchos fenómenos en los negocios y en las ciencias sociales. Es antes una materia para crear una más profunda introspección en muchas dimensiones que dan forma a una entidad complicada que, con el consenso social, está referida como calidad. Estas citas apuntan también la falta de claridad en las definiciones y

conceptos en las ciencias sociales como un todo, que a su vez afectan a la aproximación en la investigación.

Según, Domínguez (2006) sostiene que: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Así mismo, Stanton, Etzel & Walker. (2000), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (p.6)

Por su parte, Martínez R. Armando (2005) “La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

“La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. Álvarez H. Francisco (2007)

2.2.2. CONCEPTO DE SERVICIO:

Berry, Bennet & Brown (2003). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

a) Intangibilidad. Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se le puede tocar, probar, oler o ver.

Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.

- b) Heterogeneidad. Los servicios varían al tratarse de una actuación - normalmente llevada a cabo por seres humanos – los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- c) Inseparabilidad de producción y consumo. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- d) Caducidad. La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

- Intangibles: no se conoce su calidad y resultado hasta que se recibe, no se pueden sentir, percibir, oler y oírse. Esta es la característica más básica de los servicios. Consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse, ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden

inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.

- Simultaneidad: se consumen en el mismo momento en que se Producen
- Personales: lo que genera que ningún servicio prestado es exactamente igual, depende de su emisor como de su receptor, y de las necesidades de cada uno, el servicio no siempre es diferente conforme se encuentre el estado de la persona que lo percibe o la que se dirige.
- Intransferibles: un servicio prestado no permite ser transferido a otro.
- Heterogeneidad (o variedad): Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por diferentes personas a otras personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores, el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
- Inseparabilidad: En la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio. No se pueden separar los servicios de los mismos servicios. En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

Por lo tanto la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los pacientes clientes de las entidades públicas y privadas

de salud del Callao, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

2.2.3. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio al cliente se fue perfilando como uno de los conceptos empresariales más importantes en la década de los 90. La creciente importancia de este concepto se debe a dos tipos de objetivos básicos. Por un lado, asegurar la supervivencia de las organizaciones, en un mercado cada vez más competitivo y con aumento progresivo de exigencia de los consumidores de servicios. Por otro, procurar el aumento de la rentabilidad. Está demostrado que la calidad de los servicios permite practicar precios más elevados que los ofrecidos por la competencia, lo cual tiene como resultado un aumento significativo de los pedidos. Simultáneamente, permite reducir costes, sean costes de pérdidas de clientes o costes de rectificación de errores. En este escenario, hace aproximadamente una década que las empresas proveedoras de servicios se orientaron, intencionada y explícitamente, a la prestación de servicios con calidad como vehículo para conseguir la satisfacción de los clientes y consolidar relaciones duraderas.

La segmentación de la estructura productiva de los países desarrollados trajo consigo un aumento de los niveles de competencia, el que llevó a los investigadores a buscar posibles áreas de diferenciación para este tipo de actividades. La aparente relación entre el concepto de calidad del servicio con la reducción de costes, los beneficios resultantes, la satisfacción de los clientes y la fidelidad de los consumidores se convirtió en un interesante tópico a investigar y un arma estratégica de gran valor para las empresas. Hablar de calidad, más que una moda, es un concepto con tentativas de aplicación en todos los campos empresariales, tanto en empresas de bienes tangibles como en las de servicios, incluyendo incluso las no lucrativas.

Hace muchos años, Eiglier y Langeard (1987) establecían la escasez de publicaciones o investigaciones sobre el tema de la calidad aplicada a los servicios.

Por el contrario, hoy día, el elevado número de estudios en este área dificulta un análisis objetivo de la calidad de los servicios. Para una correcta comprensión de este tema, se hace necesario clarificar los conceptos de calidad y de servicio. Con relación a la calidad, podemos avanzar el concepto descrito en los diccionarios como la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como tal, mejor o peor que las restantes de su especie.

Las primeras referencias a la calidad aparecen en la filosofía griega aristotélica, siendo descrita como algo que presenta más que sus iguales, cuando es buena. Esta identificación de la calidad de un objeto se transmitió a las culturas latinas y occidentales, manteniéndose hasta hoy. Posteriormente, el empirista Bacon (1620) distingue dos tipos de calidad (objetiva y subjetiva), ambas reales, pero más evidentes la primera que la segunda. El concepto de calidad subjetiva es ampliado por Hobbes (1655), siendo descrita como el conjunto de apreciaciones de los sujetos sobre cosas y personas. Este concepto de dos caras se mantiene a lo largo de los tiempos, implicando una connotación ética de lo bueno con la calidad, ya que existe una dimensión subjetiva, variable de persona a persona, que determina las apreciaciones de los sujetos (Latzko, 1998, pág.7).

La calidad objetiva, intrínsecamente ligada a la calidad de los productos, generó, a partir de la década de los 60, un amplio desarrollo filosófico, conceptual, matemático y operativo en ambientes empresariales para controlar el desarrollo de los productos y procesos de producción. Sólo a partir de la década de los 80, en paralelo con el desarrollo explosivo del sector de los servicios en la economía mundial, se comenzó a estudiar el concepto de calidad subjetiva,

siempre tratada en una dimensión individual, incluyendo aspectos culturales, sociales, personales y psicológicos del individuo.

De la misma forma, el término “servicio” se trata de forma equívoca, capaz de tener significados diversos. Según Larrea (1991) los más frecuentemente empleados son: (a) actividades económicas integradas en el sector terciario de un sistema económico; (b) recepción de pedidos y gestión de reclamaciones de los clientes; (c) propia del sector industrial, se refiere a las prestaciones complementarias de reparaciones, mantenimiento y gestión de reclamaciones; (d) bien económico, bajo la forma de una respuesta dada por un proveedor a las necesidades de un cliente; (e) determinada especie de bien económico, clase de bienes en que predominan los elementos intangibles.

Son diversos los conceptos de servicio. Por nuestra parte, cuando nos referimos en toda esta investigación a la calidad del servicio, estamos asumiendo este concepto como un conjunto de prestaciones básicas y complementarias, de naturaleza cualitativa y cuantitativa, que integran un servicio. Así, un servicio de educación, puede estar constituido por prestaciones básicas (aulas, evaluaciones,...) y un número creciente de servicios complementarios (carné de estudiante, biblioteca, sala de informática, clubes deportivos, cafetería,...).

La calidad no es la conjugación entre las propiedades de un bien o servicio y las exigencias de un cliente, pero sí un concepto subjetivo y relativo. La calidad de un servicio es así un elemento de naturaleza compleja, difusa y abstracta (Grönroos, 1982, pág.33; Zeithaml et al., 1988a, pág.2) como resultado de las características únicas que se aplican a los servicios. Zeithaml et al. (1988a) presenta la calidad como un nivel intermedio de abstracción, resultando la suma de las características intrínsecas y extrínsecas del servicio, necesitando que sean percibidas por los individuos de forma que les confieran valor. Se trata por tanto, de un concepto

intermedio entre calidad física y el valor conferido por los usuarios de los servicios.

La percepción de calidad, a través de un proceso de búsqueda de información sobre las características de los servicios, permite apreciarlos y emitir juicios. Estos juicios, se forman presuponiendo que el usuario hace una adecuación previa de los servicios en su utilización, circunstancia que define la calidad percibida.

El concepto de calidad, para la mayoría de los autores, es un concepto multidimensional (Hjorth-Andersen, 1984; Kamakura, Ratchford y Agraval, 1988; Zeithaml et al., 1988a), pero difieren en sus opiniones cuando se debaten los necesarios instrumentos de medida. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1986, pág.15) defienden que se trata de un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir con las percepciones sobre la actuación de la empresa. No es extraño que la conceptualización sobre la calidad del servicio haya sufrido una evolución considerable. Inicialmente, se centraba en la calidad objetiva y técnica, próxima al concepto de calidad basado en la fabricación, para posteriormente aproximarse a la noción de calidad percibida, realizada desde la óptica del usuario, entendida como un concepto pluridimensional que engloba un conjunto abstracto de atributos y apreciaciones.

La evolución del concepto no se produce sin la introducción del concepto de percepción, caracterizado con la definición a ojos del cliente. De esta forma, se entienden los juicios del consumidor sobre la excelencia o superioridad global de un servicio (Zeithaml et al., 1988, pág. 3) como una aproximación clara al concepto de calidad percibida. Esta conceptualización, a su vez, podrá permitir la definición de la calidad del servicio como la percepción que un cliente tiene sobre la correspondencia entre el nivel de una institución y las

expectativas creadas, relacionadas con el conjunto de elementos, principales y secundarias, cuantitativas y cualitativas, de un servicio.

2.2.4. DIMENSIONES:

2.2.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo con Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. Por su parte, Oakland (1989) sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural.

De acuerdo con James (1997), afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

Por lo tanto la gestión de la calidad, se entiende como el modo de orientación de una empresa u organización, que se enfoca en la calidad y que tiene como base la participación de todos los colaboradores que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. Por otra lado, se manifiesta a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de procesos eficazmente enlazados.

La dirección.- está relacionada con el control, el cual es relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de los lineamientos de la política, objetivos, planificación, aseguramiento y mejoramiento de la calidad.

El planeamiento estratégico.- es un proceso en la medida que reúne una serie de actividades cuyo fin es la generación de estrategias alternativas hacia el logro de la visión de la organización; y es un instrumento, porque además sirve como guía y orientador de la gestión...

Control.- Según Stoner (1995), el control puede ser considerado como: el proceso de garantizar que las actividades realizadas sean acordes con las actividades planeadas, ayudando a los administradores a supervisar la eficacia de su planificación y de su liderazgo. El control gerencial es un esfuerzo sistemático de ajustar patrones de desarrollo con objetivos de planificación, proyectar sistemas de feedback de información, comparar el desarrollo presente con esos patrones preestablecidos, determinar si existen desvíos y medir su importancia, e iniciar cualquier acción necesaria para garantizar que todos los recursos de la empresa sean usados del modo más eficaz y eficiente posible para el alcance de los objetivos de la empresa.

Simons (1995a) entiende como rutinas y procedimientos formales a los planes, presupuestos, y sistemas para supervisar el mercado, etc. Éstas rutinas y procedimientos deben ser elaboradas con base en el conocimiento del entorno, posibilitado por las informaciones, en el que los subordinados deben buscar las oportunidades. La renovación continua de las informaciones sobre el entorno debe ser utilizada para fundamentar el mantenimiento o alteración de los patrones, como son por ejemplo las metas y objetivos, definidos en los planes y presupuestos.

Por su parte Amat (1995), indica que dentro del concepto de control se pueden distinguir dos perspectivas claramente diferenciadas: en primer lugar, una perspectiva limitada a lo que significa el control en la organización, basada normalmente en aspectos financieros; y en segundo lugar, una perspectiva más amplia del control donde se considera también el contexto en que ocurren las actividades y, en particular los aspectos ligados a estrategia, estructura organizativa, comportamiento individual, cultura organizativa y el entorno.

2.2.4.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Información oportuna

La información oportuna es aquella que está en el momento oportuno. Para que una información se pueda utilizar, deberá estar disponible

- * Se utilice cuando sea necesario (Antes de tomar decisiones).
- * Que esté al alcance de sus usuarios y destinatarios
- * Se pueda accederla en el momento en que necesitan utilizarla.

Esto garantizará su integridad y confidencialidad. Así, el ambiente tecnológico y los soportes de la información deberán estar funcionando correctamente y en forma segura para que la información almacenada en los mismos y que transita por ellos pueda ser utilizada por sus usuarios.

La disponibilidad de la información se deberá considerar con base en el valor que tiene la información y en el impacto resultante de su falta de disponibilidad.

Sería adecuado definir estrategias para situaciones de contingencia. Establecerse rutas alternativas para el tránsito de la información, para garantizar su acceso y la continuidad de los negocios incluso cuando algunos de los recursos tecnológicos, o humanos, no estén en perfectas condiciones de operación

Eficiencia.- Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Comunicación.- La comunicación como una clave de éxito. Debe existir comunicación entre los diseñadores de los sistemas de información y los usuarios para conocer sus necesidades.

2.2.4.3. CALIDAD EN DOCENCIA

La calidad docente dentro del ámbito universitario es un tema de gran interés en un momento de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) como el actual. Por este motivo, nos proponemos ofrecer una visión de conjunto sobre las diferentes actuaciones que las universidades andaluzas están llevando a cabo para reforzar y/o incrementar la calidad de su enseñanza, así como analizar los principios sobre los que se basan tales iniciativas. La calidad docente en la educación universitaria es un tema de gran importancia en un momento de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) como el actual, donde se está implementando una importante reforma universitaria a todos los niveles. No se cuestionan los beneficios que se asocian a una enseñanza de calidad, siendo una exigencia imprescindible para avalar el adecuado funcionamiento de la educación universitaria. Sin embargo, estimamos necesario profundizar en los medios con los que desde el ámbito universitario se está abordando el proceso de su mejora.

Lo que quiero hoy dejar claro, es que no toda la culpa del fracaso escolar es de los jóvenes, sino que la forma en la que se imparte la docencia influye y mucho en el aprendizaje. Una cosa está clara, y es

que en España se forman grandes profesionales con proyección internacional (más que nada porque aquí no hay trabajo para los jóvenes). Los profesores de universidades, son grandes conocedores de las materias que imparten. Las universidades se jactan del número altísimo de catedráticos de reconocimiento mundial que tienen entre sus filas. Pero una cosa es conocer y otra muy diferente es transmitir conocimiento.

Perfil profesional: El perfil laboral o profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

Cuando intentamos conseguir un puesto laboral es importante que podamos transmitir a través de nuestra presentación todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada de la selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad de acceder a la entrevista de trabajo.

Desempeño: En la definición de desempeño identificamos tres condiciones: actuación observable en correspondencia a una responsabilidad y logro de determinados resultados.

Elementos del desempeño:

- ✓ Actuación.- Comportamiento observable, que puede ser descrito y/o medido.
- ✓ Responsabilidad.- Referencia a las funciones generales de la profesión.
- ✓ Resultados: Referencia a la determinación de logros generales y específicos comprometidos en la actuación

El tratamiento del desempeño docente implica considerar cómo éste es descrito en el sistema educativo nacional, teniendo en cuenta las disposiciones específicas del marco normativo y los planteamientos del Proyecto Educativo Nacional. Según la Constitución Política, el Estado garantiza la existencia y ejercicio de la profesión docente, a

la que considera carrera pública y procura, junto con la sociedad, su evaluación, capacitación, profesionalización y promoción permanentes.

Competencias: Se entiende por competencia un conjunto de características que se atribuyen al sujeto que actúa en un ámbito determinado. Fernández (s/f) reúne un grupo de conceptos de competencia y, tras examinarlos, encuentra elementos comunes: De todas ellas se pueden deducir los elementos esenciales:

- ✓ Son características o atributos personales: conocimientos, habilidades, aptitudes, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo.
- ✓ Están causalmente relacionadas con ejecuciones que producen resultados exitosos. Se manifiestan en la acción.
- ✓ Son características subyacentes a la persona que funcionan como un sistema interactivo y globalizador, como un todo inseparable que es superior y diferente a la suma de atributos individuales.
- ✓ Logran resultados en diferentes contextos.

La competencia docente, es la capacidad para resolver problemas y lograr propósitos; no solo como la facultad para poner en práctica un saber. Y es que la resolución de problemas no supone solo un conjunto de saberes y la capacidad de usarlos, sino también la facultad para leer la realidad y las propias posibilidades con las que cuenta uno para intervenir en ella. Si concebimos la competencia como la capacidad de resolver problemas y lograr propósitos, ella supone un actuar reflexivo que a su vez implica una movilización de recursos tanto internos como externos, con el fin de generar respuestas pertinentes en situaciones problemáticas y la toma de decisiones en un marco ético. La competencia es más que un saber hacer en cierto contexto, pues implica compromisos, disposición a hacer las cosas con calidad, raciocinio, manejo de unos

fundamentos conceptuales y comprensión de la naturaleza moral y las consecuencias sociales de sus decisiones.

Material didáctico: Los materiales didácticos también denominados auxiliares didácticos o medios didácticos, pueden ser cualquier tipo de dispositivo diseñado y elaborado con la intención de facilitar un proceso de enseñanza y aprendizaje.³ Los materiales didácticos son los elementos que emplean los docentes para facilitar y conducir el aprendizaje de los alumnos (libros, carteles, mapas, fotos, láminas, videos, software,...).

También se consideran materiales didácticos a aquellos materiales y equipos que nos ayudan a presentar y desarrollar los contenidos y a que los alumnos trabajen con ellos para la construcción de los aprendizajes significativos. Se podría afirmar que no existe un término unívoco acerca de lo que es un recurso didáctico, así que, en resumen, material didáctico es cualquier elemento que, en un contexto educativo determinado, es utilizado con una finalidad didáctica o para facilitar el desarrollo de las actividades formativas.

La terminología utilizada para nombrar a los materiales didácticos da lugar a considerarlos, según Cebrián (Citado en Cabero, 2001:290)

La terminología utilizada para nombrar a los materiales didácticos da lugar a considerarlos, según Cebrián (Citado en Cabero, 2001:290) como: *“Todos los objetos, equipos y aparatos tecnológicos, espacios y lugares de interés cultural, programas o itinerarios medioambientales, materiales educativos que, en unos casos utilizan diferentes formas de representación simbólica, y en otros, son referentes directos de la realidad. Estando siempre sujetos al análisis de los contextos y principios didácticos o introducidos en un programa de enseñanza, favorecen la reconstrucción del conocimiento y de los significados culturales del currículum.”*

Son empleados por los docentes e instructores en la planeación didáctica de sus cursos, como vehículos y soportes para la transmisión de mensajes educativos. Los contenidos de la materia son presentados a los alumnos en diferentes formatos, en forma atractiva, y en ciertos momentos clave de la instrucción. Estos materiales didácticos (impresos, audiovisuales, digitales, multimedia) se diseñan siempre tomando en cuenta el público al que van dirigidos, y tienen fundamentos psicológicos, pedagógicos y comunicacionales.

2.2.4.4. CALIDAD EN TECNOLOGÍA:

Conjunto de saberes, habilidades, destrezas y medios necesarios para llegar a un fin predeterminado mediante el uso de objetos artificiales (artefactos) y/o la organización de tareas.

Las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación): Son herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones (Bologna y Walsh, 1997).

Como se ha apuntado en la introducción, la nueva sociedad del conocimiento y la tecnología precisa que la educación y este nuevo avance en el mundo digital lleven caminos paralelos para que, desde la primera etapa educativa (Educación Infantil) hasta la Educación Superior tenga cada vez más cabida el mundo de las nuevas tecnologías y nos facilite el tener contacto con nuevas experiencias de aprendizaje y logre un amplio desarrollo de las capacidades que desde el informe Delors se nos solicita: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, y aprender a ser.

Es necesario aunar las ventajas de las TIC a la Educación Superior y a la educación en su totalidad, y, como expone Cristóbal Cobo Román, investigador de Oxford Internet Institute, en una entrevista concedida para

“Cuadernos de Pedagogía”, huir de la dura realidad que en ocasiones acontece, y es que “cambian las tecnologías, pero se replican los patrones y los errores del pasado”.

No se trata, pues, de mantener estos mundos separados, sino involucrar las TIC en la educación, en este caso en la Educación Superior. De esta idea surgen los entornos virtuales como alternativa metodológica a la educación tradicional. Entendemos por un entorno virtual de aprendizaje aquel espacio o comunidad organizados con el propósito de lograr el aprendizaje y que para que éste tenga lugar requiere ciertos componentes (Salinas, 2004c): una función pedagógica, la tecnología apropiada a la misma y los aspectos organizativos.

En la educación superior, estos sistemas presentan grandes oportunidades tanto para los docentes como para los estudiantes, en términos de accesibilidad, de flexibilidad y, en algunos casos, de costos. Impactan, por tanto, en tres de los aspectos críticos de la educación superior actual: en la necesidad de proporcionar acceso a una cantidad cada vez mayor a la educación postsecundaria, en la necesidad de modalidades cada vez más flexibles en términos de lugar, espacio, ritmo, itinerarios, etc. y en la importancia que va tomando la financiación y, en consecuencia, los costos de la educación superior.

Las modalidades de formación apoyadas en las TIC llevan a nuevas concepciones del proceso de enseñanza-aprendizaje que acentúan la implicación activa del alumnado en el proceso de construcción de conocimiento; la atención a las destrezas emocionales e intelectuales a distintos niveles; la preparación de los jóvenes para asumir responsabilidades en un mundo en rápido y constante cambio, la flexibilidad para entrar en un mundo laboral que demandará formación a lo largo de toda la vida y las competencias necesarias para este proceso de aprendizaje continuo (Salinas, 1997).

En relación al proceso de enseñanza-aprendizaje, Moore (1989), Bates (1991), Berge y Collins (1996) o Gilbert y Moore (1998) hablan de los varios tipos esenciales de interacción que Salinas (2004) recoge como tres dimensiones de los entornos virtuales:

1. Interactividad del material (Interacción Alumno-Contenido).
2. Apoyo y comunicación (Interacción Profesor-Alumno).
3. Reconstrucción del grupo de aprendizaje que se concreta en la organización de la comunidad de aprendizaje (Interacción Alumno-Alumno).

Hacer uso de la tecnología para complementar la práctica actual.:

Aceptar la tecnología en aquellos lugares donde encaja, según los métodos y las estructuras actuales. Esta opción define la tecnología como un recurso útil y que posee el valor de catalizador del cambio. En este caso, nos encontramos con que hay innovaciones mejor integradas en el aula, como las pizarras digitales, mientras que otras más utilizadas, como los teléfonos 3G, apenas tienen un impacto en este sistema (Underwood y Dillon, 2011).

Unificar y evolucionar. Los profesores y los centros necesitan convertirse en instituciones educativas abiertas que “cambian radicalmente su perspectiva acerca del conocimiento, la evaluación y la relación entre estudiante, maestro e información” (Hernández y Goodison, 2004).

Cualquier intento de integrar la tecnología requiere cierta alteración del actual sistema educativo. Ignoramos un hecho fundamental: el mundo de las tecnologías digitales ha transformado al estudiante; nosotros, como maestros, ¿nos transformaremos con ellos?

En conclusión: En un amplio número de universidades europeas se ha observado que la metodología está ya más enfocada en el aprendizaje centrado en el alumnado, en el fomento de competencias y en el acompañamiento tutorial, mientras que en España el peso de la docencia pivota todavía mayoritariamente sobre la clase magistral, por lo que debemos trabajar para modificar esta situación.

Por tanto, se trata de crear un nuevo entorno de aprendizaje que fomente la comunicación entre docente y discente, que conecte el aprendizaje con la

experiencia, que potencie el trabajo en grupo y aproveche la cantidad de información y conocimiento que se ofrece, dando lugar a comunidades de aprendizaje universitarias.

Efecto de las TIC en el alumno.

- ✓ El estudiante se convierte en el constructor activo de significados en vez de un consumidor pasivo.
- ✓ El alumno realiza su propio proceso de aprendizaje bajo la atenta dirección del profesor que ya no es un mero transmisor de conocimientos, sino que dirige adecuadamente los pasos de sus alumnos.
- ✓ Cada estudiante desempeña dentro del aprendizaje colaborativo un rol específico en el seno de un grupo que debe coordinar sus esfuerzos para resolver una tarea o crear un producto.
- ✓ Comprender algo para explicarlo posteriormente a los compañeros implica un esfuerzo mayor del necesario para salir con éxito de las tareas escolares tradicionales, que finalizan con algún tipo de prueba de evaluación.
- ✓ Las TIC mejoran la motivación del alumnado al construir su propio conocimiento.
- ✓ La transformación del conocimiento en aprendizaje significativo, en la formación de alumnos independientes que vean en la instrucción no una obligación, sino un apartado interesante al que se pueden acercar con una disposición flexible e innovadora.

El TIC en la práctica docente

- ✓ El rol del profesor deja de ser únicamente el de transmisor de conocimiento para convertirse en un facilitador y orientador del conocimiento y en un participante del proceso de aprendizaje junto con el estudiante.
- ✓ El docente debe enseñar a sus alumnos a seleccionar adecuadamente entre la avalancha de información disponible.

- ✓ Los nuevos roles que deben desempeñar los profesores son:
 - Consultores y facilitadores de la información
 - Facilitadores del aprendizaje
 - Diseñador de medios
 - Moderadores y tutores virtuales
 - Evaluadores continuos
 - Asesores y orientadores

¿Cuáles tendrían que ser las competencias de los docentes?

Perrenoud (2002)

1. Organizar y dirigir situaciones de aprendizaje.
2. Administrar el progreso de los aprendizajes.
3. Concebir y hacer evolucionar los dispositivos de diferenciación.
4. Involucrar a los alumnos en sus aprendizajes y en su trabajo (capacidad para aprender a aprender).
5. Trabajar en equipo.
6. Participar de la administración de la institución
7. Utilizar las nuevas tecnologías.
8. Enfrentar los deberes y los dilemas éticos de la profesión.
9. Administrar la propia formación continua.

2.2.4.5. CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA:

La infraestructura de los planteles educativos comprende aquellos servicios y espacios que permiten el desarrollo de las tareas educativas. Las características de la infraestructura física de las escuelas contribuyen a la conformación de los ambientes en los cuales aprenden los niños y, por tanto, funcionan como plataforma para prestar servicios educativos promotores del aprendizaje que garantizan su bienestar. Diversos estudios informan que el ambiente físico, conformado por la infraestructura, es en sí mismo una fuente rica de información para los alumnos pues éste influye en su aprendizaje y desarrollo integral. Además, dicha infraestructura es una condición para la práctica docente, pues es un insumo básico para los procesos educativos y su ausencia, insuficiencia o

inadecuación pueden significar desafíos adicionales a las tareas docentes. Así, las características de la infraestructura se transforman en oportunidades para el aprendizaje y la enseñanza. Aun cuando se reconoce que los servicios educativos se pueden prestar bajo condiciones de ausencia, insuficiencia o inadecuación de la infraestructura, es deseable que el entorno donde se encuentran los alumnos, independientemente de la Institución a la que asistan, tenga características que permitan garantizar su bienestar y facilitar la realización de los procesos de aprendizaje y enseñanza.

Condiciones de seguridad: Todas las áreas que integran las instalaciones educativas de nivel superior, deben de ser revisadas y evaluadas periódicamente para mejorarlas y así lograr prevenir y disminuir los accidentes y enfermedades en alumnos, docentes, personal de apoyo y directivos.

Los patios o áreas deportivas, son los espacios donde se presentan muchas veces riesgos importantes, que no se toman en cuenta y se pasan por alto. La recomendación es contar con áreas libres de objetos peligrosos como pueden ser plantas venenosas, cactáceas, etc., cuerpos punzocortantes en pisos o paredes, instalaciones no terminadas y sin señalización ni delimitación, etc.

En el caso de las escaleras todas deben ser de material antideslizante o poseer bandas en los bordes de los escalones que impidan resbalarse, deben contar con barandales de 0.90 m de altura y barras verticales que impidan el paso de alguna persona. Y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Todos los escalones deberán ser iguales
- ✓ Como máximo deberá haber 10 escalones entre los descansos
- ✓ Ninguna puerta debe abrirse hacia los descansos de las escaleras

- ✓ Nunca deberá haber objetos que obstruyan el paso en las escaleras

Los pasillos deberán estar libres de obstáculos para permitir el libre desplazamiento de cualquier persona, un aspecto importante a tomar en cuenta es la limpieza de estos, la cual debe hacerse con productos de limpieza que no los dejen resbaladizos para evitar algún tipo de accidente.

Por otro lado, se tienen las aulas, donde deben tomar en cuenta varios aspectos que influyen en los puntos de seguridad y que no se deben pasar por alto, como lo son:

- ✓ Las puertas deben contar con un tope, para evitar que estas golpeen contra algo o a alguien, además de abrir hacia la pared.
- ✓ Las ventanas deben contar con mecanismos de cierre y acceso accesible para el alumno y vidrios bien fijados y de espesor adecuado, con la finalidad de evitar caídas de altura. Los vidrios deben protegerse con film de seguridad, para ayudar a crear una resistencia a la rotura y evita el desprendimiento.
- ✓ Los enchufes deben estar instalados a altura suficiente, empotrados, aislados (tapados) y señalizados.
- ✓ Los baños deben ser revisados frecuentemente por el personal habilitado, el agua de consumo debe de ser analizada físico-químicamente y bacteriológicamente, los tanques de agua higienizados y todos los ambientes desinfectados periódicamente.
- ✓ Las aulas deberán mantenerse limpias y en orden, para evitar tropiezos es importante que las mochilas, libros o materiales escolares no sean apoyados en el piso.
- ✓ Todo tipo de mobiliario que se encuentre en las instituciones educativas no debe tener clavos salientes o astillas, Debe

estar en buenas condiciones y ser usado exclusivamente para las actividades para las cuales fue diseñado.

- ✓ El área de mantenimiento y los depósitos deben estar cerrados y solo permitir el acceso al personal autorizado.

Si la institución cuenta con áreas de comedor, ducha, vestidores, laboratorios, talleres, piscina, gimnasio, etc. estas deben contar con supervisión de personal especializado durante el horario disponible para su uso o para darle mantenimiento y asegurar la restricción del acceso en horarios no hábiles.

Cada institución debe adecuar sus instalaciones según la legislación vigente y tener los elementos de seguridad e higiene adecuados, así como contar con elementos de emergencia y señalamientos.

Si hablamos de piscinas duchas, vestidores, los pisos deben ser antideslizantes y ser acondicionados a temperatura y agua adecuada.

Los laboratorios de química, deberán contar con lavabos, mesas de fácil limpieza, recipientes especializados, extractores, regaderas, elementos de protección personal, botiquín de primeros auxilios con medicamentos específicos, extintores, hojas de datos de seguridad de cada uno de los productos químicos y auxiliares de laboratorio (especializados), para apoyar a los alumnos en las actividades que tengan que realizar dentro de estos. Debe tener en cuenta las medidas de seguridad para el almacenamiento y manejo de químicos, para evitar algún tipo de accidente, además de tener un control del material que se utilice dentro de los laboratorios

En el caso de los talleres, las maquinas, equipos y herramientas deberán contar con protección, contar con equipo de protección personal, cestos para desechar materiales remanentes y asistentes para controlar las actividades que se realicen.

Instalaciones adecuadas: La construcción de las instalaciones educativas deben ser planeadas tomando en cuenta no solo el uso específico para el cual son construidas, que es el de brindar un buen

servicio educativo para la sociedad, sino además considerar aspectos de seguridad e higiene que permitan garantizar bienestar y seguridad a sus ocupantes (alumnos, docentes, personal de apoyo a la docencia, directivos). Sin olvidar además que en ocasiones estas infraestructuras son utilizadas para actividades culturales, sociales y deportivas, o en otras se utilizan para acciones de apoyo a la sociedad como pueden ser procesos de votación, centros de distribución de víveres, diligencias del sector salud, albergues etc. lo cual representa la afluencia de un mayor número de usuarios.

Todas las situaciones antes mencionadas deben ser previstas a la hora de diseñar las instalaciones educativas, y siempre cumplir con los estándares en los códigos de edificación y medidas de seguridad e higiene, incluyendo por ejemplo una adecuada ventilación, iluminación y temperatura para cada espacio, equipamiento, mantenimiento y orden.

Existen otros factores que a veces no son tomados en cuenta por el hecho de que son aspectos externos a las instalaciones educativas, pero que son de suma importancia ya que forman parte del entorno donde se encuentran las instituciones, como por ejemplo el transporte escolar, el cual no se refiere precisamente a que la institución cuente con un transporte propio, sino se trata de cualquier medio o forma en que se transportan los alumnos, docentes, personal de apoyo a la docencia y directivos a las instituciones.

Otro factor, son las organizaciones productivas y de servicios que se encuentran instaladas cerca de las instituciones y que en muchos de los casos usan, almacenan y manejan productos químicos que pudieran representar peligro para la comunidad estudiantil y docente.

Capacidad Instalada.

La capacidad instalada es el potencial de producción o volumen máximo de producción que una empresa en particular, unidad,

departamento o sección, puede lograr durante un período de tiempo determinado, teniendo en cuenta todos los recursos que tienen disponibles, sea los equipos de producción, instalaciones, recursos humanos, tecnología, experiencia/conocimientos, etc. Es importante señalar que el hecho de estar cerca de la capacidad instalada no significa necesariamente que todos los recursos están cerca de su capacidad máxima. En realidad no puede ser un equipo, por ejemplo, se utiliza casi 100% y otros equipos en las mismas etapas o de otro tipo del proceso de producción, que se utilizan muy por debajo de su capacidad. Objetivo de gestión es tratar de evitar este tipo de situaciones utilizando, el outsourcing en áreas donde hay exceso de utilización de los recursos o contratar/dar a los demás en áreas donde hay subutilización.

El concepto de capacidad instalada también se utiliza frecuentemente en economía para describir todo un sector de actividad o una región entera. Cuando el volumen de la producción es inferior a la capacidad instalada, se dice que existe un desempleo de factores. A medida que el volumen de producción se acerca a la capacidad instalada, se dice que hay pleno empleo.

Higiene: Al hablar de higiene escolar, vienen a la mente pocos aspectos, cuesta trabajo percibir las situaciones de riesgo. O solo se logran enfocar aspectos internos de las instituciones que tienen que ver con la higiene de los baños; pero en ningún momento se cuestiona a que se exponen los alumnos, docentes y personal de apoyo durante el proceso educativo.

Tanto alumnos como docentes están expuestos a muchos riesgos que tienen que ver con la higiene dentro y afuera (alrededor) de la institución, aspectos como:

- ✓ La limpieza general de las instalaciones que puede influir en el estado de salud de los ocupantes de la institución.

- ✓ La limpieza de los sanitarios que de igual forma puede ocasionar enfermedades entre la comunidad.
- ✓ El suministro de productos de higiene personal y los sanitarios. como jabón de baño, papel higiénico así como agua en el área de lavabos en cada uno de los baños, es un problema que se presenta muchas veces en las instituciones educativas, ocasionando diversas enfermedades (infección, amibiasis y otras).
- ✓ La mala disposición de los desechos (basura) que puede provocar la acumulación de estos y la proliferación de fauna nociva con la consiguiente afectación a la salud.
- ✓ La falta de higiene en la preparación de los alimentos que consumen tanto los alumnos como el personal en las conocidas cafeterías de las instituciones educativas. Ya que no se cuentan con las normas para las áreas donde se realizan los alimentos, tal vez no se cuentan con los productos, materiales o personal para poder llevar a cabo esta actividad. Pero es difícil verificarlo, y mucho más realmente hacer esta actividad con calidad por que en algunas ocasiones no se cuentan con los recursos o personal capacitado.
- ✓ El anterior punto está enfocado a los alimentos dentro de la institución, pero también los alumnos y el personal están expuestos a los alimentos de los puestos que se encuentran en el entorno y si en las cafeterías es difícil tener control de cómo se elaboran los alimentos en los puestos informales es mucho más difícil y menos segura, ya que no podemos aseverar que las personas encargadas de hacer los alimentos lo hagan con la higiene necesaria, exponiendo a cualquier tipo de infección o bacteria a cualquier persona que lo consuma.

A veces no es posible controlar todos los riesgos, porque son ajenos y/o se encuentran fuera del alcance, sin embargo es necesario tomar la iniciativa para poder reducirlos o controlarlos.

Medidas preventivas:

- ✓ Mantener en condiciones aceptables la red hidráulica para asegurar el suministro de agua potable.
- ✓ Proteger los tinacos y cisternas contra la contaminación y corrosión.
- ✓ Desinfectar y mantener limpios los sanitarios.
- ✓ Suministrar agua, jabón, desinfectante, papel higiénico, etc. en los baños de forma suficiente.
- ✓ Las salidas del drenaje deben estar provistas de coladeras o canaletas, y se han de mantener libres de basura y en buen estado,
- ✓ Debe existir un programa de control de plagas para todas las áreas del plantel educativo.
- ✓ Contar con un buen programa de recolección de basura.
- ✓ Manuales de ayuda para las escuelas

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- ✓ CALIDAD: Cualidades intrínsecas del producto o servicio en cuestión.
- ✓ CALIDAD EDUCATIVA: “Una enseñanza es de tanta más calidad en la medida en que mayor sea su contribución al desarrollo personal de los estudiantes y, a través de ellos, al bienestar social”. Es el modo de ser de la educación, que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia.
- ✓ CALIDAD DE SERVICIO: Calidad es lo que se le da la cliente (hard quality), servicio es cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: calidad del producto y calidad percibida.

- ✓ **COMUNIDAD EDUCATIVA:** es el conjunto de educandos, docentes, director, personal administrativo, padres y miembros de la comunidad que convergen en el centro educativo para el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales, según el rol y las competencias de cada uno de ellos.

CONTENIDOS CURRICULARES: conjunto de mensajes provenientes de la cultura universal, seleccionados y organizados en función del logro de los objetivos de la educación en una sociedad concreta

- ✓ **CONTROL:** Etapa que comprende las actividades para conformarlos con los planes o reajustar estas, vigilando que el trabajo se lleve a cabo en forma adecuada, con informes, comparaciones, costos y presupuesto.
- ✓ **CONTROL DE CALIDAD, PROCESO:** El primer paso en el control de calidad es conocer los requisitos de los consumidores. Otro paso en el control de calidad, es saber, qué comprarán los consumidores. No se puede definir la calidad sin saber el costo. Proveer los posibles defectos y reclamos. Pensar siempre en tomar las medidas apropiadas. El control de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere vigilancia (inspección).
- ✓ **EFICACIA:** Contribución de los resultados obtenidos al cumplimiento de objetivos globales (de la sociedad); relevancia, pertinencia, validez o utilidad socio-económica de los resultados (objetivos predefinidos)
- ✓ **EFICIENCIA:** Optimización de los recursos utilizados para la obtención de los resultados previstos (logro de los objetivos predefinidos).
- ✓ **GESTIÓN:** Se entiende como aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades instrucciones.
- ✓ **INDICADOR:** Significa que indica o sirve para indicar o dar a entender o significar una cosa con indicios y señales, en ese sentido de actuar como alarma temperada.
- ✓ **ORGANIZACIÓN:** Es el proceso de determinar y establecer la estructura, los procedimientos y los recursos apropiados para el curso de la acción seleccionada.

- ✓ PERFIL PROFESIONAL: Comprende los rasgos como son: las cualidades y los rasgos de funciones en la educación, también se encuentra el perfil personal, ego perfil que constituye las destrezas de cada persona.
- ✓ PLANIFICACIÓN: Es un proceso racional de acciones para alcanzar
- ✓ TECNOLOGÍA: Es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar, crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

CAPÍTULO III:

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. SELECCIÓN Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

La variable Calidad de servicio académico que brinda la Escuela Profesional de Administración Y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, fueron medidas con el cuestionario de encuesta. Se utilizó el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas de tipo Likert.

El cuestionario de encuesta de la única variable Calidad de servicio académico consta de 25 preguntas y 5 dimensiones. La dimensión Gestión de la Calidad consta de 4 preguntas, la dimensión Calidad de atención consta de 5 preguntas, la dimensión Calidad en docencia consta de 7 preguntas, la dimensión calidad en tecnología consta de 5 preguntas y la dimensión calidad en Infraestructura consta de 4 preguntas.

El cuestionario de encuesta fue aplicado a los alumnos de la escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad alas peruanas Filial Cajamarca a través de un conjunto de preguntas que constituyen el tema de la encuesta.

Para poder aplicar el cuestionario de encuesta, se tuvo que pedir permiso al Director General de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, Dr. Wilmar García Celis, quien nos dio las facilidades para realizar dicho cuestionario de encuestas y nos brindó información necesaria para la presente investigación.

3.2. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.2.1. VALIDACION

El cuestionarios de encuesta que midió la variable Calidad de servicio académico de los alumnos, fue sometida a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por licenciados, magísteres y doctores investigadores que laboran en la Universidades Alas Peruanas, conocido también como proceso de medición de validez de contenido, quienes informaron acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación. Para ello, se aplicó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos.

Tabla III.1. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Calidad de servicio académico:

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACION
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz	Doctor	91,5
Dr. Segundo Wilmar García Celis	Doctor	90
Mg. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana	Magister	92
Mg. Carlos Enrique Anderson Puyen	Magister	92.5
Lic. José Fernando Gonzales Vigo	Licenciado	97.5
PROMEDIO GENERAL		92,7 %

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Tabla III.2. Tabla de valoración de Juicio de Expertos:

Valoración		
Deficiente	0	- 20
Regular	21	- 40
Buena	41	- 60
Muy Buena	61	- 80
Excelente	81	- 100

Fuente: Escala de Likert.

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del juicio de expertos, se obtuvo 92,7% para el instrumento de medición de la variable Calidad de servicio académico, lo que significa que la variable está en el rango de “Excelente”, quedando demostrado que los instrumentos de esta investigación, cuenta con una sólida valoración realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

3.2.2. CONFIABILIDAD

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos ya validados, se aplicó la prueba piloto a usuarios que no forman parte de la muestra, pero que presentan las mismas características de los sujetos de la muestra. El procesamiento de las respuestas se realizó con el software SPSS Versión 20, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla III.3: Resumen del procesamiento de los casos del instrumento de la variable Calidad de servicio académico.

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Eliminación por lista basada en la variable del procedimiento.
Fuente: Elaboración propia.

Tabla III.4 Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio académico.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	25

Fuente: Elaboración propia.

Mediante el Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,939 para el instrumento de la variable Calidad de servicio académico, lo que indica que el instrumento usado en esta investigación tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

3.3. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

3.3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS Versión 20. Para la interpretación estadística de los datos se utilizó tablas de frecuencias y graficas de barras.

Las tablas de frecuencias son herramientas de estadística donde se colocan los datos en columnas representando los distintos valores recogidos en la muestra y las frecuencias (las veces) en que ocurren.

Se halló la frecuencia absoluta, que es el número de veces que aparece un determinado valor en un estudio estadístico. La suma de las frecuencias absolutas es igual al número total de datos, que se representa por n . (Sangakoo, s.f.).

También se halló la frecuencia acumulada, que es la suma de las frecuencias absolutas de todos los valores inferiores o iguales al valor considerado.

Los gráficos de barras, también conocido como diagrama de columnas, son utilizados para variables continuas o discretas y permiten representar la frecuencia en cada uno de los niveles de las variables de interés. Está conformado por barras rectangulares dispuestas paralelamente, deben tener un ancho igual en su base y la altura de cada barra es proporcional a la frecuencia o cantidad de elementos que pertenecen a la categoría en particular. (Universidad Católica de Valparaíso, s.f.).

Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente:

- Barras verticales: Se utilizan para representar valores mediante columnas verticales, que pueden estar aislados o no, dependiendo de las características de la variable (continua o discreta).
- Barras horizontales: Son útiles cuando los datos a representar para una categoría son muy extensos. Pueden representar valores discretos mediante barras trazadas horizontalmente.

Una vez obtenida la muestra, se puede calcular una cantidad que permite resumir el resultado del trabajo de manera objetiva.

3.3.2. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN, TABLAS, GRÁFICOS.

3.3.2.1. TABLAS Y GRÁFICOS DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO

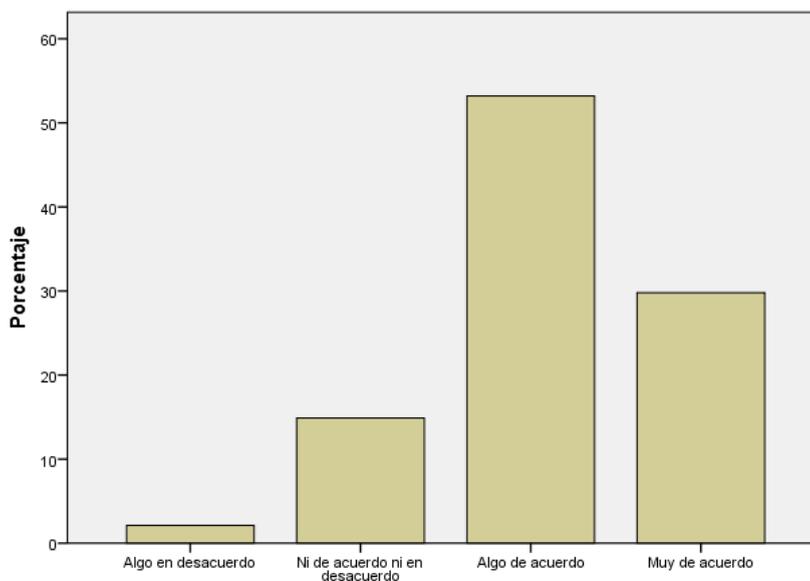
Ítems 1: Cumple con su función la dirección de gestión de tu escuela Profesional.

Tabla III.5: Cumple con su función la dirección de gestión de tu escuela Profesional.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,9	14,9	17,0
Algo de acuerdo	25	53,2	53,2	70,2
Muy de acuerdo	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.1



Fuente: Elaboración propia.

Un 53,2% de los alumnos encuestados afirmaron que están algo de acuerdo con la función que cumple la dirección de gestión de su escuela Profesional.

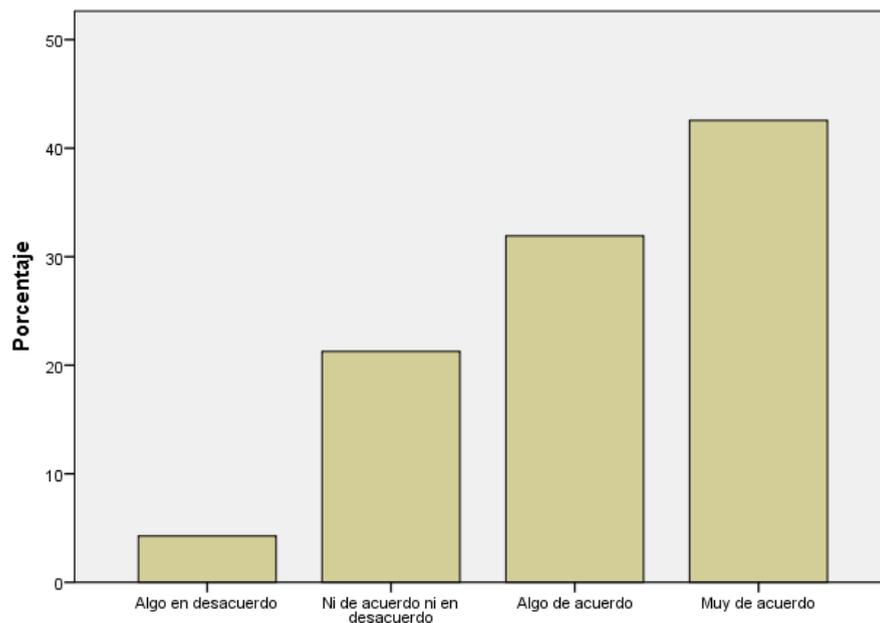
Ítems 2: La dirección de tu Escuela Profesional realiza seguimiento de la calidad académica.

Tabla III.6: La dirección de tu Escuela Profesional realiza seguimiento de la calidad académica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	4,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	21,3	21,3	25,5
Algo de acuerdo	15	31,9	31,9	57,4
Muy de acuerdo	20	42,6	42,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.2



Fuente: Elaboración propia.

Un 42,6% de los alumnos encuestados afirmaron que están muy de acuerdo en que la dirección de su Escuela Profesional realiza seguimiento de la calidad académica.

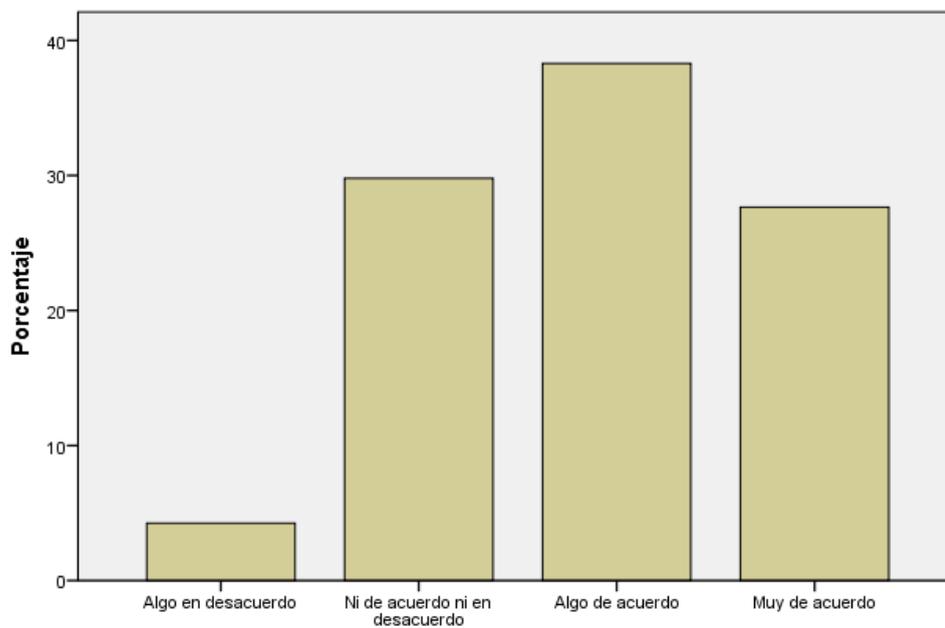
Ítems 3: Consideras que existe una gestión planificada de tu Escuela Profesional.

Tabla III.7: Consideras que existe una gestión planificada de tu Escuela Profesional.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	4,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	29,8	29,8	34,0
Algo de acuerdo	18	38,3	38,3	72,3
Muy de acuerdo	13	27,7	27,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.3



Fuente: Elaboración propia.

Un 38,3 % de los alumnos encuestados consideran que están algo de acuerdo que existe una gestión planificada de su Escuela Profesional.

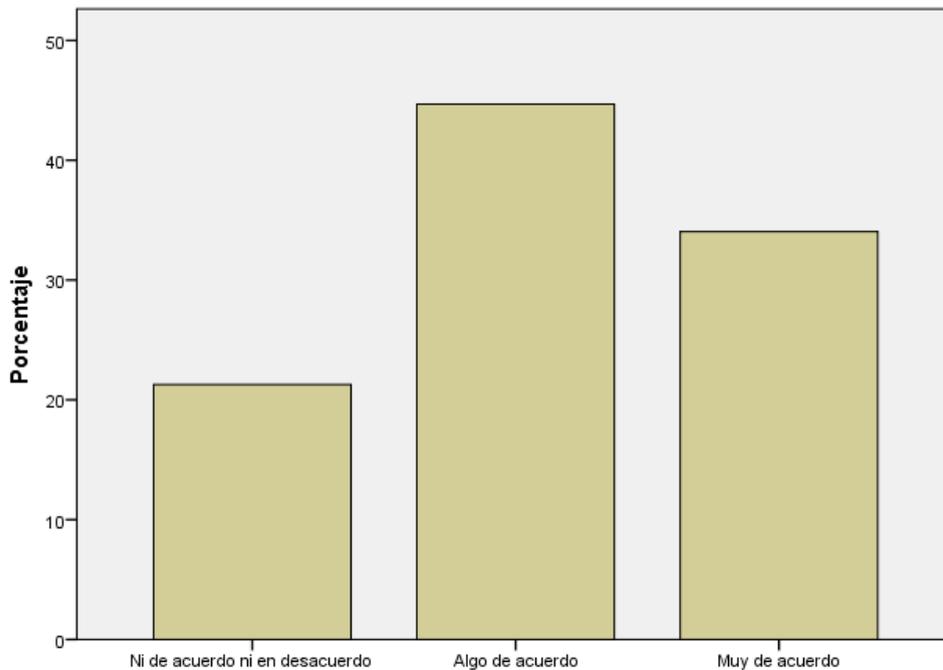
Ítems 4: Hay control oportuno en la gestión educativa docente – alumno de la Escuela.

Tabla III.8: Hay control oportuno en la gestión educativa docente – alumno de la escuela.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	21,3	21,3	21,3
Algo de acuerdo	21	44,7	44,7	66,0
Muy de acuerdo	16	34,0	34,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.4



Fuente: Elaboración propia.

El 44,7 de los alumnos encuestados, mencionan estar algo de acuerdo en el control oportuno en la gestión educativa docente – alumno de la su Escuela. Y también el 34% de los alumnos están muy de acuerdo con la gestión educativa en su escuela.

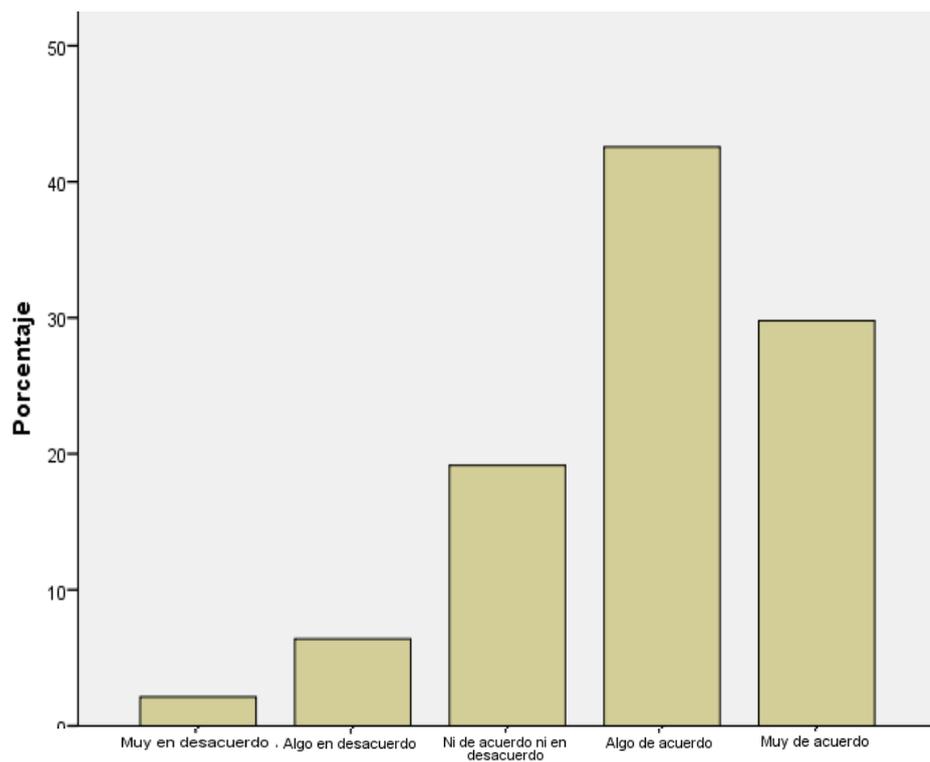
Ítems 5: Consideras que la información que se da en la dirección es oportuna.

Tabla III.9: Consideras que la información que se da en la dirección es oportuna.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Algo en desacuerdo	3	6,4	6,4	8,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	19,1	19,1	27,7
Algo de acuerdo	20	42,6	42,6	70,2
Muy de acuerdo	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.5



Fuente: Elaboración propia.

Un 42,6% de los alumnos encuestados afirman que están algo de acuerdo en que la información que se da en la dirección es oportuna, y un 29 % muy de acuerdo.

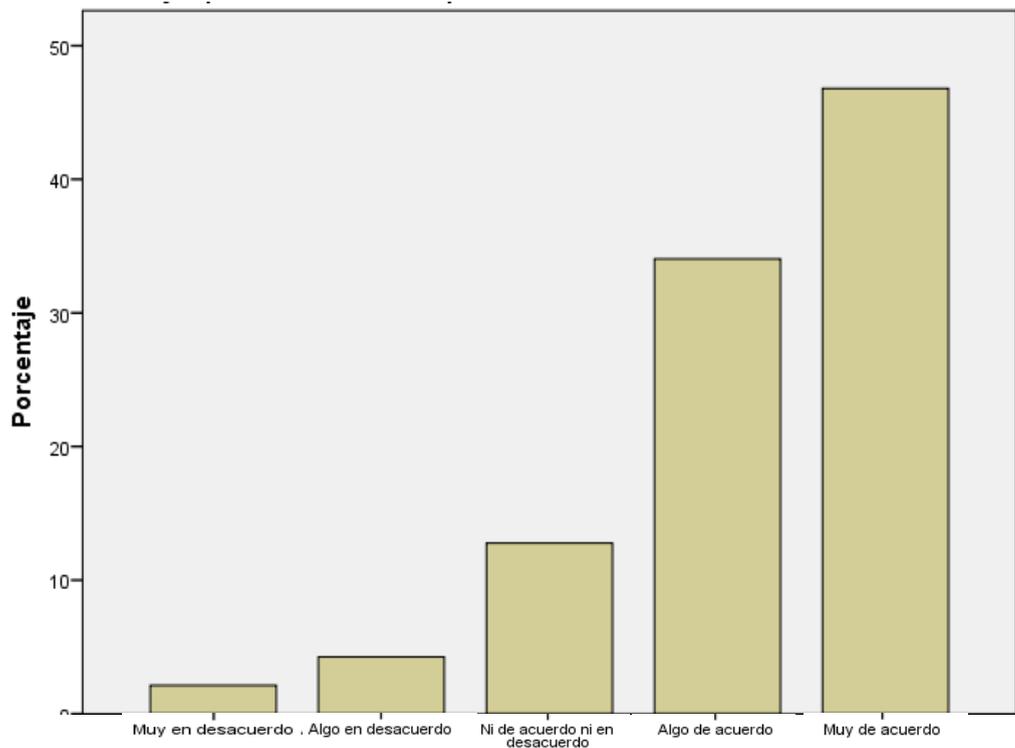
Ítems 6: La atención que se brinda consideras que es eficiente.

Tabla III.10: La atención que se brinda consideras que es eficiente.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	6,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	19,1
Algo de acuerdo	16	34,0	34,0	53,2
Muy de acuerdo	22	46,8	46,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico III.6



Fuente: Elaboración propia.

Un 46,8 % de los alumnos encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la atención que se brinda considera que es eficiente.

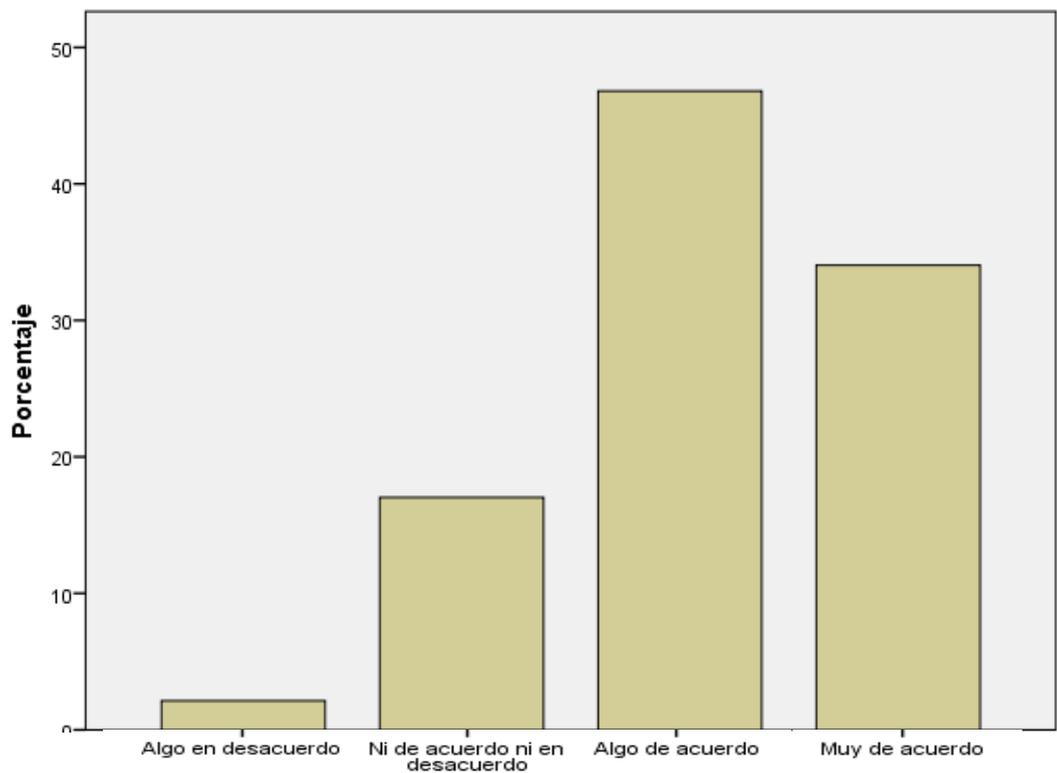
Ítems 7: El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis problemas académicos.

Tabla III.11: El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis problemas académicos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,0	17,0	19,1
Algo de acuerdo	22	46,8	46,8	66,0
Muy de acuerdo	16	34,0	34,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.7



Fuente: Elaboración propia.

Un 46,8 % de los alumnos encuestados afirmaron que están algo de acuerdo que el Servicio ha solucionado satisfactoriamente sus problemas académicos.

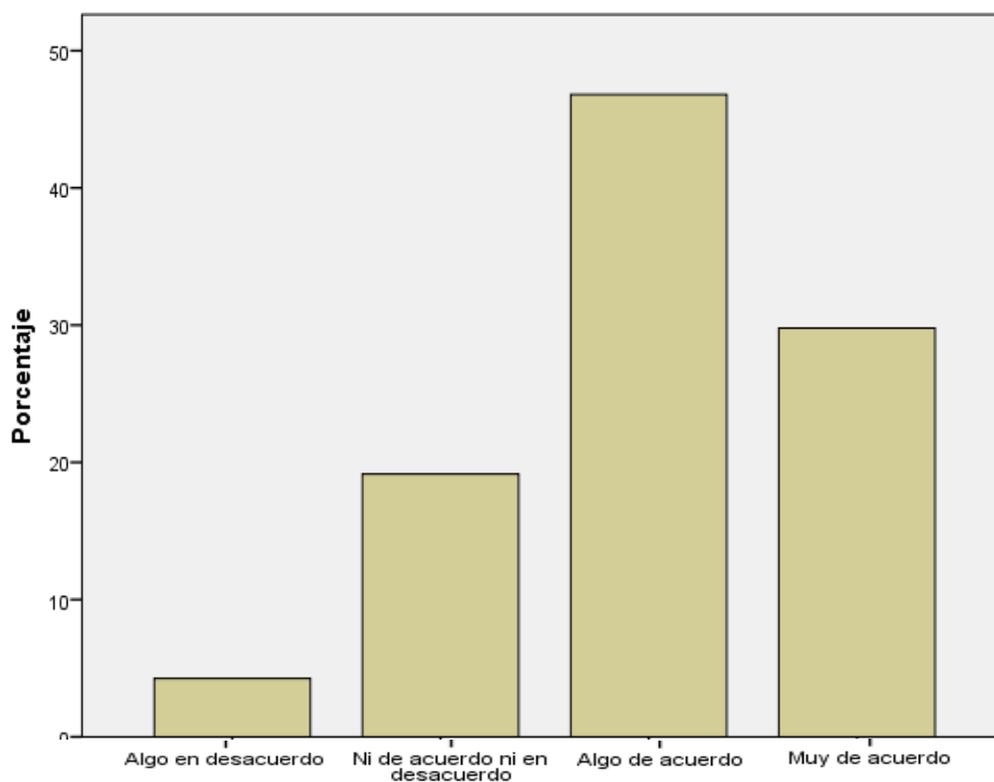
Ítems 8: La comunicación es cordial cuando realizas algún trámite.

Tabla III.12: La comunicación es cordial cuando realizas algún trámite.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	4,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	19,1	19,1	23,4
Algo de acuerdo	22	46,8	46,8	70,2
Muy de acuerdo	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.8



Fuente: Elaboración propia.

Un 46,8 % de los alumnos encuestados afirmaron que están algo de acuerdo que la comunicación es cordial cuando realizan algún trámite.

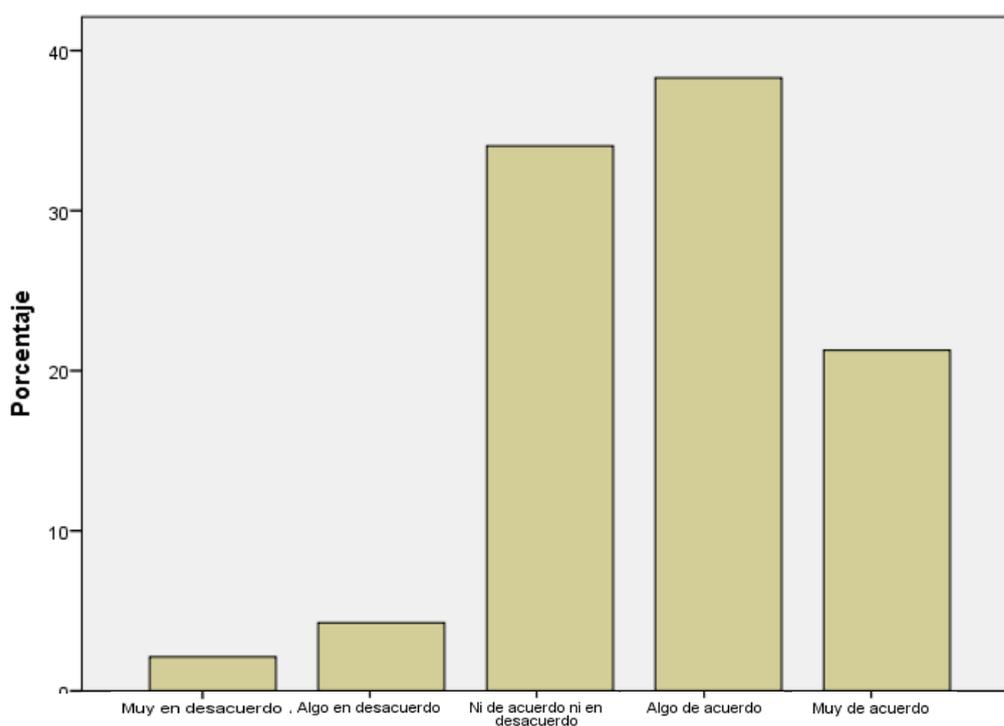
Ítems 9: Existe una comunicación sólida y adecuada para solucionar tus dilemas.

Tabla III.13: Existe una comunicación sólida y adecuada para solucionar tus dilemas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	6,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	34,0	34,0	40,4
Algo de acuerdo	18	38,3	38,3	78,7
Muy de acuerdo	10	21,3	21,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.9



Fuente: Elaboración propia.

Un 38,3 % de los alumnos encuestados afirmaron sostiene que eexiste una comunicación sólida y adecuada para solucionar sus dilemas.

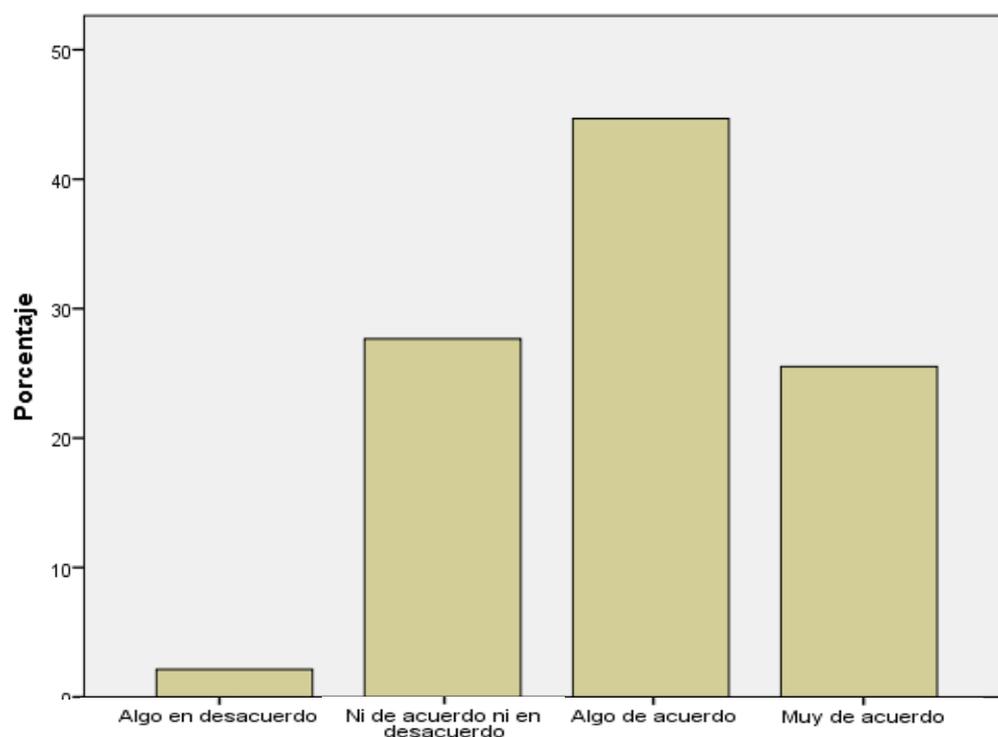
Ítems 10: Los docentes cumplen con el perfil profesional que necesita tu carrera.

Tabla III.14: Los docentes cumplen con el perfil profesional que necesita tu carrera.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	27,7	27,7	29,8
Algo de acuerdo	21	44,7	44,7	74,5
Muy de acuerdo	12	25,5	25,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.10.



Fuente: Elaboración propia.

Un 44,7% de los alumnos encuestados afirmaron que están algo de acuerdo en que los docentes cumplen con el perfil profesional que necesita su carrera.

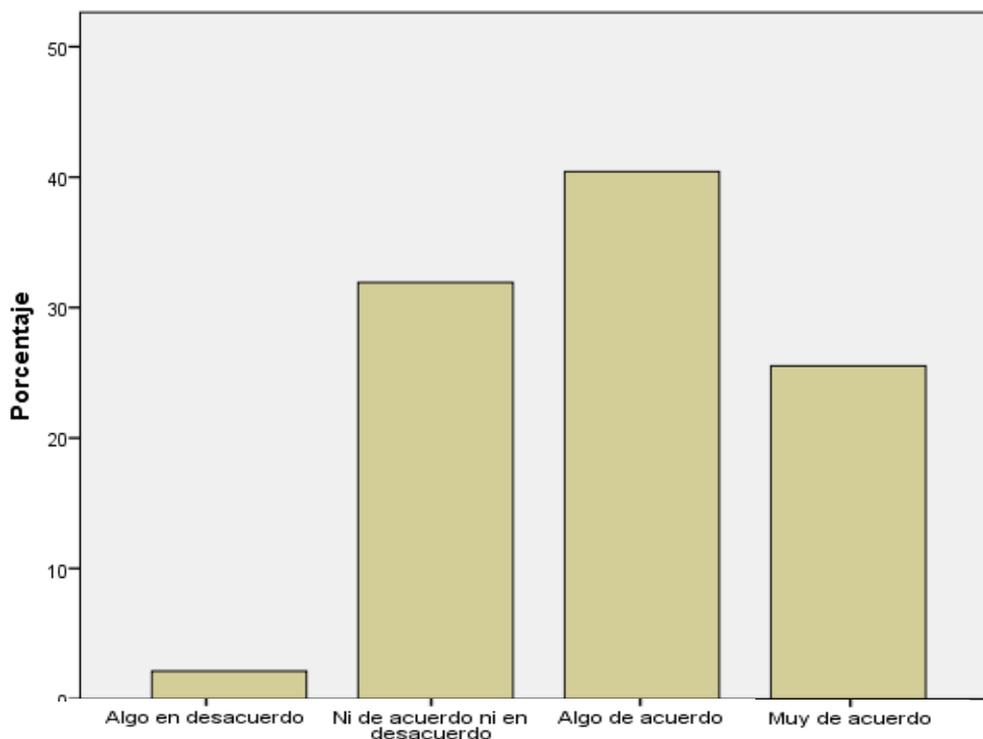
Ítems 11: Los docentes tienen un buen desempeño para hacer sus clases.

Tabla III.15: Los docentes tienen un buen desempeño para hacer sus clases.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31,9	31,9	34,0
Algo de acuerdo	19	40,4	40,4	74,5
Muy de acuerdo	12	25,5	25,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III. 11



Fuente: Elaboración propia.

Un 40,4 % de los alumnos encuestados afirmaron que están algo de acuerdo en que los docentes tienen un buen desempeño para hacer sus clases.

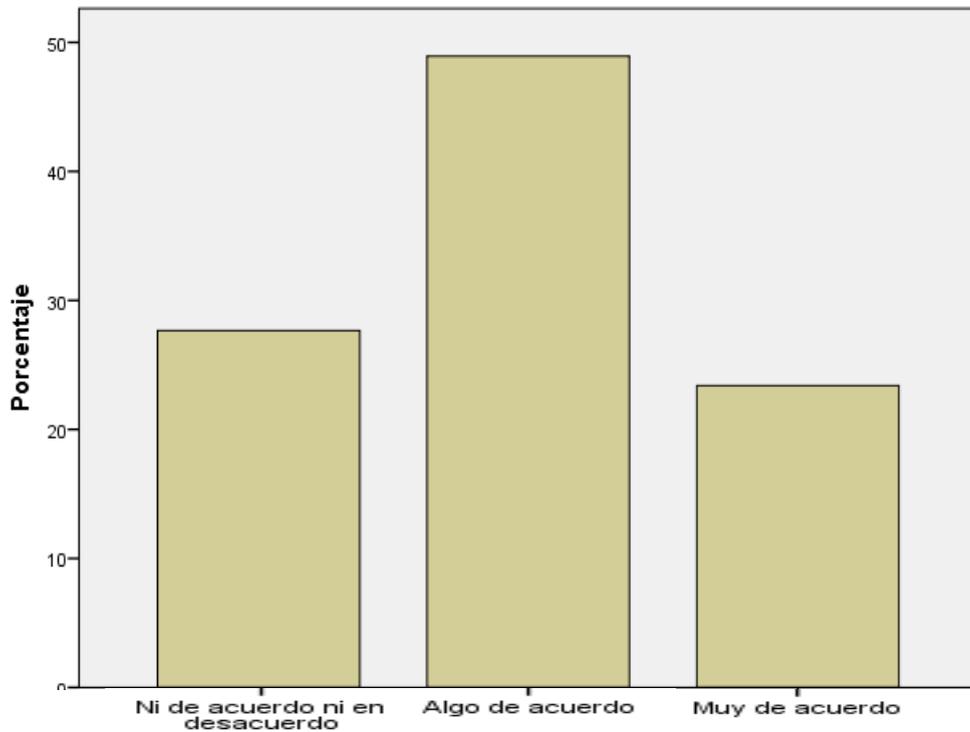
Ítems 12: Los docentes cumplen con sus horarios establecidos.

Tabla III.16: Los docentes cumplen con sus horarios establecidos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	27,7	27,7	27,7
Algo de acuerdo	23	48,9	48,9	76,6
Muy de acuerdo	11	23,4	23,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.12:



Fuente: Elaboración propia.

Un 48,9 % de los alumnos encuestados afirmaron que están algo de acuerdo que los docentes cumplen con sus horarios establecidos.

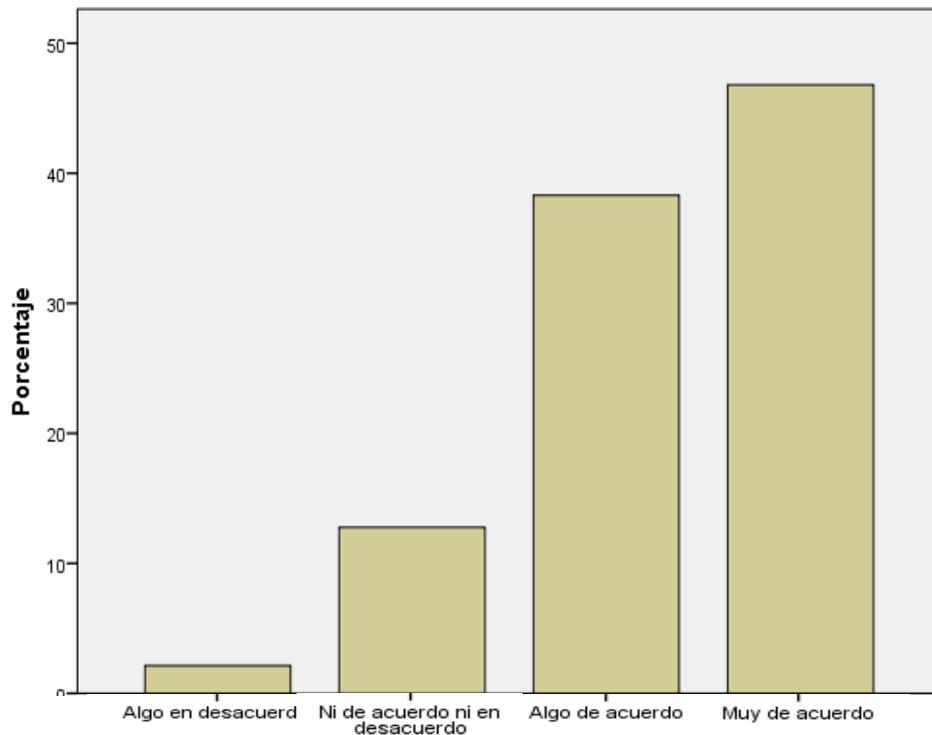
Ítems 13: Los docentes promueven la investigación.

Tabla III.17: Los docentes promueven la investigación

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	14,9
Algo de acuerdo	18	38,3	38,3	53,2
Muy de acuerdo	22	46,8	46,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.13



Fuente: Elaboración propia.

Un 46,8 % de los alumnos encuestados afirmaron que están muy de acuerdo en que los docentes promueven la investigación.

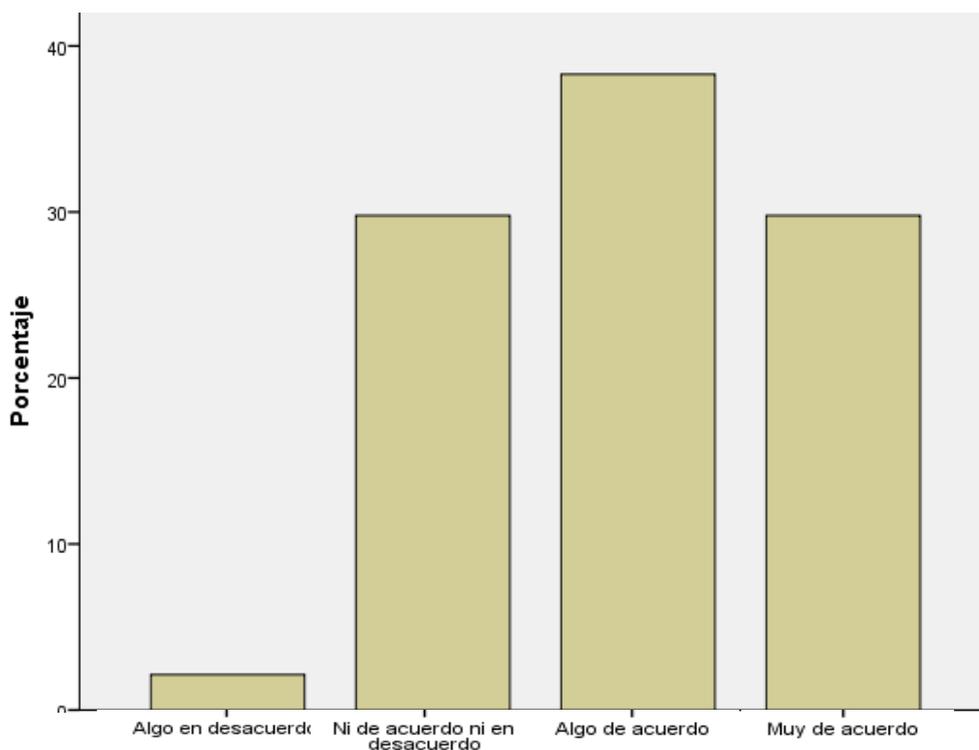
Ítems 14: Consideras que los docentes son de buen nivel competitivo en sus conocimientos.

Tabla III.18: Consideras que los docentes son de buen nivel competitivo en sus conocimientos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	29,8	29,8	31,9
Algo de acuerdo	18	38,3	38,3	70,2
Muy de acuerdo	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.14



Fuente: Elaboración propia.

Un 38,3 % de los alumnos encuestados están algo en acuerdo que los docentes son de buen nivel competitivo en sus conocimientos.

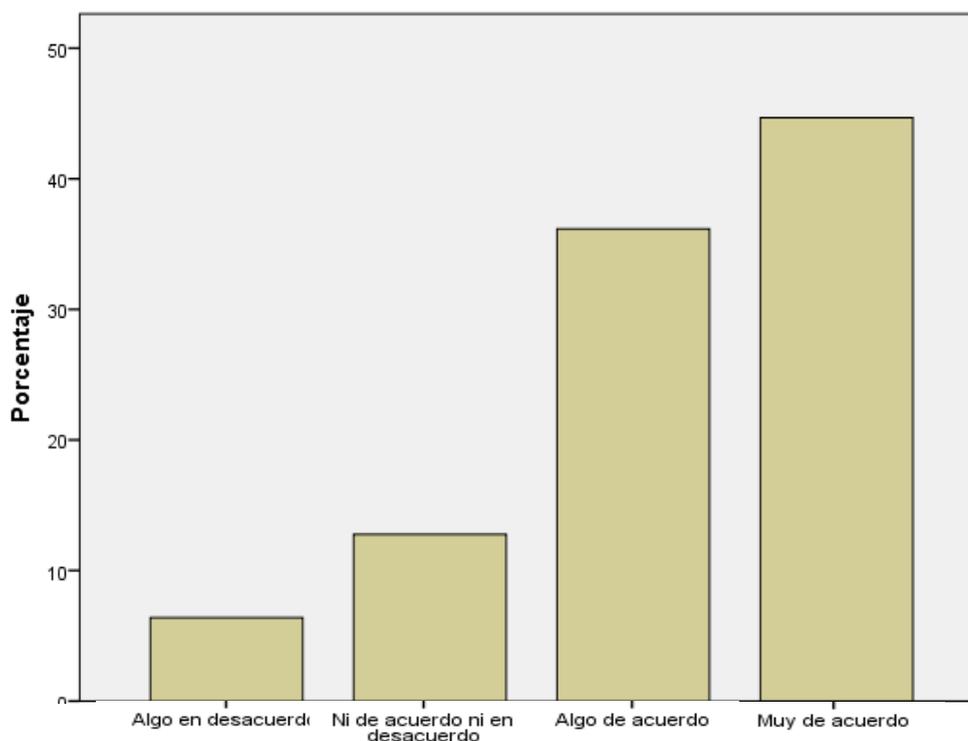
Ítems 15: Utilizan los docentes material didáctico o afines en el manejo de sus clases.

Tabla III.19 Utilizan los docentes material didáctico o afines en el manejo de sus clases.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	3	6,4	6,4	6,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	19,1
Algo de acuerdo	17	36,2	36,2	55,3
Muy de acuerdo	21	44,7	44,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.15



Fuente: Elaboración propia.

Un 44,7 % de los alumnos encuestados están muy de acuerdo que los docentes utilizan material didáctico o afines en el manejo de sus clases.

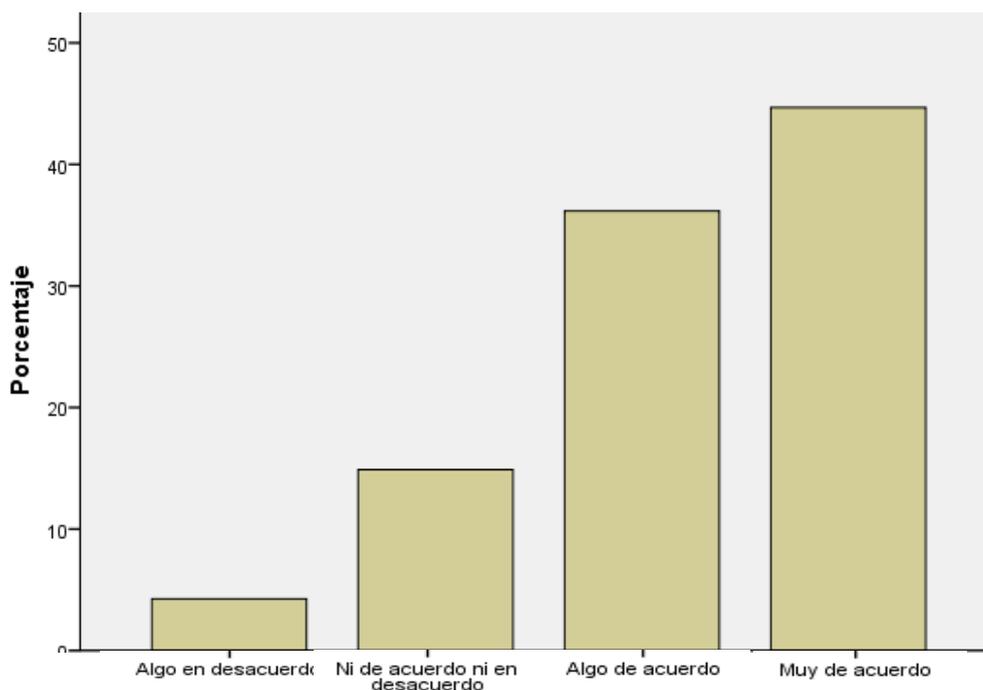
Ítems 16: Los docentes cumplen con lo programado en el silabo de cada curso, para desarrollar sus clases.

Tabla III.20: Los docentes cumplen con lo programado en el silabo de cada curso, para desarrollar sus clases.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	4,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,9	14,9	19,1
Algo de acuerdo	17	36,2	36,2	55,3
Muy de acuerdo	21	44,7	44,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.16



Fuente: Elaboración propia.

Un 44,7 % de los alumnos encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que los docentes cumplen con lo programado en el silabo de cada curso, para desarrollar sus clases.

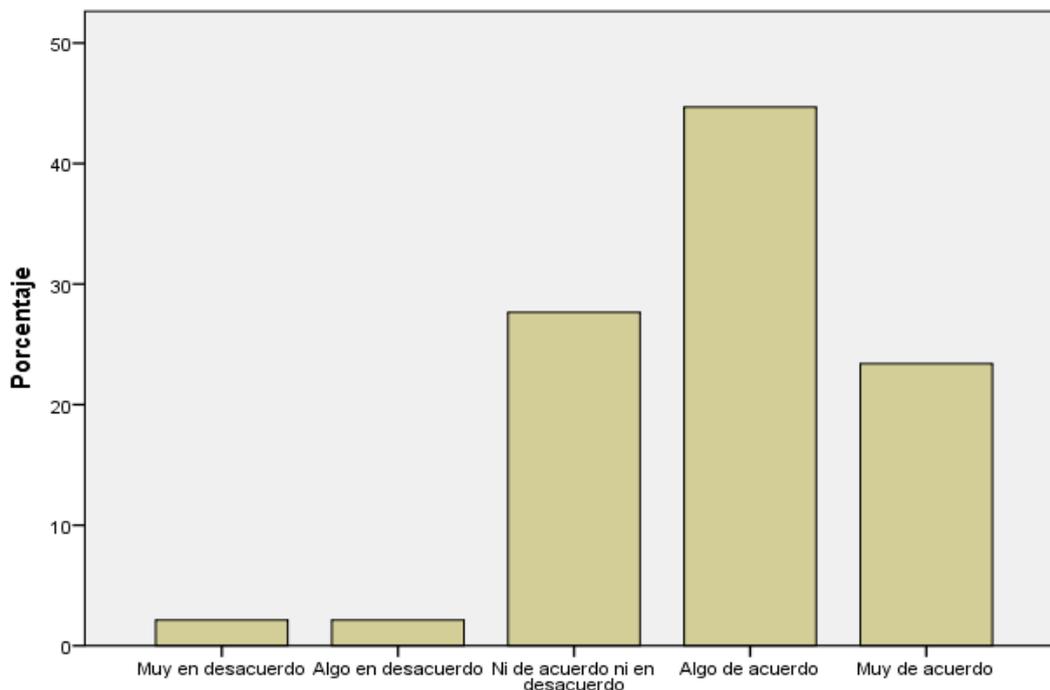
Ítems 17: Se cuentan con materiales (data, computadoras) para el desarrollo de sus clases.

Tabla III.21: Se cuentan con materiales (data, computadoras) para el desarrollo de sus clases.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	4,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	27,7	27,7	31,9
Algo de acuerdo	21	44,7	44,7	76,6
Muy de acuerdo	11	23,4	23,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.17.



Fuente: Elaboración propia

El 44,7 % de los alumnos encuestados afirman que están algo de acuerdo que se cuentan con materiales (data, computadoras) para el desarrollo de sus clases.

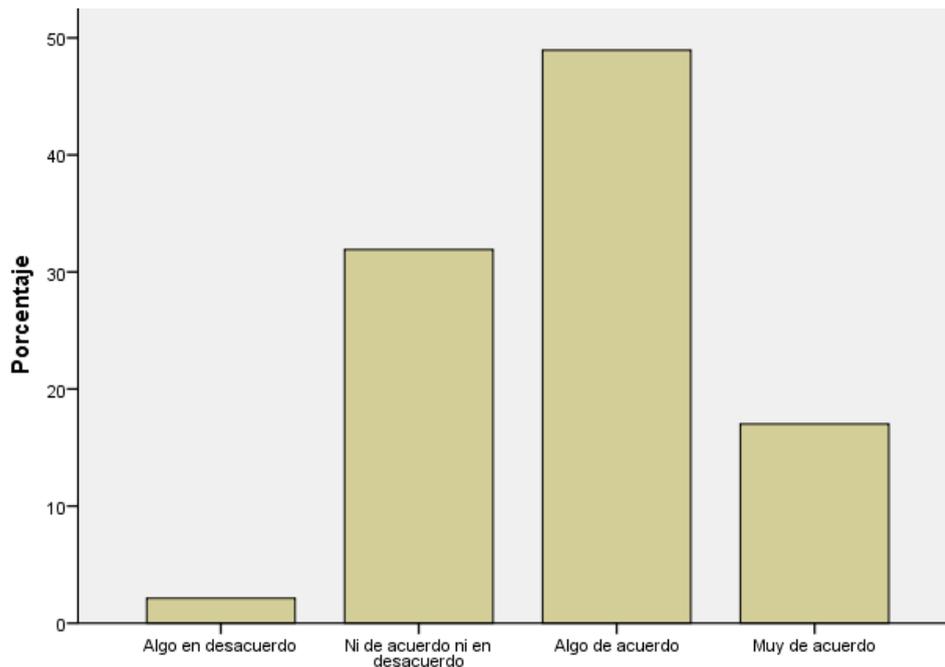
Ítems 18: Hay suficientes computadoras en el área de cómputo de la Universidad Alas Peruanas para el desarrollo de sus clases.

Tabla III.22: Hay suficientes computadoras en el área de cómputo de la Universidad Alas Peruanas para el desarrollo de sus clases.

Escala		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31,9	31,9	34,0
	Algo de acuerdo	23	48,9	48,9	83,0
	Muy de acuerdo	8	17,0	17,0	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.18.



Fuente: Elaboración propia

El 48,9 % de los alumnos encuestados están algo de acuerdo que hay suficientes computadoras en el área de cómputo de la Universidad Alas Peruanas para el desarrollo de sus clases.

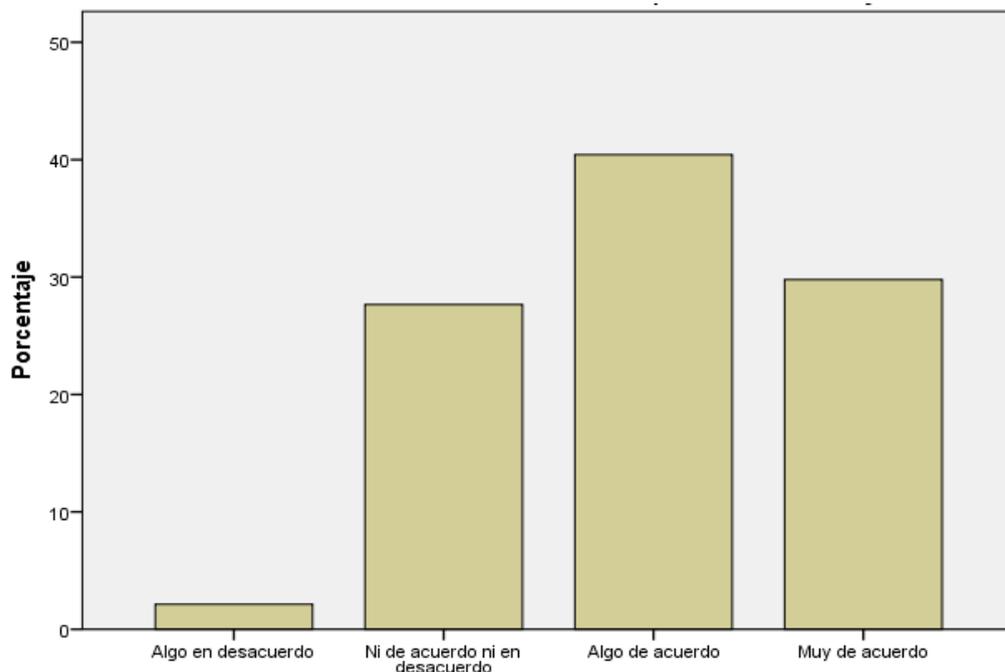
Ítems 19: El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

Tabla III.23 El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	27,7	27,7	29,8
Algo de acuerdo	19	40,4	40,4	70,2
Muy de acuerdo	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.19



Fuente: Elaboración propia

El 40,4 % de los alumnos encuestados están algo de acuerdo que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

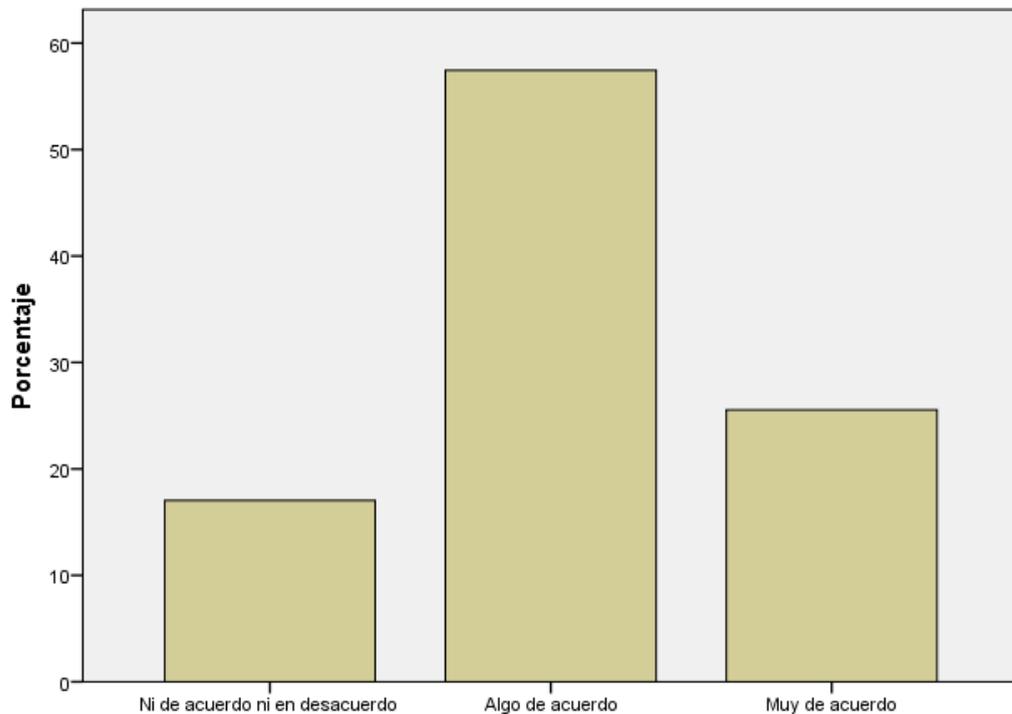
Ítems 20: Tienen facilidades los estudiantes al acceso de internet en ambientes de laboratorio de cómputo.

Tabla III.24: Tienen facilidades los estudiantes al acceso de internet en ambientes de laboratorio de cómputo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,0	17,0	17,0
Algo de acuerdo	27	57,4	57,4	74,5
Muy de acuerdo	12	25,5	25,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.20



Fuente: Elaboración propia

El 57,4% de los alumnos encuestados están algo de acuerdo en que tienen facilidades en el acceso a internet en ambientes de laboratorio de cómputo.

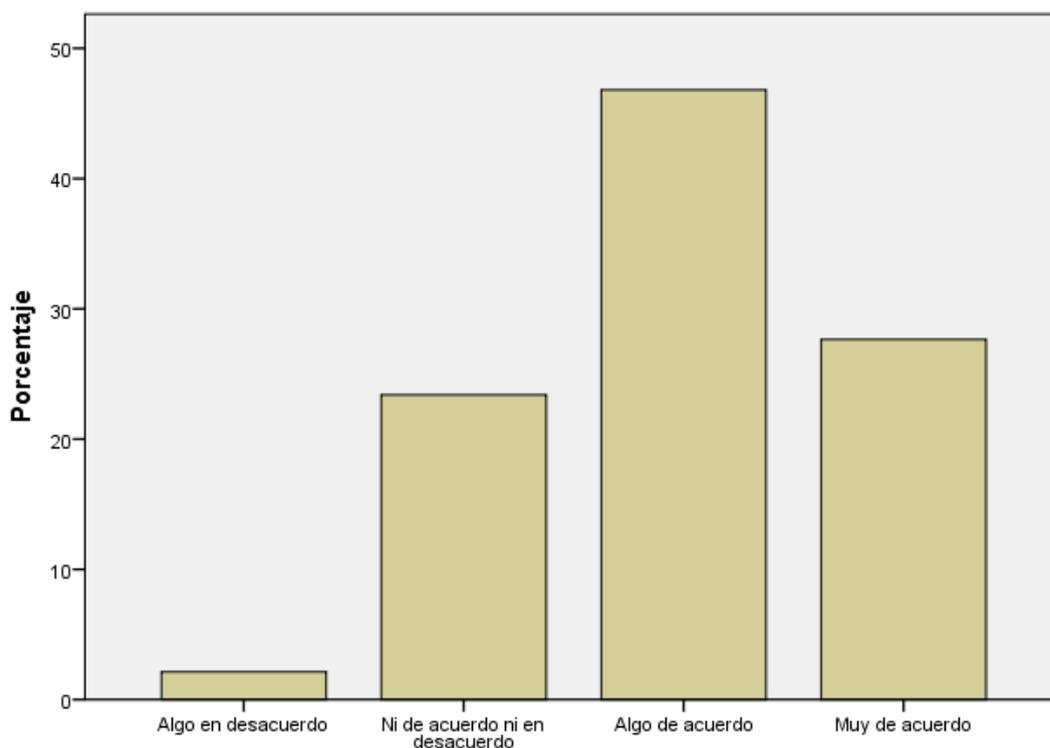
Ítems 21: El laboratorio de cómputo cuenta con internet para desarrollar tus investigaciones.

Tabla III.25: El laboratorio de cómputo cuenta con internet para desarrollar tus investigaciones.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	2,1	2,1	2,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23,4	23,4	25,5
Algo de acuerdo	22	46,8	46,8	72,3
Muy de acuerdo	13	27,7	27,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.21



Fuente: Elaboración propia

El 46,8 % de los alumnos encuestados están algo de acuerdo en que el laboratorio de cómputo cuenta con internet para desarrollar tus investigaciones.

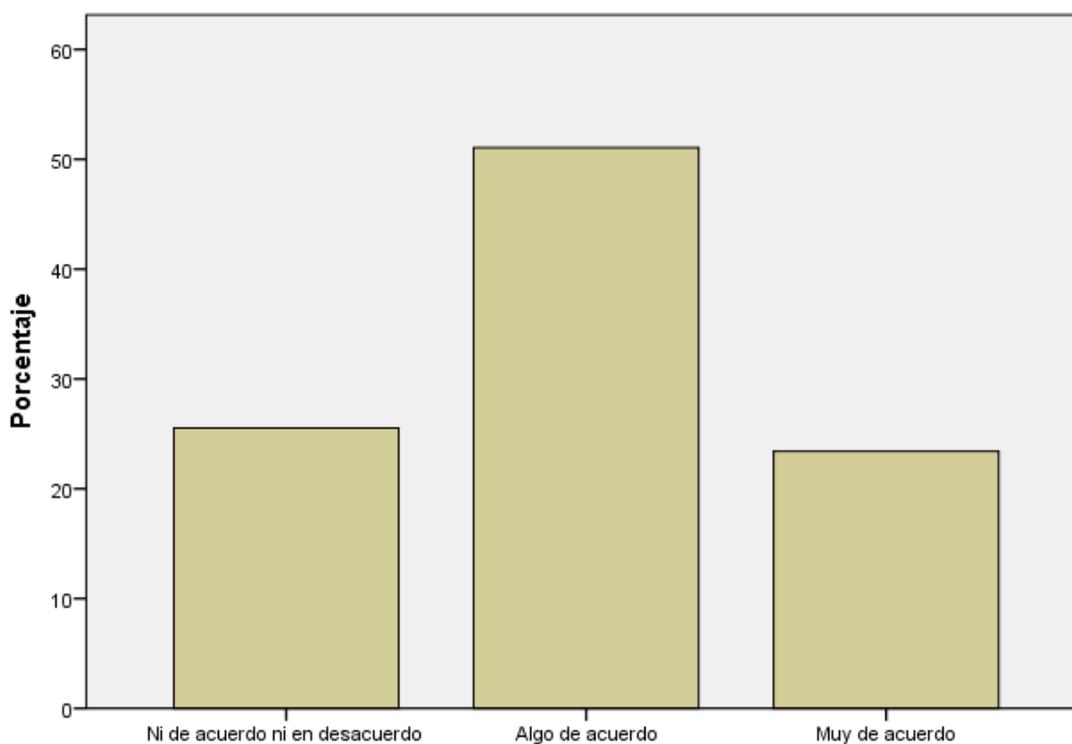
Ítems 22: La Universidad Alas Peruanas cuenta con una buena infraestructura, para las condiciones de seguridad.

Tabla III.26: La Universidad Alas Peruanas cuenta con una buena infraestructura, para las condiciones de seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25,5	25,5	25,5
	Algo de acuerdo	24	51,1	51,1	76,6
	Muy de acuerdo	11	23,4	23,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.22



Fuente: Elaboración propia

El 51,1 % de los alumnos encuestados está algo de acuerdo que la Universidad Alas Peruanas cuenta con una buena infraestructura, para las condiciones de seguridad.

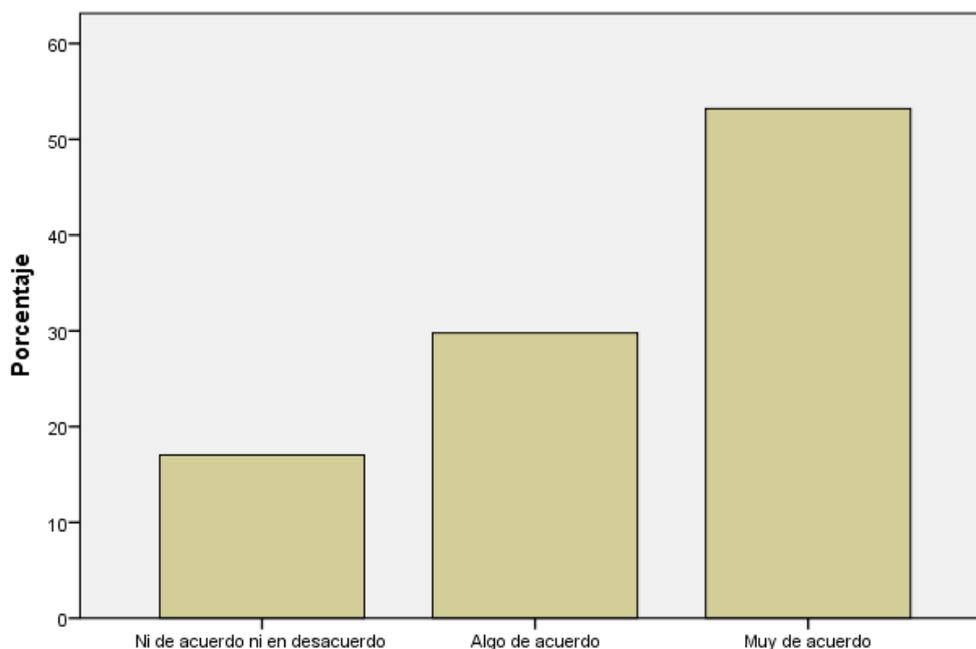
Ítems 23: Los ambientes de los salones de clase son adecuados y cómodos.

Tabla III.27: Los ambientes de los salones de clase son adecuados y cómodos

Escala		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,0	17,0	17,0
	Algo de acuerdo	14	29,8	29,8	46,8
	Muy de acuerdo	25	53,2	53,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.23



Fuente: Elaboración propia

El 53,2 % de los alumnos encuestados está muy de acuerdo que los ambientes de los salones de clase son adecuados y cómodos.

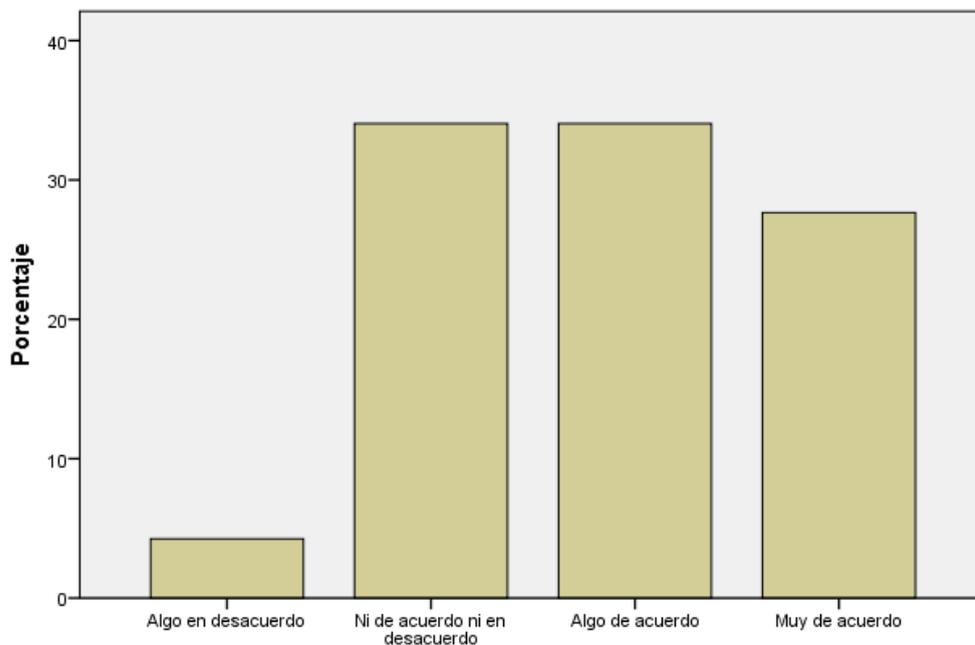
Ítems 24: Consideras que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia.

Tabla III.28: Consideras que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia.

Escala		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	2	4,3	4,3	4,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	34,0	34,0	38,3
	Algo de acuerdo	16	34,0	34,0	72,3
	Muy de acuerdo	13	27,7	27,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.24:



Fuente: Elaboración propia

El 34 % de los alumnos encuestados están algo de acuerdo en que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia; asimismo, el 34 % de los alumnos encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia.

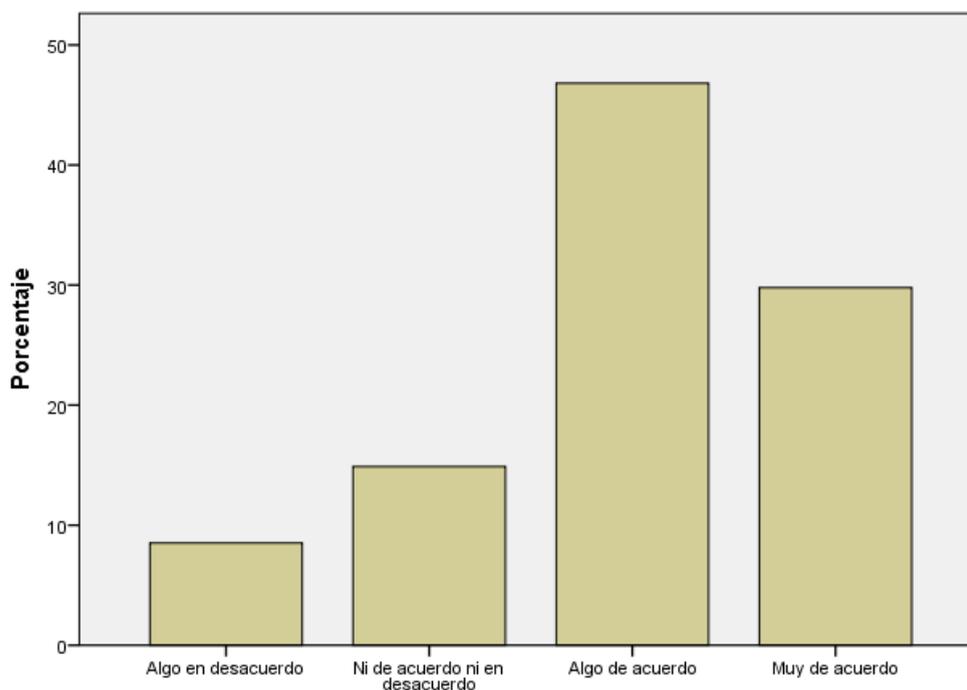
Ítems 25: Los ambientes de higiene y salubridad son las adecuadas.

Tabla III.29: Los ambientes de higiene y salubridad son las adecuadas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	4	8,5	8,5	8,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,9	14,9	23,4
Algo de acuerdo	22	46,8	46,8	70,2
Muy de acuerdo	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico III.25.



Fuente: Elaboración propia.

El 46,8 % de los alumnos encuestados, están algo de acuerdo en que los ambientes de higiene y salubridad son las adecuadas.

3.3.2.2. TABLAS Y GRÁFICOS DE NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO.

Nivel de Calidad de Servicio Académico.

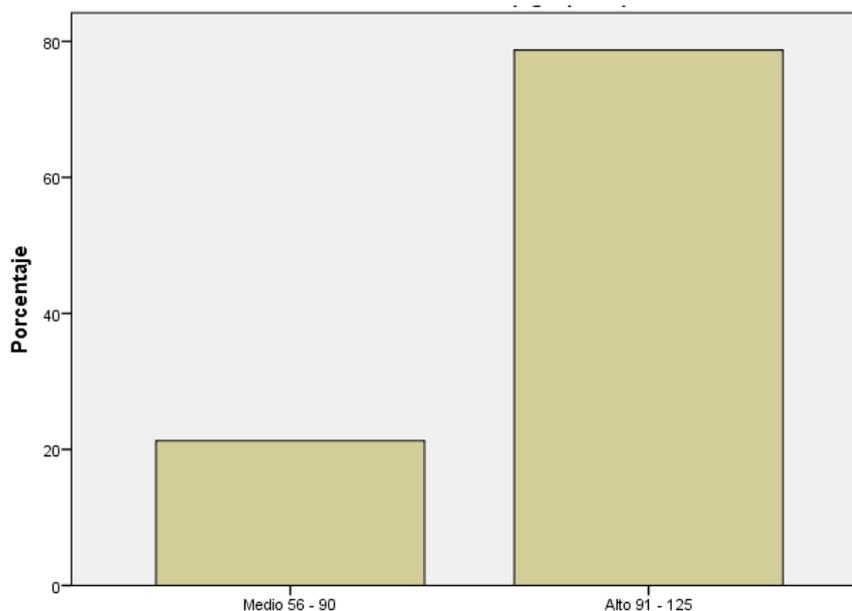
N	Válido	47
	Perdidos	0

Tabla III.30: Nivel de Calidad de Servicio Académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 56 - 90	10	21,3	21,3	21,3
Válidos Alto 91 - 125	37	78,7	78,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico III.26. Nivel de calidad de servicio académico.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El nivel de calidad de servicio académico consta de 25 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de dos niveles para medir el objetivo principal: Medio 56-90 y Alto 91-125. Podemos observar que de los 47 datos el 21,3 % de los alumnos calificaron el nivel de calidad de servicio académico en un nivel Medio y el 78,7 % a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla III.31: Nivel de calidad de servicio académico.

N	Válidos	47
	Perdidos	0
Media		100,26
Mediana		100,00
Moda		107
Desv. típ.		9,741
Varianza		94,890
Mínimo		81
Máximo		117

Interpretación:

La Tabla III.31 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, califican el nivel de calidad de servicio académico en una Media = 100,26 y una Mediana = 100,00

El valor de la Moda es de 107 lo que indica nivel de calidad de servicio académico está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los alumnos con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 9,741.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 81 y el máximo de 117.

A) DIMENSIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD

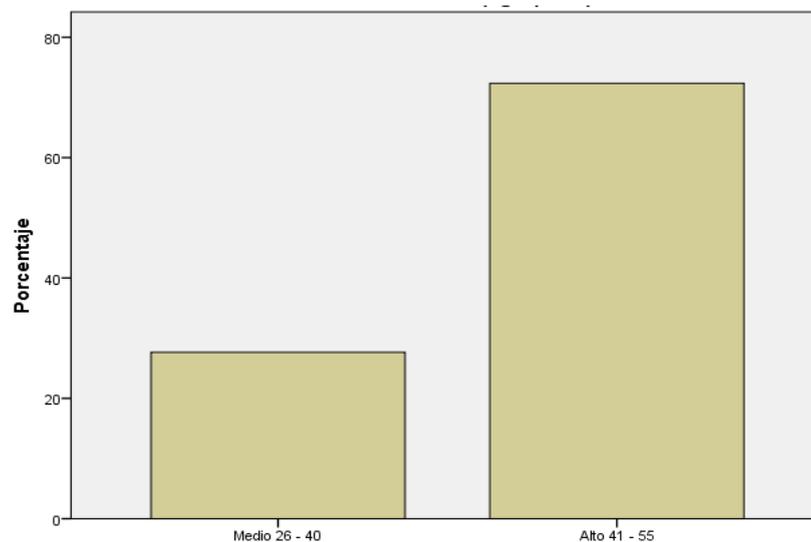
Nivel de Gestión de calidad		
N	Válido	47
	Perdidos	0

Tabla III.32. Nivel de Gestión de calidad

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo <= 25	00	00	00	00
	Medio 26 - 40	13	27,7	27,7	27,7
	Alto 41 - 55	34	72,3	72,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico III.27: Nivel de Gestión de calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión Gestión de la calidad consta de 4 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 25, Medio 26-40 y Alto 41-55. Podemos observar que de los 47 datos el 27,7 % de los alumnos calificó la Dimensión Gestión de la calidad en un nivel Medio y el 72,3 % a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla III.33: Estadísticos de Niveles de la variable gestión de la calidad.

N	Válido	47
	Perdidos	0
Media		44,70
Mediana		46,00
Moda		38
Desviación estándar		5,361
Varianza		28,735
Mínimo		34
Máximo		55

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla III.33 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, califican la dimensión Gestión de la calidad en una Media = 44,70 y una Mediana = 46,00

El valor de la Moda es de 38, lo que indica que la dimensión Nivel de Gestión de la calidad está a un Nivel Medio. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los alumnos con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 5,361.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 34 y el máximo de 55.

B) DIMENSIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nivel de Calidad de atención

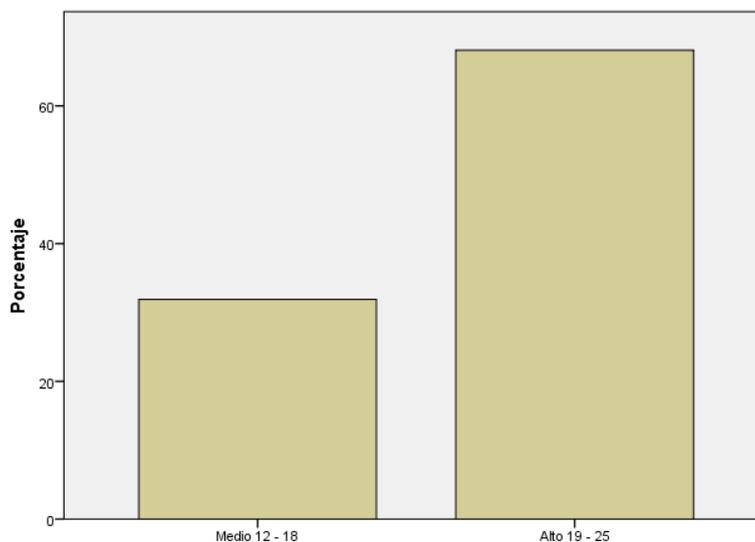
N	Válido	47
	Perdidos	0

Tabla III. 34. Nivel de Calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo <= 11	00	00	00	
Medio 12 - 18	15	31,9	31,9	31,9
Alto 19 - 25	32	68,1	68,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico III.28: Nivel de Calidad de atención



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La dimensión Calidad de atención consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 11, Medio 12-18 y Alto 19-25. Podemos observar que de los 47 datos el 31,9 % de los alumnos calificó la Calidad de atención en un nivel Medio y el 68,1 en un nivel alto. Encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla III.35: Estadísticos de Niveles de Calidad de atención.

N	Válido	47
	Perdidos	0
	Media	19,98
	Mediana	20,00
	Moda	20
	Desviación estándar	2,101
	Varianza	4,413
	Mínimo	16
	Máximo	24

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla III.35 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, califican la dimensión Calidad de atención en una Media = 19,98 y una Mediana = 20,00.

El valor de la Moda es de 20, lo que indica que la dimensión Calidad de atención está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los alumnos con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 2,101.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 16 y el máximo de 24.

C) DIMENSIÓN: CALIDAD EN DOCENCIA.

Nivel de Calidad en Docencia.

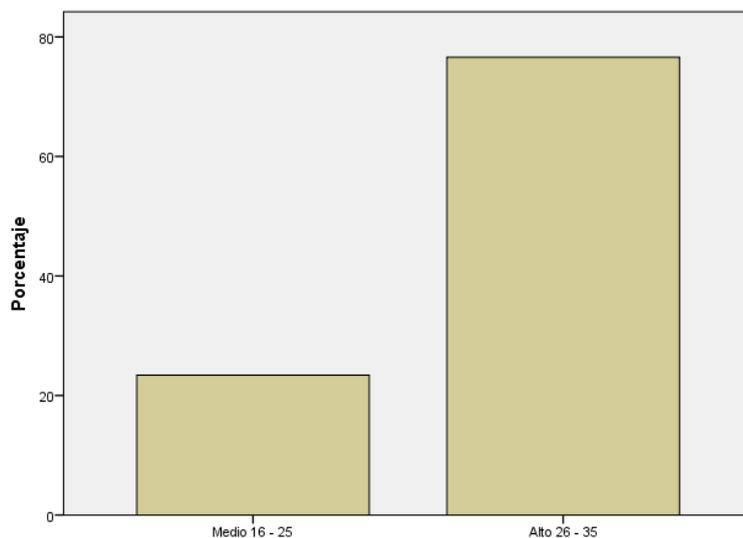
N	Válido	47
	Perdidos	0

Tabla III.36: Nivel de Calidad en Docencia.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo <=15	00	00	00	00
	Medio 16 - 25	11	23,4	23,4	23,4
	Alto 26 - 35	36	76,6	76,6	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico III. 29: Nivel de Calidad en Docencia.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión Calidad Docente, consta de 7 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de tres niveles para esta dimensión: Bajo <= 15, Medio 16-25 y Alto 26-35. Podemos observar que de los 47 datos el 23,4 % de los alumnos calificó la dimensión Calidad Docente en un nivel Medio y el 76,6% a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla III.37: Estadísticos de Niveles de Calidad Docente.

N	Válido	47
	Perdidos	0
Media		28,45
Mediana		29,00
Moda		29
Desviación estándar		3,700
Varianza		13,687
Mínimo		21
Máximo		35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla III.37 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, califican la dimensión Calidad en Docencia en una Media = 28,45 y una Mediana = 29

El valor de la Moda es de 29, lo que indica que la dimensión Calidad Docente está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los alumnos con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 3,700.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 21 y el máximo de 35.

D) DIMENSIÓN CALIDAD EN TECNOLOGÍA

Nivel de calidad en Tecnología.

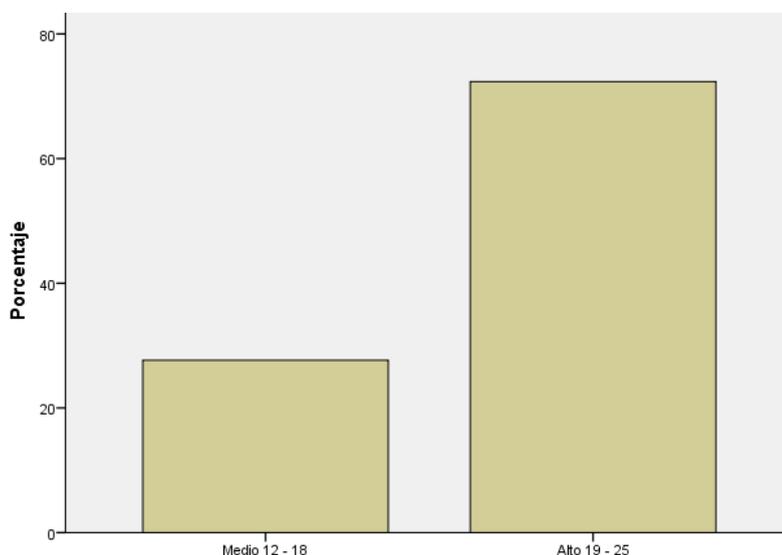
N	Válido	47
	Perdidos	0

Tabla III.38: Nivel de calidad en Tecnología.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 12 - 18	13	27,7	27,7	27,7
	Alto 19 - 25	34	72,3	72,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico III. 30: Nivel de Calidad en Tecnología.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión Calidad en Tecnología, consta de 5 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de dos niveles para esta dimensión: Medio 12 a 18 y Alto 19-25. Podemos observar que de los 47 datos el 27,7 % de los alumnos calificó la dimensión Tecnología en un nivel Medio y el 72,3% a un nivel Alto, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla III.39: Estadísticos de Niveles de Tecnología

N	Válidos	47
	Perdidos	0
Media		19,72
Mediana		19,00
Moda		19
Desv. típ.		2,291
Varianza		5,248
Mínimo		15
Máximo		25

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla III.39 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, califican la dimensión Tecnología en una Media = 19,72 y una Mediana = 19,00

El valor de la Moda es de 19, lo que indica que la dimensión Tecnología está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los alumnos con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 2,291

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 15 y el máximo de 25.

E) DIMENSIÓN CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA

Nivel de calidad en Infraestructura.

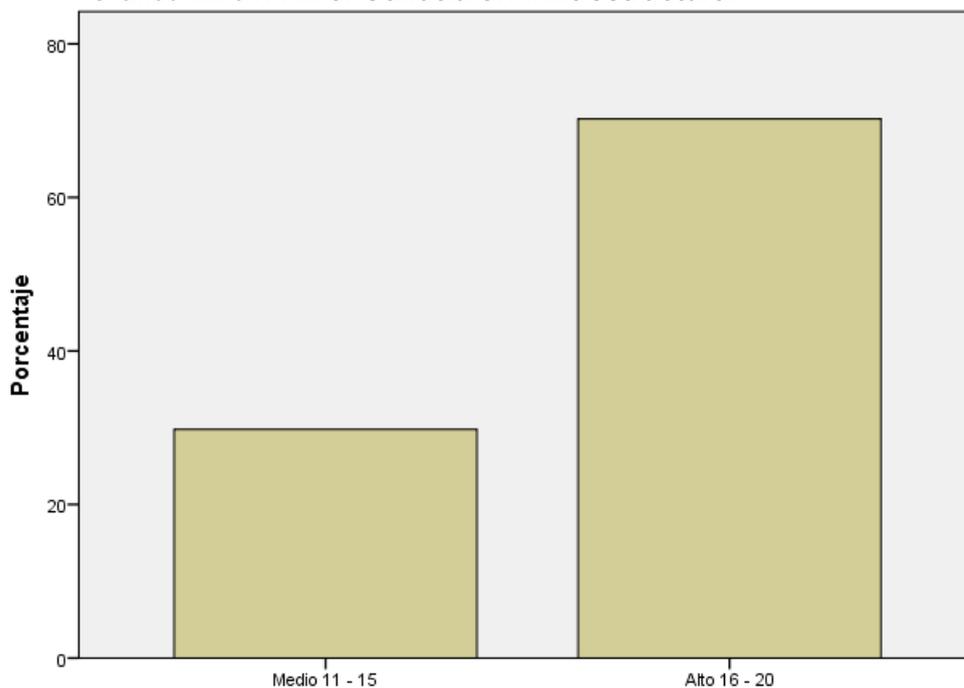
N	Válido	47
	Perdidos	0

Tabla III.40: Nivel de Calidad en Infraestructura.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio 11 - 15	14	29,8	29,8	29,8
Válidos Alto 16 - 20	33	70,2	70,2	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico III. 31: Nivel Calidad en Infraestructura.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La dimensión Calidad en Infraestructura, consta de 4 preguntas del cuestionario de encuesta, por lo que se estableció una escala de dos niveles para esta dimensión: Medio 11-15 y Alto 16-20. Podemos observar que de los 47 datos el 29,8 % de los alumnos calificó la

dimensión Infraestructura en un nivel Medio y el 70,2%, encontrándose la mayor dispersión en el nivel Alto.

Tabla III.41 Estadísticos de Niveles de Infraestructura

N	Válidos	47
	Perdidos	0
Media		16,70
Mediana		17,00
Moda		17
Desv. típ.		2,302
Varianza		5,301
Mínimo		11
Máximo		20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla III.41 muestra las medidas de tendencia central y dispersión, encontrándose que, en promedio, los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, califican la dimensión Infraestructura en una Media = 16,70 y una Mediana = 17,00

El valor de la Moda es de 17, lo que indica que la dimensión Infraestructura está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los alumnos con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 2,302.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 11 y el máximo de 20.

✓ CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general sobre la calidad del servicio académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año, 2016. Se presenta con un %78.7, es decir, un porcentaje de nivel alto.

Segunda: La calidad del servicio académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año, 2016. Con respecto a la dimensión: Gestión de Calidad se presenta con un % 72.3, lo cual significa que se encuentra en un nivel bueno.

Tercera: En cuanto a la dimensión: calidad de atención se presenta con un % 68.1, lo cual significa que se encuentra en un nivel muy aceptable.

Cuarta: En relación a la dimensión: calidad docente se presenta con un % 76.6, lo cual significa que se encuentra en un nivel bueno.

Quinta: De acuerdo a la dimensión: calidad en tecnología se presenta con un % 72.3, lo cual significa que se encuentra en un nivel muy bueno. Es decir, alto..

Sexta: Con respecto a la dimensión calidad en infraestructura se presenta con un % 70,2 lo cual significa que se encuentra en un nivel alto.

✓ RECOMENDACIONES

Primera: Implementar un sistema de evaluación integral y permanente del servicio académico, para el continuo mejoramiento de la calidad educativa, y potenciar las fortalezas que presenta la facultad de ciencias empresariales, y por ende la universidad.

Segunda: Promover una cultura de gestión buscando crear un mejoramiento continuo y eficiente que implique un cambio de actitud con respecto a ser evaluado, favoreciendo así la colaboración y compromiso ante los estudiantes y crecimiento personal y profesional de los mismos.

Tercera: Se recomienda capacitar y evaluar continuamente para mejorar la calidad de atención, promoviendo un clima organizacional saludable y que esto se refleje en un buen servicio con los estudiantes

Cuarto: se sugiere que se optimice en obtener los mejores docentes de la educación del nivel superior universitario. Del tal manera que, contribuya a obtener buenos profesionales y en la imagen de la institución.

Quinta: Se recomienda en la calidad en tecnología, la actualización permanente y continua, para mejor desempeño y por lo consiguiente un buen servicio.

Sexta: Con respecto a la infraestructura de la institución se sugiere el mantenimiento permanente, así como la ampliación de nuevos ambientes.

✓ REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Álvarez, F. (2007) Calidad y auditoria en salud, Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.
- Amat, J. (1993). El control de gestión: Una perspectiva de dirección. 2ª edición. Barcelona: Ediciones Gestión, S.A.
- Atkinson, F. (1990). Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management. IFS Pyblications.
- Bates, A. (1991): Third generation distance education: the challenge of new technology. Research in Distance Education 3 (2). 10-16.
- Bautista, A. (1994). Las nuevas tecnologías en la capacitación docente. Madrid: Visor. Cebrián de la Serna, M. y Ríos, J.M. (1996). Selección y evaluación de recursos tecnológicos. En D.J, Gallego, M. Alonso e I. Cantón (Eds.). Integración curricular de los recursos
- Berge, Z. y Collins M.(1996): Facilitating Interaction in Computer Mediated Online Courses. FSU/AECT Distance Education Conference, Tallahasee FL.
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (2003). Service quacity: A profit strategy for financial institutions. U.S.A.: Richard D. Irwin, Inc
- Bologna, J. y Walsh, A. M. (1997). The Accountant's Handbook of Information Technology. Editorial John Wiley and Sons.
- Bueno G. Y Escudero T. (2005): El profesorado universitario ante la innovación educativa. XII Congreso Nacional de Modelos de Innovación Educativa: 595-601.
- Cabero, J. (2001), Tecnología Educativa, Diseño y Utilización de Medios para la Enseñanza, España, Paidós.
- Cabrero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC), vol. 3, n. ° 1.
- California: Wadsworth Publishing Company 2.
- Careaga, I. (1999). Los materiales didácticos. Editorial Trillas, México.
- Cuenca, R.: (2011). "Discursos y nociones sobre el desempeño docente: Diálogo con maestros". En Hacia una propuesta de criterios de buen desempeño docente. Lima: Consejo Nacional de Educación/Fundación SM.

- Domínguez, H. (2006) El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones.
- García Ramírez, J. M. (2012). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en la educación universitaria. En Andalucía Educa, n. ° 76, p. 84-85.
- García, A., et al. (2007). Infraestructura educativa de México. México, D. F.: INEE; Schmelkes.
- Gisbert, M. (2002). El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos. En Acción Pedagógica.
- Guerrero, L: (2011) “Marco de Buen Desempeño Docente. Documento para la discusión”. 2. ° Congreso Pedagógico Nacional.
- Harlier, É. & Perrenoud, Ph. (2010). La formación profesional del maestro. Estrategias y Competencias. Mexico.
- James, P. T. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio. Prentice Hall, España.
- Janania A. (2000). Manual de Lineamientos Técnicos de Seguridad, Manual de Seguridad e Higiene Industrial. Limusa Noriega – México.
- Martínez, A. (2005) Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.
- Mauri, T., COLL, C. Y Onrubia, J. (2004): La evaluación de la calidad de los procesos de innovación docente universitaria. Una perspectiva constructivista. Revista de Docencia Universitaria nº 1: 1-11. – España.
- Moore, M; Kearsley, G. (1996) Distance Education: A Systems view.
- Oakland, J. S. (1993). Total Quality Management. Text with Cases. El Sevier, Butterworth-Heinemann, Ltd., Londres
- Salinas, J. (2005). La gestión de los entornos virtuales de formación. En Seminario Internacional: La Calidad de la Formación en Red en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Sánchez, J. (2001): El desarrollo profesional del docente universitario. Revista Universidades, nº 22: 1-11. – España.
- Simons, R. (1991). Strategic Orientation and Top Management Attention to Control Systems. Strategic Management Journal. Vol. 12.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004), “Fundamentos de Marketing” 13va. Edición Mc Graw Hill.

Steiner, George A. (1983), planeación estratégica. Lo que todo director debe saber. Mexico D.F. continental.

Stoner, A. (1995). Administración. Rio de Janeiro: Prentice-Hall de Brasil.

UNE – EN ISO 9000: 2000; Apartado 3.2.8.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de Servicio Académico en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Problema principal</p> <p>¿Cómo se presenta la Calidad de Servicio Académico en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a) ¿Cómo se presenta la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?</p> <p>b) ¿Cómo se presenta la calidad de atención en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas –</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la Calidad del Servicio Académico de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar la gestión de la calidad en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016</p> <p>b) Identificar la calidad de atención en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas</p>	<p>No hay Hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p>	<p>Variable “X”:</p> <p>Calidad de Servicio Académico.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1. Gestión de la Calidad</p> <p>X2. Calidad de atención.</p>	<p>X1.1 Dirección</p> <p>X1.2 Planificación estratégica</p> <p>X1.3 Control</p> <p>X2.1 Información Oportuna</p> <p>X2.2 Eficiencia</p> <p>X2.3 Comunicación</p>	<p>Población :</p> <p>53 Alumnos de la Escuela Profesional de administración y Negocios Internacionales de la Universidad alas Peruanas- Filial Cajamarca.</p> <p>Muestra:</p> <p>47 Alumnos de la Escuela Profesional de administración y Negocios Internacionales de la Universidad alas Peruanas - Filial Cajamarca.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo</p>

<p>Filial Cajamarca en el año 2016?</p> <p>c) ¿Cómo se presenta la calidad en Docencia en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?</p> <p>d) ¿Cómo se presenta la calidad en tecnología en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?</p> <p>e) ¿Cómo se presenta la calidad en Infraestructura en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016?</p>	<p>– Filial Cajamarca en el año 2016</p> <p>c) Identificar la calidad en Docencia en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.</p> <p>d) Identificar la calidad en tecnología en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016</p> <p>e) Identificar la calidad en infraestructura en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca en el año 2016.</p>		<p>X3. Calidad en Docencia.</p> <p>X4. Calidad en tecnología.</p> <p>X5. Calidad en Infraestructura</p>	<p>X3.1 Perfil Profesional</p> <p>X3.2 Desempeño.</p> <p>X3.3 Competencias</p> <p>X3.4 Material Didáctico</p> <p>X4.1 Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).</p> <p>X5.1 Condiciones de seguridad.</p> <p>X5.2 Instalaciones adecuadas</p> <p>X5.3 Capacidad instalada.</p> <p>X5.4 Higiene</p>	<p>Tipo de Investigación: La presente investigación desarrolla un estudio de tipo: básica</p> <p>Método de investigación Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Estadístico de prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis de frecuencia central. <p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable “X”</p> <p>Cuestionario de encuestas</p>
---	---	--	---	---	--

ANEXO 2. Cuestionario de encuesta.



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO

Estimado (a) alumno, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Calidad de Servicio Académico que brinda la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca.

B.- Datos

generales:

1. Género : Masculino Femenino
2. Ciclo : “.....”

C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, según tu opinión.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

Ítem	DIMENSIÓN: GESTION DE LA CALIDAD	1	2	3	4	5
1	Cumple con su función la dirección de gestión de tu Escuela Profesional.					
2	La dirección de tu Escuela Profesional realiza seguimiento de la calidad académica.					
3	Consideras que existe una gestión planificada de tu Escuela Profesional.					
4	Hay control oportuno en la gestión educativa docente – alumno de la escuela.					
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
5	Consideras que la información que se da en la dirección es oportuna					
6	La atención que se brinda consideras que es eficiente					
7	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis problemas académicos					
8	La comunicación es cordial cuando realizas algún tramite					
9	Existe una comunicación sólida y adecuada para solucionar tus dilemas					
	DIMENSIÓN: CALIDAD EN DOCENCIA	1	2	3	4	5
10	Los docentes cumplen con el perfil profesional que necesita tu carrera					
11	Los docentes tienen un buen desempeño para hacer sus clases					
12	Los docentes cumplen con sus horarios establecidos					
13	Los docentes promueven la investigación					
14	Consideras que los docentes son de buen nivel competitivo en sus conocimientos					
15	Utilizan los docentes material didáctico o afines en el manejo de sus clases.					
16	Los docentes cumplen con lo programado en el silabo de cada curso, para desarrollar sus clases.					
	DIMENSIÓN: CALIDAD EN TECNOLOGIA	1	2	3	4	5
17	Se cuentan con materiales (data, computadoras) para el desarrollo de sus clases.					
18	Hay suficientes computadoras en el laboratorio de cómputo de la Universidad Alas Peruanas para el desarrollo de sus clases.					
19	El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	Tienen facilidades los estudiantes al acceso de internet en ambientes de laboratorio de cómputo.					
21	El laboratorio cuenta con internet para desarrollar tus investigaciones					
	DIMENSIÓN: CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5
22	La Universidad Alas Peruanas cuenta con una buena infraestructura, para las condiciones de seguridad.					
23	Los ambientes de los salones de clase son adecuados y cómodos.					
24	Consideras que los ambientes cuentan con buena capacidad de asistencia					
25	Los ambientes de higiene y salubridad son las adecuadas					

Gracias por tu colaboración

Anexo 3: JUICIO DE EXPERTOS

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO.

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CESY CRISÓLOGO CORTEZ

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																				X
3. Actualidad	Adecuado al contexto actual.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos y práctica de la motivación.																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos práctico del uso de la motivación.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es aplicable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91.5

Lugar y fecha: Cajamarca 10 de Mayo del 2016

Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Dr. VÁSQUEZ RUIZ ALVARADO
 DNI N°: 178.243.00

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO.

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CESY CRISÓLOGO CORTEZ

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	15	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado al contexto actual.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos y práctica de la motivación.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos practico del uso de la motivación.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha: Cajamarca 10 de Mayo del 2016


Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Segundo Wilmar Quintanilla Celis
 DNI N°: 78030488

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO.

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CESY CRISÓLOGO CORTEZ

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			✓	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			✓	
3. Actualidad	Adecuado al contexto actual.																				✓
4. Organización	Existe una organización lógica.																			✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos y práctica de la motivación.																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos practico del uso de la motivación.																			✓	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																			✓	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																			✓	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ... sí es aplicable

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ... 92

Lugar y fecha: Cajamarca 10 de Mayo del 2016


 Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Mg. Fausta Elizabeth Albaniqueiro Branc
 DNI N°: 2.663.1965

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO.

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CESY CRISÓLOGO CORTEZ

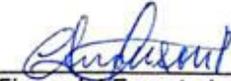
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuado al contexto actual.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos y práctica de la motivación.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos practico del uso de la motivación.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su Aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.5

Lugar y fecha: Cajamarca 10 de Mayo del 2016


 Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Mg. Anderson Eugén, Carlos Enrique
 DNI N° 16.49.81.30

**INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION PARA MEDIR
LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO.**

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA EN EL AÑO 2016.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CESY CRISÓLOGO CORTEZ

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuado al contexto actual.																				
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos y práctica de la motivación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos, científicos práctico del uso de la motivación.																			X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.																				X
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.5

Lugar y fecha: Cajamarca 10 de Mayo del 2016


 Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: CONZALES VIGO, José Fernando
 DNI N°: 27046221