

*“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”*



**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

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

**TESIS:**

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO  
SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “NUESTRA  
SEÑORA DE CHOTA” : 2017”**

**PRESENTADA POR:**

**BACHILLER: VÁSQUEZ MENOR, Rosa**

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

**ASESOR:**

**Dr. GODOY CASO, Juan**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido lograr mi objetivo y haberme dado salud, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por ser la mujer que me llena de orgullo y porque no hay manera de devolver lo que me ofreció desde que nací.

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

## **Agradecimiento**

A la Universidad Alas Peruanas por brindar la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

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

## ÍNDICE GENERAL

|  |           |
|--|-----------|
| DEDICATORIA  | ii        |
| AGRADECIMIENTO   | iii       |
| ÍNDICE   | iv        |
| RESUMEN  | xii       |
| ABSTRACT   | xiii      |
| INTRODUCCIÓN   | xiv       |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo I: Planteamiento del problema</b>          | <b>17</b> |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA           | 18        |
| 1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN                  | 22        |
| 1.2.1. Delimitación espacial.                          | 22        |
| 1.2.2. Delimitación social                             | 22        |
| 1.2.3. Delimitación temporal.                          | 22        |
| 1.2.4. Delimitación conceptual.                        | 22        |
| 1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN                         | 23        |
| 1.2.1. Problema principal                              | 23        |
| 1.2.2. Problemas secundarios.                          | 23        |
| 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN                     | 24        |
| 1.3.1. Objetivo general                                | 24        |
| 1.3.2. Objetivos específicos.                          | 24        |
| 1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN         | 25        |
| 1.5.1. Hipótesis general.                              | 25        |
| 1.5.2. Hipótesis específicas.                          | 25        |
| 1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional) | 26        |
| 1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN                   | 27        |
| 1.6.1. Tipo y nivel de investigación                   | 27        |
| a) Tipo de investigación.                              | 27        |
| b) Nivel de investigación.                             | 27        |
| 1.6.2. Método y Diseño de la Investigación             | 28        |

|  |     |
|--|-----|
| a) Método de investigación   | 28  |
| b) Diseño de investigación   | 29  |
| 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación                        | 31  |
| a) Población   | 31  |
| b) Muestra de la investigación                                       | 31  |
| 1.6.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos               | 32  |
| a) Técnicas  | 32  |
| b) Instrumentos  | 33  |
| 1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación | 43  |
| a) Justificación   | 43  |
| b) Importancia   | 44  |
| c) Limitaciones  | 44  |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>                                    | 47  |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN                                | 48  |
| 2.2. BASES TEÓRICAS.   | 54  |
| 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS  | 81  |
| 2.4. BASES HISTÓRICAS  | 85  |
| 2.5. BASE LEGAL  | 87  |
| CPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS   | 89  |
| 3.1. Análisis de Tablas y Gráficos                                   | 90  |
| 3.2. Discusión de Resultados   | 124 |
| CONCLUSIONES   | 128 |
| RECOMENDACIONES  | 130 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN.  | 131 |
| ANEXOS   | 138 |
| Matriz de Consistencia   | 139 |
| Instrumentos de recolección de datos validado por expertos           | 149 |

## Índice de tablas

**Pág.**

|          |  |  |
|----------|--|--|
| Tabla 1  | Deficiencias y causas sobre normas de calidad de servicios                       |  |
| Tabla 2  | Niveles de calificación de la calidad del servicio                               |  |
| Tabla 3  | Ejemplo de diseño de una escala de actitud del tipo Likert                       |  |
| Tabla 4  | Niveles de satisfacción de los alumnos   |  |
| Tabla 5  | Operacionalización de variable calidad de servicios                              |  |
| Tabla 6  | Operacionalización de variable satisfacción de los alumnos.                      |  |
| Tabla 7  | Ficha técnica 1: Cuestionario de la variable calidad de servicios.               |  |
| Tabla 8  | Baremación de la variable de estudio calidad de servicios                        |  |
| Tabla 9  | Ficha técnica 1: Cuestionario de la variable satisfacción de los alumnos.        |  |
| Tabla 10 | Baremación de la variable de estudio satisfacción de los alumnos                 |  |
| Tabla 11 | Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad.        |  |
| Tabla 12 | Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio    |  |
| Tabla 13 | Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.        |  |
| Tabla 14 | Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos. |  |
| Tabla 15 | Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.                 |  |

|          |  |  |
|----------|--|--|
| Tabla 16 | Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos  |  |
| Tabla 17 | Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.  |  |
| Tabla 18 | Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos  |  |
| Tabla 19 | Niveles de la variable calidad del servicio de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                |  |
| Tabla 20 | Niveles de la dimensión servicio de elementos tangibles de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.    |  |
| Tabla 21 | Niveles de la dimensión servicio de fiabilidad de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.             |  |
| Tabla 22 | Niveles de la dimensión servicio de capacidad de respuesta en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. |  |
| Tabla 23 | Niveles de la dimensión servicio de seguridad en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.              |  |
| Tabla 24 | Niveles de la dimensión servicio de empatía en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                |  |
| Tabla 25 | Niveles de la variable satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                        |  |
| Tabla 26 | Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                 |  |
| Tabla 27 | Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por el   |  |

|          |  |  |
|----------|--|--|
|          | dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.   |  |
| Tabla 28 | Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                           |  |
| Tabla 29 | Niveles de la dimensión nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.  |  |
| Tabla 30 | Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. |  |
| Tabla 31 | Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico.  |  |
| Tabla 32 | Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                         |  |
| Tabla 33 | Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                   |  |
| Tabla 34 | Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.      |  |



|          |  |  |
|----------|--|--|
| Tabla 35 | Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                           |  |
| Tabla 36 | Correlación de Rho de Spearman entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.   |  |
| Tabla 37 | Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. |  |

## Índice de figuras

|           |  | Pág. |
|-----------|--|------|
| Figura 1  | Calidad del servicio de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.               |      |
| Figura 2  | Servicio de elementos tangibles de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.    |      |
| Figura 3  | Servicio de fiabilidad de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.             |      |
| Figura 4  | Servicio de capacidad de respuesta en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. |      |
| Figura 5  | Servicio de seguridad en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.              |      |
| Figura 6  | Servicio de empatía en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                |      |
| Figura 7  | Satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                       |      |
| Figura 8  | Nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                 |      |
| Figura 9  | Nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.    |      |
| Figura 10 | Nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación                      |      |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
|           | Público Nuestra Señora de Chota: 2017.   |  |
| Figura 11 | Nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.  |  |
| Figura 12 | Nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.   |  |
| Figura 13 | Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.   |  |
| Figura 14 | Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.   |  |
| Figura 15 | Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.  |  |
| Figura 16 | Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.                           |  |
| Figura 17 | Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.  |  |
| Figura 18 | Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. |  |

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

La metodología empleada para la elaboración de la tesis fue de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 210 alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatoria, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 134 alumnos, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de alpha de Cronbach de 0,880 para la variable calidad de servicios y 0,898 para la variable satisfacción de los alumnos, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los alumnos, determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.917$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

*Palabras clave:* Calidad de servicios, satisfacción de los alumnos.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the quality of the service and the satisfaction of the students of the careers of the Superior Institute of Public Education Our Lady of Chota: 2017.

The methodology used to elaborate the thesis was a quantitative approach. It is a basic research that is located at the descriptive and correlational level. The design of the research is non-experimental: transversal: correlational. The population consisted of 210 students of the Higher Institute of Public Education of Our Lady of Chota, random probabilistic sampling was used, ie the sample size was represented by 134 students, a questionnaire was used as instruments, with a level of reliability of Cronbach's alpha of 0.880 for the quality of services variable and 0.898 for the satisfaction variable of the students, acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman's Rho test, applied to the study variables, a value of  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$  is shown, the  $H_0$  is rejected, that is, the quality of services is related to the satisfaction of the students, determining a very high positive correlation ( $r = 0.917$ ), concluding that the quality of the service is significantly related to the satisfaction of the students of the courses of the Superior Institute of Public Education Our Lady of Chota: 2017.

*Keywords:* Quality of services, student satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La tesis titulada: Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Alumnos del Instituto Superior de Educación Público “Nuestra Señora de Chota”: 2017, nace a partir de que se evidencia malestar en los alumnos.

La presente investigación parte del problema: ¿En qué medida la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?

Encaminar el desarrollo de la investigación se partió del siguiente objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, y objetivos específicos los cuales son la relación de las variables con sus respectivas dimensiones.

Y, como hipótesis general se estableció lo siguiente: La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

La presente investigación es del tipo aplicada y de nivel descriptivo, desarrollado con 210 alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, cuyos resultados obtenidos nos han permitido justificar y fundamentar los objetivos de estudios.

**En el capítulo I:** Trata del Planteamiento del Problema; de la delimitación de la realidad problemática, de delimitación de la investigación: Delimitación espacial, delimitación social, delimitación temporal y delimitación conceptual; del problema de investigación: Problema principal y problemas secundarios; de los objetivos de la investigación: Objetivo general y objetivos específicos; de las hipótesis y variables de la investigación: Hipótesis general, hipótesis secundarias y las variables (definición conceptual y operacional);

de la metodología de la investigación: tipo y nivel de la investigación: Tipo de investigación y nivel de investigación, método y diseño de la investigación, método de investigación y b) diseño de investigación; de la población y muestra de la investigación: a) población, y diseño de investigación; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; técnicas e instrumentos y la justificación e importancia y Limitaciones de la Investigación, Justificación, Importancia y Limitaciones.

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

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

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla 32 se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los alumnos, determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.917$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Finalmente se presentan las conclusiones donde: Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva muy alta ( $r=0.917$ ).

Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva alta ( $r=0.751$ ).

Se determinó que existe relación positiva entre la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva alta ( $r=0.845$ ).

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



**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

El tema de la calidad educativa ha sido objeto de revisiones, sobre todo a finales de los años 80 y comienzos de los 90. De hecho, según Fernández (2004), para esta época se fortaleció en Latinoamérica el estudio de la calidad educativa a raíz de los efectos del proceso de globalización, cuando se empezaron a incluir en el contexto educativo procesos que hacían parte de las dinámicas de mercado impuestos por el modelo neoliberal, como la privatización de los servicios públicos, entre ellos la educación.

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

Tal como menciona Torres, R. (2005) La educación básica es un derecho humano y, además, viene siendo recogida reiteradamente en la agenda internacional de lucha contra la pobreza como uno de sus elementos clave. Sin embargo, para amplias capas de la población en América Latina, el derecho a una educación obligatoria, gratuita y de calidad es todavía un sueño. La desigualdad social que conforma estructuralmente a la región latinoamericana se plasma también en la educación. Así, los Gobiernos planean redes virtuales de educación superior para la región y ambiciosos proyectos de investigación científica mientras son incapaces o

carecen de la voluntad política necesaria para cumplir con su obligación de garantizar las necesidades básicas educativas de toda la población. La realización del derecho a la educación tiene que ser progresiva, lo que significa ir ampliando las oportunidades de educación para todos y todas a lo largo de toda la vida, pero empezando por la universalización de una educación básica de calidad. La ínfima calidad de la educación ofrecida a los sectores populares produce altísimas tasas de repetición y abandono del alumnado a la vez que las evaluaciones que periódicamente se hacen alertan sobre los bajos niveles de aprendizaje, es por ello que la población se ve obligada a recurrir a instituciones privadas con la finalidad de contar con una mejor educación y servicio.

En los últimos años, la educación superior peruana ha sufrido una serie de transformaciones debido al crecimiento excesivo en el número de universidades e institutos, como resultado de la promulgación del D.L. N° 882, y al cambio de actitud que los estudiantes quienes han manifestado con respecto a sus exigencias frente al servicio que esperan recibir. La infraestructura, la calidad de los docentes, la malla curricular, el prestigio de la entidad, el nivel económico y social de los estudiantes, entre otros; se han convertido en elementos comunes que analiza un postulante al momento de decidir en qué instituto o universidad estudiar. Asimismo, se evidencia que el ingreso promedio de quienes siguieron una carrera técnica ha venido incrementándose en los últimos años, según el portal ponte en carrera, que indica que al 2015, los ingresos promedio de los técnicos llegaron a S/1.923, tomando en cuenta a quienes tienen menos de 29 años y trabajan en empresas formales. Según el INEI, el sueldo promedio actual de un técnico (sin restricciones) llega a S/1.452,6 y también ha subido constantemente.

En general, lo que ganan los profesionales técnicos es un 16% superior a lo que reciben quienes solo terminan la secundaria. Pero, además, según Pontecarrera, el 72% de quienes siguieron una carrera técnica

encuentra trabajo en el sector formal con todos los beneficios laborales y el 54% tiene acceso al sistema privado de pensiones.

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

El Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, revalidado con R.D. 238 y 361-2016-MINEDU, ubicado en Jr. Atahualpa N° 106 – Chota, en el departamento de Cajamarca, es una empresa dedicada a brindar servicios educativos de nivel superior ofreciendo las carreras de educación inicial, educación primaria, educación secundaria, y especialidades las cuales tienen una duración de 4 años divididos en 8 ciclos académicos.

A la fecha el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota cuenta con más de 56 años en el mercado de Chota, y se ubica entre las más importantes en su segmento teniendo como competidores: universidad autónoma de chota, universidad alas peruanas y otros institutos privados y públicos en chota.

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

Al evaluar los datos estadísticos registrados en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, se evidencia que la cantidad anual promedio de alumnos ha aumentado medianamente entre los años 2015 al 2017 eso raíz de que en la actualidad se ha visto

incrementado el porcentaje de deserción de los alumnos quienes prefieren simplemente no seguir estudiando en la institución y no renuevan su matrícula para el segundo ciclo abandonando los estudios.

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

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

“Es el nivel de estado de ánimo de los clientes (alumnos) que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas generadas con respecto al mismo”, puede entenderse que la calidad del servicio son las múltiples formas, lo realiza el Estado, la comunidad docente, la comunidad universitaria, etc. Para el presente estudio se tomará como base lo postulado por la norma NTP – ISO 9001:2000, se asumirá que el único que va a definir la calidad va a ser el cliente, en este caso los estudiantes del semestre académico 2017-II de las carreras de educación inicial, educación primaria, educación secundaria y especialidades. Por lo mismo cabe mencionar que calidad del servicio debe entenderse como el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución y lo que aspiran a recibir los alumnos.

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

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

Por lo mencionado líneas arriba podemos concluir que el principal problema que tiene el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota es su incapacidad para identificar en qué medida la calidad del servicio que actualmente ofrece influye en la satisfacción de sus alumnos. De obtener la información necesaria se podría mejorar la calidad de su servicio mediante la identificación de los atributos que generan la satisfacción de sus clientes, de lo contrario, si el problema no es resuelto el instituto corre riesgo de incurrir en pérdidas en el mediano plazo, perder participación en el mercado, donde dicha situación también afectaría a los alumnos actuales pues haría peligrar la continuidad de sus estudios.

## 1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.

### 1.2.1 Delimitación Espacial.

La investigación se realizó Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, ubicada en Jr. Atahualpa Nro. 106, distrito y provincia de Chota, Departamento de Cajamarca, fue creado en el año 1961, actualmente ofrece las carreras de Educación inicial, educación primaria, educación religiosa, educación física, matemática, comunicación, idioma inglés y computación e informática, con visión de ser líder en la Región en la formación de Profesionales de la Educación y de Profesionales Técnicos que

destacan por su calidad humana, su competencia profesional, su capacidad investigativa e innovadora, y su compromiso ético-social desde su identidad cristiana, que responden a las demandas y retos de desarrollo sustentable en la región y el país.

#### 1.2.2 Delimitación Social.

Los alumnos que serán estudiados pertenecen a las carreras de educación inicial, educación primaria, educación secundaria y especialidades del semestre académico 2017-I considerando los ciclos de primero a octavo de todos los turnos.

#### 1.2.3 Delimitación Temporal.

Desde el punto de vista temporal, la investigación se desarrollará del 02 de marzo al 25 de julio del 2017-I, en las carreras de educación inicial, educación primaria, educación secundaria y especialidades.

#### 1.2.4 Delimitación Conceptual.

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

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

### 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION.

#### 1.3.1. Problema Principal.

¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?

#### 1.3.2. Problemas Secundarios.

##### ***Problema secundario 1.***

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?

##### ***Problema secundario 2.***

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?

##### ***Problema secundario 3.***

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?

##### ***Problema secundario 4.***

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?



**Problema secundario 5.**

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017?

**1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.****1.4.1. Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**1.4.2. Objetivos Específicos.****Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**Objetivo específico 2.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**Objetivo específico 3.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**Objetivo específico 4.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción con los procesos de los Trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**Objetivo específico 5.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.****1.5.1. Hipótesis General.**

La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**1.5.2. Hipótesis Secundarias.****Hipótesis específico 1.**

La calidad del servicio se relaciona significativamente con el **nivel de satisfacción por la atención al alumno** en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**Hipótesis específico 2.**

La calidad del servicio se relaciona significativamente con el **nivel de satisfacción por el dictado de clases** en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

***Hipótesis específico 3.***

La calidad del servicio se relaciona significativamente con el **nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos** en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

***Hipótesis específico 4.***

La calidad del servicio se relaciona significativamente con el **nivel de satisfacción por el proceso de los Trámites** en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

***Hipótesis específico 5.***

La calidad del servicio se relaciona significativamente con el **nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje** en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

**1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional).**

Las variables de la presente investigación son las siguientes:

X: Calidad del servicio

Y: Satisfacción de los alumnos

**1.5.3.1. Definición conceptual:**

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

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

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

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1

### 1.6.1. Operacionalización de variable calidad de servicio

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

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

Tabla 2

Operacionalización de variable satisfacción de los alumnos

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

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



## 1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación.

#### a) Tipo de Investigación.

Por ser una investigación de tipo Aplicada, según Carrasco (2009, p. 43), precisa que la finalidad de este tipo de investigación es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

La investigación del presente estudio será de tipo básica de naturaleza descriptiva y correlacional debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizándola dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables calidad de servicios y satisfacción de los alumnos. “son distintos en los estudios: descriptivo, correlacionales”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.78).

#### b) Nivel de Investigación.

La presente investigación es de nivel: descriptivo – correlacional.

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

Correlacional. Permitió determinar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. “Hernández, Fernández et. al. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables”.

Frente a la presente investigación permitió identificar las correlaciones entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a través de la aplicación de un cuestionario para ambas variables con el fin de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

#### 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación.

##### a) Método de Investigación.

Según Quezada (2010), precisó que:

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

De acuerdo a las variables de estudio se utilizó el método hipotético deductivo, señaló el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica

científica, asimismo el método hipotético - deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deductivo comparándolos con la experiencia, es un pronóstico” de la hipótesis.

b) Diseño de Investigación.

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

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

Kerlinger y Lee (2002) señaló que:

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

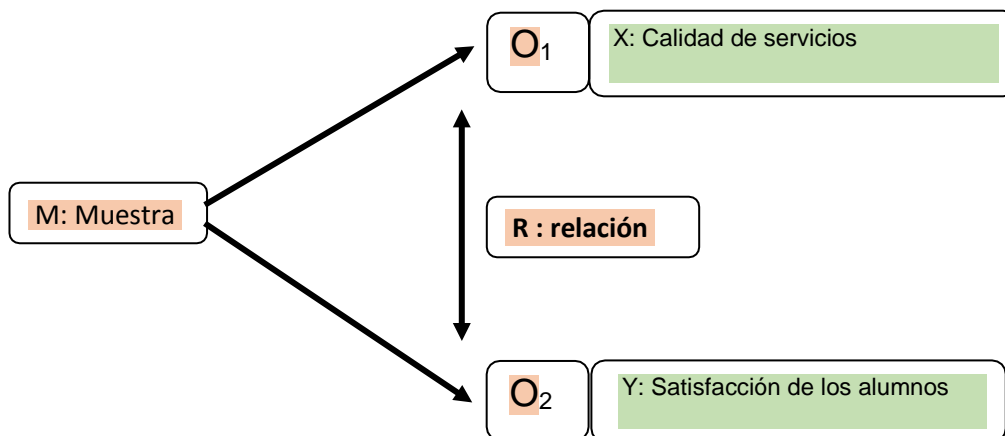
La investigación de tipo no experimental, son diseños donde no existe manipulación de variables, es decir no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

La investigación buscó determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, en un momento determinado, para luego identificar e interpretar la relación de los resultados. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, porque no existió manipulación activa de ninguna de las variables. El estudio tuvo como propósito determinar la magnitud de relación entre las variables de estudio, es decir se verificó el grado de relación y la dependencia de una variable a otra de manera positiva o negativa, lo que dependió el proceso estadístico de correlación.

Esta investigación buscó cuantificar la magnitud de las variables de estudio, asimismo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

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

**Gráficamente se denota:**



**Dónde:**

**M** : Muestra de estudio

**X** : Calidad de servicios

**Y** : Satisfacción de los alumnos

**O<sub>1</sub>** : Evaluación de la calidad de servicios

**O<sub>2</sub>** : Evaluación de la satisfacción de los alumnos

**R** : La "R" hace mención a la posible relación entre ambas variables.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.

#### a) Población.

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

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

En tal sentido para la presente investigación la población estuvo conformada por 210 alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, a fin de obtener resultados que permitan justificar y fundamentar los objetivos de estudios.

b) Muestra de la Investigación.

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

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

En tal sentido para la presente investigación la muestra estará conformada por 134 alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, quienes manifestaron su percepción sobre calidad de servicios y satisfacción de los alumnos.

La muestra ha sido calculada teniendo en cuenta la fórmula utilizada para poblaciones conocidas y se calcula mediante la siguiente expresión:

$$n = \frac{(z^2pqN)}{[\epsilon^2(N-1) + z^2pq]}$$

**Dónde:**

**Z:** Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la tabla Normal Estándar *para una probabilidad del 95% de confianza*:  $z = 1.96$

**P:** Probabilidad del presente estudio es ( $p = 0.6$ )

**q:** Probabilidad de fracaso para el presente estudio ( $q = 0.4$ )

$\varepsilon$ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación ( $1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$ ).  $\varepsilon = 0.05$ .

**n:** Tamaño óptimo de la muestra

**N:** Población

**Reemplazando:**

$$n = (1.96^2 * 0.6 * 0.4 * 210) / (0.05)^2 + (1.96^2 * 0.6 * 0.4)$$

$$n = 193.6166 / 1.4441$$

$$n = 134.07$$

$$n = 134 \text{ estudiantes.}$$

Muestreo. Muestreo probabilístico, es aquella cuyos elementos se seleccionan individualmente de la población objetivo, con base en el azar.

#### 1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de datos.

##### a) Técnica.

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

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

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

Morone (2012), sobre la encuesta afirmó que:

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

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

#### b) Instrumentos.

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

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



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

De acuerdo a la investigación se utilizó como instrumento el Cuestionario estructurado de acuerdo a un conjunto de preguntas de manera sistemática de acuerdo a los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación según las variables de estudio y dimensiones de estudio, recurriendo como informantes a los alumnos del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, quienes manifestaron su percepción sobre las variables de estudio.

Tabla 7

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

| <b>Aspectos complementarios</b> | <b>Detalles</b>  |
|---------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                | Determinar la calidad del servicio de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. |
| <b>Tiempo:</b>                  | 20 minutos   |
| <b>Lugar:</b>                   | Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota  |
| <b>Hora:</b>                    | De 9:00 – 10:00 a.m  |
| <b>Administración:</b>          | Individual   |
| <b>Niveles</b>                  | 1 = Bajo<br>2 = Medio<br>3 = Alto  |
| <b>Dimensiones:</b>             | Número de dimensiones: 22<br>Dimensión 1: 3 items  |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | Dimensión 2: 5 ítems                              |
|                      | Dimensión 3: 4 ítems                              |
|                      | Dimensión 4: 5 ítems                              |
|                      | Dimensión 5: 5 ítems                              |
| <b>Escalas:</b>      | 5 = Totalmente de acuerdo                         |
|                      | 4 = De acuerdo                                    |
|                      | 3 = Indiferente                                   |
|                      | 2 = En desacuerdo                                 |
|                      | 1 = Totalmente en desacuerdo                      |
| <b>Descripción:</b>  | Con el uso del software SPSS:                     |
|                      | Si las respuestas son altas: valor de la escala * |
|                      | total de ítems 22 x 5= 110                        |
|                      | Si las respuestas son bajas: valor de la escala * |
|                      | total de ítems= 22 x 1= 22                        |
|                      | Rango = valor máximo – valor mínimo=              |
|                      | 110 – 22 = 89                                     |
|                      | La constante = Rango entre número de niveles      |
|                      | = 110/3 = 29.63                                   |
| <b>Baremación: *</b> | Alto <81 - 110>                                   |
|                      | Medio <51 - 80>                                   |
|                      | Bajo <22 - 50>                                    |

Tabla 8

*Baremación de la variable de estudio calidad de servicios*

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

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

Tabla 9

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

| <b>Aspectos complementarios</b> | <b>Detalles</b>  |
|---------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                | Determinar la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.               |
| <b>Tiempo:</b>                  | 20 minutos   |
| <b>Lugar:</b>                   | Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota  |
| <b>Hora:</b>                    | De 9:00 – 10:00 a.m  |
| <b>Administración:</b>          | Individual   |
| <b>Niveles</b>                  | 1 = Bajo<br>2 = Medio<br>3 = Alto  |
| <b>Dimensiones:</b>             | Número de dimensiones: 22<br>Dimensión 1: 3 items<br>Dimensión 2: 11 items<br>Dimensión 3: 3 items<br>Dimensión 4: 2 items<br>Dimensión 5: 3 items |
| <b>Escalas:</b>                 | 5 = Totalmente de acuerdo<br>4 = De acuerdo<br>3 = Indiferente<br>2 = En desacuerdo<br>1 = Totalmente en desacuerdo                                |
| <b>Descripción:</b>             | Con el uso del software SPSS:<br>Si las respuestas son altas: valor de la escala *   |

total de ítems  $22 \times 5 = 110$

Si las respuestas son bajas: valor de la escala \*

total de ítems =  $22 \times 1 = 22$

Rango = valor máximo – valor mínimo =

$110 - 22 = 89$

La constante = Rango entre número de niveles

=  $110/3 = 29.63$

**Baremación: \***

Alto <81 - 110>

Medio <51 - 80>

Bajo <22 - 50>

Tabla 10

*Baremación de la variable de estudio satisfacción de los alumnos*

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

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

### C. Validez y confiabilidad del instrumento

#### C1. Validez

Rusque (2003), sostuvo que:

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

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

Tabla 11

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

| Experto | Datos o cargos | Resultados       |
|---------|----------------|------------------|
| Total   |                | <b>Aplicable</b> |

Nota: Certificado de validez (2018).

C2. Análisis de confiabilidad.

Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables

de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos.

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

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

Dónde:

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

$K$  : Número de ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 12

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio*

| <b>Rangos</b> | <b>Magnitud</b> |
|---------------|-----------------|
| 0,81 a 1,00   | Muy Alta        |
| 0,61 a 0,80   | Moderada        |
| 0,41 a 0,60   | Baja            |
| 0,01 a 0,20   | Muy baja        |

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

Tabla 13

*Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,880             | 22             |

### Estadísticas de total de elemento

|         | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|---------|--|--|--|---|
| Item 1  | 61,1194  | 96,768   | ,692   | ,869  |
| Item 2  | 61,3358  | 97,458   | ,562   | ,872  |
| Item 3  | 61,1493  | 94,338   | ,617   | ,870  |
| Item 4  | 61,0299  | 107,789  | -,099  | ,896  |
| Item 5  | 61,1119  | 95,950   | ,735   | ,868  |
| Item 6  | 61,1716  | 96,474   | ,532   | ,873  |
| Item 7  | 61,3507  | 98,846   | ,480   | ,874  |
| Item 8  | 61,0597  | 86,974   | ,869   | ,859  |
| Item 9  | 61,2463  | 102,758  | ,304   | ,879  |
| Item 10 | 61,0970  | 96,254   | ,712   | ,869  |
| Item 11 | 61,1866  | 99,506   | ,422   | ,876  |
| Item 12 | 60,9925  | 87,451   | ,839   | ,860  |
| Item 13 | 61,5448  | 99,739   | ,359   | ,878  |
| Item 14 | 60,7015  | 99,519   | ,367   | ,878  |
| Item 15 | 61,0000  | 94,180   | ,593   | ,870  |
| Item 16 | 60,7090  | 99,682   | ,358   | ,878  |
| Item 17 | 61,9776  | 109,270  | -,166  | ,896  |
| Item 18 | 61,2761  | 101,314  | ,298   | ,879  |
| Item 19 | 61,0970  | 96,494   | ,683   | ,869  |
| Item 20 | 61,3657  | 96,715   | ,622   | ,871  |
| Item 21 | 61,2910  | 97,200   | ,481   | ,874  |
| Item 22 | 60,9104  | 97,496   | ,488   | ,874  |

Fuente: Base de datos.

Como se puede observar en la tabla 11 el análisis de confiabilidad del instrumento de calidad de servicios aplicado arrojó un coeficiente de 0,880; por lo tanto, se puede decir que el instrumento tuvo una muy alta confiabilidad. El

valor de Alfa de Cronbach permitió demostrar que el instrumento elaborado con 22 ítems, que la media la variable calidad de servicios tenía muy alta confiabilidad; es por ello que no se procedió a realizar la reformulación de ítems.

Tabla 14

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

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,898             | 22             |

**Estadísticas de total de elemento**

|         | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|---------|--|--|--|---|
| Item 1  | 59,4552  | 110,581  | ,654   | ,890  |
| Item 2  | 59,6194  | 116,207  | ,421   | ,896  |
| Item 3  | 59,1418  | 105,807  | ,706   | ,888  |
| Item 4  | 59,3358  | 124,450  | -,074  | ,912  |
| Item 5  | 59,6866  | 111,330  | ,758   | ,888  |
| Item 6  | 59,6269  | 113,830  | ,458   | ,895  |
| Item 7  | 60,2761  | 127,690  | -,209  | ,913  |
| Item 8  | 59,4851  | 113,425  | ,585   | ,892  |
| Item 9  | 59,3582  | 102,863  | ,846   | ,883  |
| Item 10 | 59,5075  | 113,981  | ,557   | ,893  |
| Item 11 | 59,3806  | 103,365  | ,814   | ,884  |
| Item 12 | 59,6418  | 114,322  | ,430   | ,896  |
| Item 13 | 59,7090  | 114,659  | ,543   | ,893  |
| Item 14 | 59,3955  | 103,143  | ,814   | ,884  |
| Item 15 | 59,5448  | 119,844  | ,284   | ,898  |
| Item 16 | 59,4030  | 114,227  | ,602   | ,892  |



|         |         |         |      |      |
|---------|---------|---------|------|------|
| Item 17 | 59,4851 | 113,425 | ,585 | ,892 |
| Item 18 | 59,8433 | 115,020 | ,432 | ,895 |
| Item 19 | 59,4179 | 113,944 | ,622 | ,892 |
| Item 20 | 59,5746 | 117,540 | ,328 | ,898 |
| Item 21 | 59,4179 | 113,944 | ,622 | ,892 |
| Item 22 | 59,6866 | 111,330 | ,758 | ,888 |

Fuente: Base de datos.

Como se puede observar en la tabla 12 el análisis de confiabilidad del instrumento de satisfacción de los alumnos aplicado arrojó un coeficiente de 0,898; por lo tanto, se puede decir que el instrumento tuvo una muy alta confiabilidad. El valor de Alfa de Cronbach permitió demostrar que el instrumento elaborado con 22 ítems, que medía de la variable satisfacción de los alumnos tenía muy alta confiabilidad; es por ello que no se procedió a realizar la reformulación de ítems.

#### 1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.

##### a) Justificación

###### a1) Justificación teórica.

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

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

###### a2) Justificación metodológica

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

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

a3). Justificación práctica

La investigación permitirá recomendar políticas y estrategias orientadas a incrementar la satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, cuyo eje es la existencia de un servicio orientado a las necesidades del alumno. Esperando lograr el incremento en el número de clientes, la fidelización de los clientes actuales y mayores ingresos económicos equivalentes a una mayor rentabilidad de la empresa.

b) Importancia.

El estudio es muy importancia ya que los beneficiarios con los resultados que se obtengan una vez realizada la investigación es para Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, ya que de corroborar las hipótesis planteadas podrán aplicar mejoras con la finalidad de minimizar la deserción estudiantil de las carreras de educación inicial, educación primaria, educación secundaria y especialidades. Asimismo, los métodos que se

apliquen podrán ejecutarse en otras organizaciones de similares características.

Investigación de la en las carreras de docencia en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, referida a estudios sistemáticos con fines evaluativos y de superación de la práctica docente en cuanto a: a) métodos y técnicas de enseñanza, b) logro de objetivos de aprendizaje, c) medios didácticos de apoyo, d) tipo y calidad de materiales usados en la enseñanza.

c) Limitaciones.

La mayor limitación para la investigación radicará en la validez de los resultados ya que los mismos dependerán directamente de que todas las personas consultadas compartan respuestas totalmente sinceras y sin ningún tipo de influencia. Por su propia naturaleza, la realidad educativa pedagógica es diversa, compleja y cambiante. Por dicha razón, su estudio está sujeto a límites y obstáculos que no se deben obviar. Los más habituales son de orden ambiental, técnico, los derivados del objeto de estudio y de orden ético-moral.

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

**Limitaciones de orden técnico.** Son límites que afectan a la calidad de la información recogida, del dato o de la medida. Las observaciones y mediciones se basan en manifestaciones externas

cuyo isomorfismo con la realidad educativa en estudio no está garantizado. Dentro de este apartado también se puede incluir la distorsión causada por efectos no deseados, dado que en la propia situación investigadora activa existen elementos de difícil control (en ocasiones, porque se desconoce su existencia) y que deben identificarse con el fin de contrarrestar su acción distorsionadora.

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

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

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Pese a realizar una búsqueda exhaustiva de investigaciones a nivel internacional realizadas sobre aspectos referidos a la calidad de los servicios educativos y de sobre nivel de satisfacción, no se ha podido encontrar estudios realizados en Institutos superiores, es por ello que se está considerando a las investigaciones realizadas en universidades.

### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Ramírez & Rodríguez (2005), Elaboraron la investigación sobre la influencia de las diferencias individuales en la calidad de los servicios universitarios en la universidad del Valle, Cali-Colombia. La investigación se fundamentó en un estudio empírico realizado con 900 encuestas aplicadas en septiembre del 2003 a los estudiantes de universidades de: Neiva (Surcolombiana, Cooperativa); Tunja (Pedagógica y Tecnológica de Colombia) y en Cali (Valle, Javeriana y Santiago de Cali), utilizando un cuestionario estructurado, el cual se hizo con base en los autores que crearon las teorías y las mediciones: Levenson (1975) para el locus de control; Cronin y Taylor (1992) para el modelo SERVPERF de calidad del servicio. Los resultados indicaron que los instrumentos utilizados tienen niveles aceptables de fiabilidad y validez. Igualmente, los análisis estadísticos de los constructos utilizados tienen los siguientes resultados: alpha de Cronbach y varianzas explicadas: locus de control (0.71, 57%), calidad del servicio (0.92, 57%), lo que garantiza su validez.

Barrera & Reyes, & María (2006) ejecutaron una investigación sobre el análisis comparado de las escalas de medición de la calidad del servicio, fue realizado en su calidad de docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la

Universidad de Sevilla, cuyo objetivo fue realizar un análisis comparativo entre los métodos de medición de la calidad del servicio, llegando a la conclusión el trabajo pone de manifiesto una superioridad de la escala SERVPERF sobre el resto. Si bien, se aceptan las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se sabe que, en anteriores estudios, el número de dimensiones no ha sido una constante, lo que hace necesario realizar futuras investigaciones en este aspecto. Asimismo, las dimensiones que se muestran más claras y diferenciadas en la mente del consumidor son la tangibilidad y la empatía. Coincidiendo con el estudio de Llosa, Chandon y Orsingher (1998). Además, encontramos validez discriminante de las dimensiones tangibilidad y fiabilidad con el constructo satisfacción, aunque no sucede lo mismo con el resto de dimensiones.

Gonzales (2006). En su tesis sobre una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan basado en la Norma ISO 9001-2000 para optar el título de Maestro en Gestión de la Calidad en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, México. Cuyo objetivo Aplicar un Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual realizo un análisis de la situación del I.S.T. de Acayucan concluyendo que el sistema permite a las organizaciones alcanzar la satisfacción de los clientes, asegurando que van a proporcionarles los productos/servicios requeridos de forma sistemática a la vez establece el marco para la mejora continua. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad vienen identificados en la Norma ISO 9001:2000 son genéricos y aplicables a cualquier organización independientemente del producto o servicio que ofrezcan. Los requisitos de los productos/servicios pueden ser especificados por los clientes o por

la organización y en algunos casos en reglamentación aplicable, como es el caso de la formación reglamentaria”.

Urrieta (2006), en su tesis sobre el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 y la Cultura de satisfacción al cliente en las organizaciones Certificadas por FONDONORMA en el Estado LARA para optar el grado de Magíster Scientiarum presentada a la Facultad de Administración y Contaduría de la Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado en Barquimisetto Venezuela. Cuyo objetivo fue demostrar la existencia de una relación positiva y estrecha entre el modelo de gestión de calidad y la cultura de satisfacción al cliente que beneficie a la organización o por lo contrario comprobar que el hecho de contar con un sistema de gestión de calidad certificado no garantiza que exista una cultura de satisfacción de cliente. La metodología utilizada fue con enfoque inductivo, apoyada en un estudio de campo con diseño no experimental transaccional, las técnicas de recolección de información fue la encuesta y la observación directa, el instrumento fue el cuestionario, se concluyó que estructuralmente las empresas cuentan con un buen soporte formal: misión, visión valores y políticas, que consideran la satisfacción del cliente, las empresas cuentan con procesos documentados e implementados alineados a la satisfacción del cliente, los cambios culturales se perciben más desde el enfoque procedimental, dejando en segundo plano los cambios intangibles, se presenta adiestramiento y capacitación en atención y servicio sólo en áreas en contacto directo con el cliente externo, las empresas no se perciben así mismas como empresas que dan servicio, aunque lo hacen, los elementos susceptibles a cambios son la consideración, elaboración y aplicación de procedimientos alineados a la satisfacción de clientes y el segundo es el involucramiento y motivación del personal, se afirma que el sistema de gestión de la calidad impacta positivamente en la cultura de orientada hacia la satisfacción del cliente.



Sánchez (2012) en su tesis sobre la satisfacción De Los Usuarios De Consulta Externa En Una Institución De Seguridad Social En Guadalupe, Nuevo León en México para obtener el grado de Maestría en Salud Publica, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa, cuyo diseño metodológico fue de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social, para lo cual se consideró a los derechohabientes que acudieron a consulta externa en el periodo Noviembre 2011 a Enero de 2012, concluyéndose que el tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

#### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Guadalupe & Velásquez (2005). En su tesis sobre la evaluación y acreditación de la calidad en las nuevas leyes de educación superior de América Latina, donde ambos docentes formaron parte de la Comisión de Coordinación de Reforma Universitaria-Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde se describen y comentan diversos temas seleccionados de las legislaciones nacionales de educación superior, referentes a las políticas de la evaluación y acreditación de la calidad.

La educación superior de nuestro país, desde hace cierto tiempo, ha devenido en un caos debido a Las políticas neoliberales que generaron la mercantilización de la educación superior, es así que se han creado en el país muchos centros de educación superior de los cuales una importante cantidad no reúnen mínimos niveles de calidad ni forman profesionales con la capacidad de generar

conocimientos nuevos y solvencia para solucionar los graves problemas del país. Aspecto que debe hacerse extensivo a todas las instituciones de educación superior del Perú. Algunos de estos centros de educación son verdaderas fábricas de elaboración de títulos profesionales, que sólo buscan lucrar con la educación superior y las expectativas de mejoras socio-económicas de la población, atendiendo la gran demanda que existe en el país (especialmente la universitaria).

Concluyendo que los sistemas de evaluación y acreditación establecidos en la normatividad reciente de los países latinoamericanos operan sobre la base del mejoramiento de la educación superior y sobre la garantía que se da a la sociedad de que el programa o institución de educación superior evaluado y acreditado, es de calidad.

Flores (2005) en su investigación sobre la encuesta de satisfacción estudiantil cuyo objetivo fue el de resolver el problema de la insatisfacción estudiantil existente en la Universidad Ricardo Palma, concluyendo que dicha insatisfacción en una Institución, esta se ve disminuida por su productividad y rendimientos es por ello que resulta necesario y ventajoso, captar a los estudiantes por la imagen que proyecta la institución como ente formador de profesionales competentes que se insertan ventajosamente en el mercado laboral. Es por ello sumamente importante detectar las falencias o puntos débiles que tenga nuestra institución; y que esté proyectándolo como parte de su imagen, haciéndose así menos atractiva como oferta académica. La investigación expone una metodología de diseño de la encuesta basada en la selección de áreas a evaluar entre las cuales destacan: competencias profesionales, plana docente, ambiente de la universidad, biblioteca central, centro de cómputo, servicio académico, servicio administrativo, las actitudes personales sociales entre otras.

También expresa los aspectos que explora la satisfacción estudiantil mediante la comparación de la Universidad Ricardo Palma frente a 3 entidades de prestigio internacional. Sin embargo, el mayor aporte de esta investigación a la presente tesis es el modelo de encuesta utilizado, en el cual se puede apreciar la utilización de una escala de actitud de cuatro niveles: Muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.

Begazo (2006) publica un artículo relacionado a la calidad del servicio titulado “¿Cómo medimos el servicio?”. La publicación se realizó en el 18avo número de la revista de investigación de la facultad de la UNMSM y contiene los resultados de una profunda investigación realizada por el autor. En el artículo se menciona que la tangibilidad de un producto va acompañada de la intangibilidad de las expectativas que sobre él se poseen y que deben ser medidas en función a las percepciones de los clientes. Entre las conclusiones importantes a las que arriba luego del proceso de investigación figuran que en un mundo globalizado la calidad del servicio es fundamental para competir en cualquier actividad, donde la medición del servicio es fundamental para todo negocio, para lograr fidelizar a sus clientes ya que gracias a ello se puede mejorar y asegurar una vida prolongada del negocio que se administra. Sin ella tarde o temprano se van a incurrir en pérdidas o disminución de la participación en el segmento. Asimismo, hay que tener en cuenta que ese conocimiento debe ser continuo, dinámico, progresivo y adaptable, es por ello que debemos tener en cuenta que las demandas de los clientes son cambiantes; las necesidades, deseos y expectativas de ellos están en continua transformación. Existen varios métodos para medir la calidad del servicio y aplicarla a la actividad turística como el SERVQUAL, SERVPERF, HOTELQUAL, LOGQUAL y el RESORTQUAL, entre otros.

Castro (2007), en su tesis sobre la Calidad del servicio terciarizado en la banda ancha de Telefónica del Perú S.A.A. para optar el Grado de Magíster en Administración con Mención en Gestión Empresarial de la UNMSM. En el estudio, el investigador relaciona las variables calidad del servicio por parte del personal terciarizado encargado de las atenciones de instalaciones o reparaciones de los servicios de banda ancha en la casa de los clientes, con el incremento en la satisfacción del cliente. Para ello, se trabajó con una muestra no probabilística de 17 técnicos por cada una de las 5 empresas colaboradoras de Telefónica del Perú S.A.A., mientras que para los clientes se trabajó aplicando un muestreo probabilístico para una población infinita con un 95% de grado de confianza y 5% de error muestral. La metodología utilizada incluyó la aplicación del método SERVQUAL y el método TQM (Total Quality Management). Las conclusiones señalan que existe una relación directa entre la calidad del servicio entregado y el incremento en la satisfacción de los clientes.

Barreda (2007). En su tesis sobre la Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Administración de la Educación Universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuya población de estudio estuvo conformada por los estudiantes matriculados en el ciclo académico 2005-II (año lectivo 2006-I) aplicándose una encuesta de opinión para establecer la percepción estudiantil y de los Docentes que laboran en la Facultad, sobre la Gestión Académica, en la comunicación, misión, aulas, laboratorios, así como en la Calidad Académica, entrega de silabo, número de Docentes, biblioteca ambiente de estudio, bienestar, las actividades académicas. Se encontró que: La percepción de los estudiantes en cuanto a la Gestión Académica es de nivel bajo. La

percepción de los Docentes en función de la gestión es ubicada en nivel bajo. Los estudiantes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo.

Los Docentes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo. Para el análisis de resultados se aplicó la prueba estadística de regresión lineal, la cual permitió determinar el nivel de influencia significativa de la Gestión Académica en la Calidad Académica, tal como lo expresa el resultado obtenido del coeficiente de regresión sig.= 0,000. Concluyendo que la Gestión Académica influye significativamente en la Calidad Académica.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. Modelos de medición de la calidad del servicio**

Los modelos que son de interés de la presente investigación son: el modelo SERVQUAL, el Modelo de las Deficiencias y el modelo SERVPERF. Cada uno de ellos se detalla a continuación:

#### **2.2.1.1. Modelo SERVQUAL**

Este modelo se origina en los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry. En los que plantean el modelo para dar respuesta a una de las principales dificultades que presenta la aplicación de la calidad total a las empresas de servicios, como es la medición de sus resultados.

Para ellos, los clientes realizan una evaluación mental del servicio teniendo en cuenta cinco dimensiones o criterios relevantes: elementos tangibles del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cuando un cliente elige un determinado producto del que se ha informado previamente, espera que éste satisfaga todas sus necesidades, así como las expectativas que se ha formado sobre dicho producto.

Por lo tanto, este modelo se basa en la consideración de la calidad como una expectativa y su medición como el resultado de comparar lo que el cliente cree que la empresa debe ofrecer (expectativas), con la percepción del desempeño que se tiene del servicio recibido (percepciones).

La base de este modelo es la firme creencia de que “un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado”.

Por lo tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes.

Analicemos a continuación como están compuestos estos dos elementos tan importantes:

#### **Expectativas (factores que contribuyen a su formación):**

- **Comunicación boca-oído:** hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros usuarios.
- **Necesidades personales:** qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.
- **Experiencias anteriores.**
- **Comunicación externa:** son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como puede ser la publicidad el precio.

**Percepciones = dimensiones.**

El modelo considera como variables, 5 dimensiones en las que descompone la calidad del servicio, según la perspectiva del cliente, éstas son:

**Elementos tangibles del servicio.** Entendidos como todos los medios físicos que van complementar a la prestación del servicio. En una institución educativa se puede considerar a la infraestructura, los equipos audiovisuales, el mobiliario de cada una de las aulas compuesto por las carpetas, pizarras, etc.

**Fiabilidad o confiabilidad del servicio.** Referido a que el servicio sea confiable y se entregue en condiciones similares siempre.

**Capacidad de respuesta.** Entendido como la capacidad de los trabajadores de la empresa a responder ante las necesidades de los clientes y situaciones complejas que puedan presentarse.

**Seguridad.** Entendida como las medidas que toma la empresa para que el cliente sienta que se le está brindando un servicio por personas expertas que saben realizar su labor.

**Empatía.** Es el grado de acercamiento emocional entre los clientes y los trabajadores de la empresa. En una entidad educativa, la empatía se puede analizar observando las relaciones existentes entre docentes y los alumnos, y también entre trabajadores administrativos y alumnos.

Entre las expectativas (servicio esperado) y las percepciones (servicio recibido) se pueden producir tres distintas situaciones que provocan diferentes reacciones en el cliente:

- Percepción = Expectativa = Cliente satisfecho = Buena calidad. El cliente está satisfecho, volverá a consumir el servicio.
- Percepción < Expectativa = Cliente insatisfecho = Mala calidad. Posible cliente perdido, además de los potenciales clientes perdidos por el boca a boca.
- Percepción > Expectativa = Cliente muy satisfecho = Cliente fidelizado. Seguramente volverá a consumir el servicio y además se lo recomendará a todos sus conocidos.

### **El cuestionario.**

En el modelo SERVQUAL las cinco dimensiones (percepciones) se desglosan en veintidós variables que reflejan los aspectos de cada una de ellas que los clientes consideran más importantes.

Estas dimensiones y variables se van a medir a través de encuestas, de forma que los clientes cada uno de los aspectos.

Por lo tanto, se realizan dos cuestionarios, que se entregan al cliente en dos momentos diferentes.

**Cuestionario 1:** se le pregunta sobre las 22 variables con el objetivo de identificar las expectativas del cliente sobre el servicio que va a recibir. Se le entrega el cuestionario antes de la prestación del servicio. Adicionalmente, en este apartado se le puede preguntar por la importancia relativa que cada dimensión tiene para el cliente. En este caso se dice que se trata de un modelo SERVQUAL ponderado, y en caso contrario un modelo SERVQUAL sin ponderar.

**Cuestionario 2:** se preguntan por las mismas 22 variables (ítems), pero referidas al nivel de satisfacción o percepción de la calidad del



servicio recibido. El cuestionario se entrega una vez que el cliente ha recibido el servicio.

Generalmente, para la valoración de las dimensiones se aplica una escala Likert del tipo "Totalmente de acuerdo-Totalmente en desacuerdo". Que puede tener valores de 1 a 5, o de 1 a 7.

Sin embargo, es importante mencionar que, dependiendo del tipo de empresa, de su tamaño o complejidad pueden usarse escalas con un menor número de preguntas o se puede simplemente tomar el modelo como una referencia. Una vez cumplimentado los cuestionarios, se procede al cálculo de los resultados. Dos tipos de forma de cálculo:

En el caso de no utilizar ponderación- pasos:

Puntuación para cada variable y cliente. Formula:

$$\text{Puntuación SERVQUAL} = \text{Puntuación de la percepción} - \text{Puntuación de la expectativa.}$$

- Puntuación media que cada cliente, de forma individual, otorga a cada una de las dimensiones.
- Puntuación promedio que todos los clientes entrevistados otorgan a cada una de las dimensiones.
- Valoración global de la calidad de servicio, se suman los valores medios de cada dimensión obtenida en el punto anterior y se divide entre el número de dimensiones.

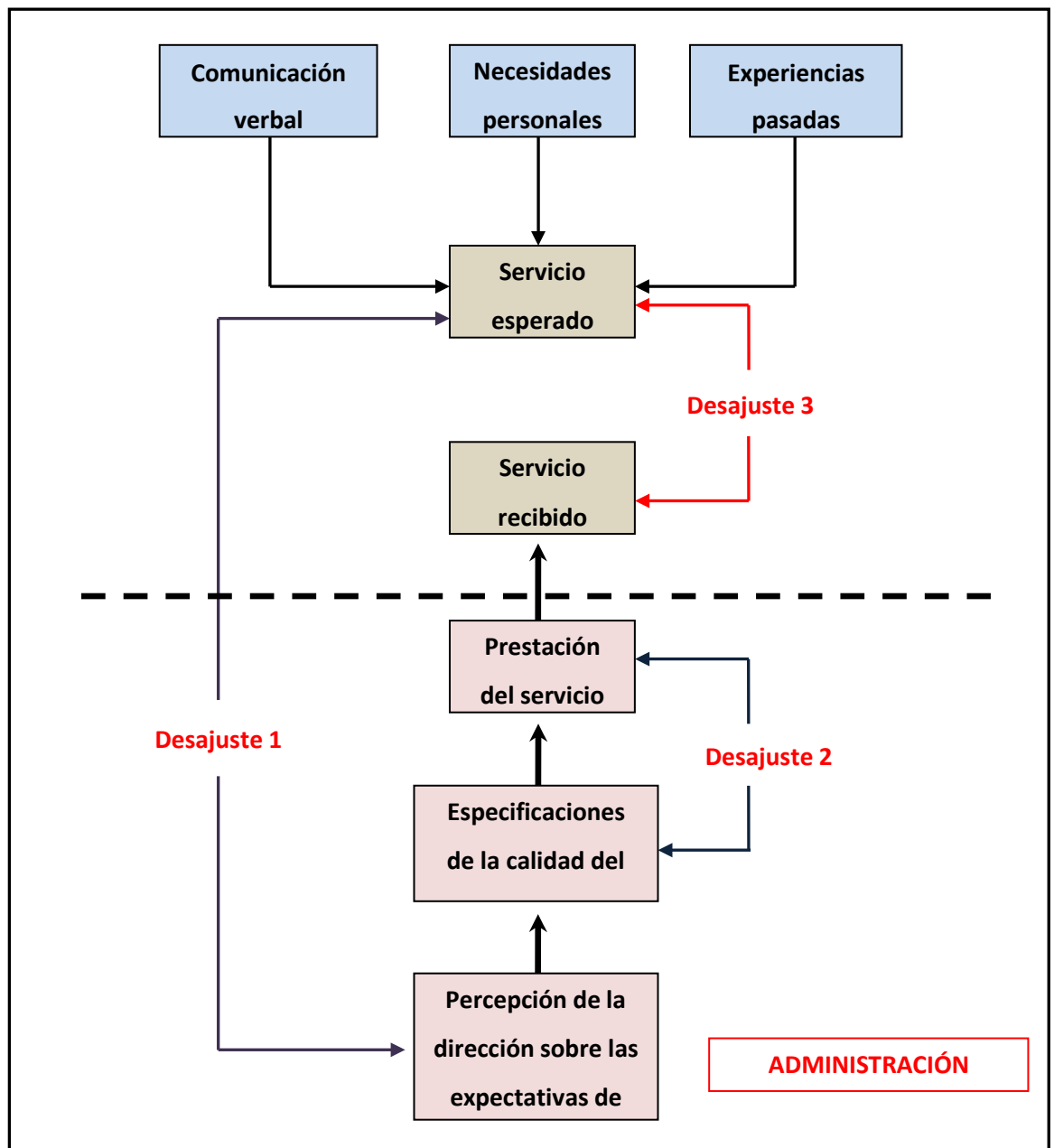
**En el caso de utilizar ponderación:**

Para cada cliente, se multiplica la valoración media obtenida para cada dimensión por el peso que éste le ha asignado a cada una de las dimensiones. Los pesos deben estar expresados en tanto por uno.

Se realizan los dos pasos siguientes vistos anteriormente, pero con los datos ponderados. Cuando existe mucha diferencia entre las expectativas y las percepciones son debidas, según el modelo, a alguna deficiencia interna. Estas deficiencias han sido identificadas y plasmadas en un instrumento de medición denominado Modelo de las Deficiencias. Al analizar las deficiencias, la empresa evalúa la calidad total del servicio tal y como lo perciben los clientes, y además puede determinar cuáles son las facetas clave con el propósito de centrar en esas áreas los esfuerzos que realice para mejorar la calidad del servicio.

### 2.2.1.2. Modelo de las Deficiencias

GRÁFICO N° 1: El Modelo de las Deficiencias



FUENTE: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)  
 Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

Tal como se aprecia en el gráfico N° 01, el modelo parte de la primera deficiencia existente (deficiencia 5), que es la que se produce entre las expectativas y el servicio percibido por el cliente.

Esta deficiencia se debe a otras que tienen lugar en el interior de la organización, y que son:

**Deficiencia 1:** es la diferencia entre lo que los clientes esperan del servicio y lo que la dirección de la empresa percibe que desean los clientes. Problema muy habitual los directivos confían en su intuición para saber lo que el cliente quiere y no utilizan herramientas que existen para preguntar al cliente: estudios mercado, uso intensivo de la comunicación ascendente desde el personal en contacto con el cliente y reducción de los niveles jerárquicos en las empresas para que la comunicación fluya rápidamente y llegue a la dirección lo más exacta posible, sin distorsión de lo ocurrido.

**Deficiencia 2:** diferencia entre lo que la dirección percibe que espera el cliente y las especificaciones de calidad que la empresa ha establecido para satisfacer esas expectativas. Cuando se produce es debido a que los gerentes no consiguen plasmar con claridad los objetivos y normas de calidad. Causas: escaso compromiso de la dirección de la calidad, mala planificación de la calidad, ausencia de objetivos y la idea de que es imposible ofrecer al cliente lo que realmente desea.

**Deficiencia 3:** es la diferencia entre las especificaciones de calidad y la prestación del servicio por parte del personal, que en ocasiones incumple con los estándares establecidos. Las causas de esta deficiencia hay que buscarlas en una mala gestión de los RRHH.

**Deficiencia 4:** es la diferencia entre el servicio prestado realmente y las comunicaciones externas de la organización. Es la tendencia a sobre prometer en las acciones de comunicación de marketing, que generan unas expectativas en los clientes que luego no se corresponden con la realidad.

Tabla 1

*Deficiencias y causas sobre normas de calidad de servicios*

| Deficiencia  | Causa  |
|--|--|
| <p><b>D1:</b> Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de una cultura orientada a la investigación</li> <li>• Falta de una comunicación ascendente</li> <li>• Excesivos niveles de mando</li> </ul>  |
| <p><b>D2:</b> Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad del servicio</li> <li>• Mala especificación de los objetivos</li> <li>• Defectuoso o inexistente establecimiento de las normas estándar para la ejecución de las tareas</li> <li>• Percepción de la viabilidad</li> </ul>   |
| <p><b>D3:</b> Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de éste</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de sentido de trabajo en equipo</li> <li>• Desajuste entre los colaboradores y sus funciones</li> <li>• Desajuste entre la tecnología y sus funciones</li> <li>• Falta de control percibido</li> <li>• Sistema de supervisión y mando inadecuados</li> <li>• Existencia de conflictos funcionales</li> <li>• Ambigüedad de las funciones</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>D4:</b> Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación descendente</li> <li>• Propensión a prometer en exceso</li> </ul> |
|---|---|

*Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)*

*Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos*

### **2.2.1.3. Modelo SERVPERF.**

Su nombre se debe a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Se integra de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace a las expectativas.

La ventaja del modelo es la mayor simplicidad de cumplimiento por parte del encuestado, ya que la eliminación de las expectativas supone la reducción a la mitad del número de ítems valorados, lo que causará un menor cansancio y seguramente mayor precisión en las respuestas obtenidas.

### **2.2.1.4. Administración de la calidad total.**

Según Harold Koontz y Heinz Weirich (1998) en su obra "Administración una perspectiva global", señalan que la administración de la calidad es un elemento decisivo del competitivo mercado global.

Otras importantes contribuciones a esta corriente fueron realizadas por Philip B. Crosby.

"Cada uno piensa en forma ligeramente distinta. Para Deming calidad significa ofrecer a los clientes productos o

servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. Para Juran lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso. Para Crosby la calidad es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada compañía. Para resolver el problema de la calidad, Deming quería que sociedad y compañías se comprometieran con la calidad. En forma semejante, Juran alude a la importancia del sistema organizacional orientado al cliente y a la calidad. Crosby enfatiza la necesidad de una cultura organizacional comprometida con la calidad y recalca la relevancia de "cero defectos".

Koontz y Weihrich, menciona que:

"Encontramos que los conceptos propuestos por éstos y otros autores son la necesidad de determinar el costo de la mala calidad, la mejora continua, la atención a los detalles, el trabajo en equipo para eliminar barreras departamentales, la educación en la calidad y el liderazgo en mejoras de calidad por todos los no administradores y administradores de todos los niveles de la organización, aunque especialmente por los de alto nivel". Así como establecen que uno de los métodos más conocidos para la mejora de la calidad es la llamada Administración de la Calidad Total".

Asimismo, Saez, García, Palao y Rojo (2003) definen que

"La gestión de la calidad total TQM, es básicamente una filosofía empresarial que se basa en la búsqueda de la satisfacción del cliente. El proceso empresarial comienza con el cliente. De hecho, si no comienza con el cliente, lo normal es que termine de con el cliente. La gestión de Calidad implica una actitud por parte de toda la compañía

orientada a proporcionar valor al producto o servicio destinado al consumidor”.

#### **2.2.1.5. La calidad del servicio**

Sin duda, la calidad es uno de los más complicados de definir debido a que cada autor plantea su propio concepto en función al entorno histórico, a la preparación académica que posee y a su propia experiencia. En la presente investigación, nos interesa analizar los conceptos desde la perspectiva de las Ciencias Administrativas y desde la concepción de la Educación, por ello expondremos la calidad bajo ambos criterios.

#### **2.2.1.6. La calidad de servicio bajo el enfoque de las Ciencias Administrativas**

En el mundo de la administración, los grandes teóricos de la calidad, generalmente la han definido como “*qué tan adecuado es para el uso*”; algunas de estas definiciones realizadas por estos grandes personajes son las que se muestran a continuación:

- Calidad es el resultado de comparación de las expectativas y percepciones (Harrington, 1989, Zeithmal, 1991).
- La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (Espeso y Harvey, 1994).
- Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (Juran y Gryna, 1993).
- Edward W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.

Según el Organismo Internacional de Normalización ISO, la calidad se define como: “El conjunto de características de una entidad



(producto/empresa) que le dan la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas”.

#### **2.2.1.7. La calidad bajo el enfoque de la Educación**

La Ley General de la Educación N° 28044, menciona a la calidad de la Educación: “El nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

La calidad así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. En las instituciones educativas resulta necesario enfatizar el vínculo entre pertinencia y calidad. A la exigencia académica de los programas, se añade la exigencia particular de su rol en la sociedad, por cuanto se trata de instituciones de formación integral.

En algunos casos se juzga que existe calidad en la institución por su reputación, por la disposición de recursos académicos y financieros adecuados, por los resultados obtenidos por la institución en una de sus funciones sustantivas, por el valor intrínseco de los contenidos académicos, o por la apreciación del valor agregado de la educación ofrecida.

En otros casos, se identifica la calidad con la mayor o menor satisfacción de los estándares fijados por las asociaciones profesionales, o las agencias de acreditación, o por la satisfacción manifiesta de los empleadores.

De aquí la importancia de precisar el alcance y criterios de calidad que el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la

Calidad de la Educación Superior no Universitaria ha establecido a través de un modelo debidamente sustentado.

Gento (1996) citado por Flores Aroni (2017) señala que calidad.

“Es el rasgo atribuirle a entidades o colectivos cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza”.

Edwards (1991) señala que calidad: “Es un valor que requiere definirse en cada situación y no puede entenderse como un valor absoluto”.

En estas dos definiciones se puede observar dos aspectos importantes: la orientada al manejo institucional o sectorial y la otra en relación al medio donde se desenvuelve.

En general todos solicitamos servicios de calidad, pero cabe señalar que los servicios educativos tienen un carácter especial por ser públicos y no depender solamente de las necesidades ó demandas de los clientes, convirtiéndose en un bien básico.

#### **2.2.1.8. La calidad en la Educación Superior Peruana.**

El concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior es el término de referencia que permite comparar una institución o programa con otros homologables o en torno a un patrón real o utópico predeterminado, cuyo componente o dimensiones pueden ser la relevancia, la integridad, la efectividad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de información, la eficiencia, la eficacia y la gestión de los procesos académicos y administrativos.

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

- Los referentes históricos; es decir, lo que la institución ha pretendido ser, lo que históricamente han sido las instituciones de su tipo y en el momento histórico presente y en la sociedad concreta.

- Lo que la institución, singularmente considerada, define como su especificidad o su vocación primera (la misión institucional y sus propósitos).

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

- Las características de su comunidad académica en relación con el campo de acción en que opera, campo que está referido al tipo de conocimiento que cultiva.

- Las disciplinas, las profesiones, las ocupaciones, o los oficios para los cuales forma.

- La relación que guarda con el medio externo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Etapas previas**, realizada por el IFD.

**Autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa**, que está a cargo de los propios actores de la institución educativa. Su realización es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece y dar inicio, si fuera el caso, a los procesos externos definidos a continuación.

**Evaluación externa con fines de acreditación**, la que es requerida voluntariamente por las instituciones educativas. Para tal efecto se designa a la entidad especializada que la llevará a cabo de acuerdo al procedimiento señalado en el reglamento, la misma

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

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

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

**C.2.** Acreditación institucional integral.

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

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

### **2.2.1.10. Principios de gestión de la calidad**

La Norma NTP-ISO 9004:2001 presenta ocho principios de gestión de la calidad, que han sido desarrollados para que los directivos de la organización los utilicen para liderar el mejoramiento continuo del desempeño en la organización. Estos principios de gestión de la calidad son los siguientes: Organización enfocada al cliente: ya que dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. La Participación del personal, ya que son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Enfoque a los procesos, ya que un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Mejorar continuamente el desempeño global de la organización, Tomando decisiones basadas en hechos donde una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **2.2.1.11. Los servicios**

De Meyer y Luttenberg (2001) expresaron que hay un área en la que las pequeñas empresas están inherentemente ubicadas para sobresalir y diferenciar sus productos sin

importarles quien sea el competidor: pueden presentarles a sus clientes un servicio realmente excelente.

Hablando sobre realidad peruana Pipoli de Butrón (2004), nos dice que los servicios son las actividades determinadas por separado e intangibles que satisfacen las necesidades de los consumidores y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o servicio.

Calderón Neyra (2002) nos señala que el servicio al cliente, es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado de la calidad esperada y se asegure un uso correcto del mismo.

**a. Tipos de servicios**

Eiglier y Langeard (1996) dicen que los servicios elementales se pueden distinguir en dos tipos:

**El servicio de base.** Que puede ser definido desde dos puntos de vista: desde el del cliente, para el que el servicio de base constituye la razón principal por la que va o se dirige a la empresa de servicio, es decir el servicio de base va a satisfacer la necesidad principal del cliente. Mientras que según la perspectiva de la empresa el servicio de base es aquel que le brinda mayores ingresos dentro de su cartera de servicios.

**Los servicios periféricos.** El servicio periférico es un servicio de menor importancia, ofrecido por la empresa y que no corresponde a ninguna de las dos



condiciones del servicio de base principal. Los servicios periféricos pueden ser numerosos.

#### **b. Características de los servicios.**

Aguirre Garo (2005) con el apoyo de Aparicio de Castro, cuando nos hablan del marketing en el sector específico de servicios, identifican las siguientes características:

**La intangibilidad de los servicios.** Un servicio es una acción, un beneficio, una satisfacción, pero no algo material.

**La inseparabilidad de los servicios.** Los servicios primero son vendidos y consumidos, normalmente de forma simultánea.

**La heterogeneidad de los servicios.** Hace referencia a la dificultad que existe para lograr una estandarización de los servicios. No es posible aplicar un estricto control técnico que garantice la normalización, por ello es más difícil lograr un estándar de calidad.

**La caducidad de los servicios.** Poseen inmediatez en su caducidad.

#### **2.2.1.12. El concepto de calidad del servicio**

En 1985 la Universidad de Texas designó a los investigadores Parasuraman, Zeithal y Berry para que respondieran las siguientes preguntas de los empresarios: ¿Qué es la calidad del servicio? y ¿Qué se debe hacer para mejorarla? Como resultado final los investigadores diseñarían el modelo SERVQUAL.

Los tres investigadores generaron los siguientes conceptos como elementos rectores para la medición de la calidad de los servicios:

- **Las expectativas** parten de las promesas que las empresas les realizan a los clientes, de las necesidades de los clientes, de las experiencias pasadas y de los comentarios de terceros.
- **Las percepciones** son las maneras como los clientes captan los servicios en el momento mismo de recibirlos.

Para la presente investigación y en base a los postulados de la norma NTP – ISO 9001:2000 y el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio es el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución y lo que aspiran a recibir los alumnos.

Ruiz-Olalla señala que:

“la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción”. “La evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso, como en la forma en la que se desarrolla el mismo”.

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

¿Cuándo decimos que un servicio es exitoso? Cuando el usuario tiene una percepción del servicio recibido que sea superior a la expectativa que tenía previa a la hora de la compra o consumo.

¿Cuándo un servicio es malo? Si la percepción del servicio recibido es inferior a la expectativa que tenía previa al consumo.

### 2.2.1.13. Niveles de medición de la calidad del servicio

La calidad del servicio medida mediante la aplicación del método SERVPERF, y utilizando una escala Likert de 1 a 5, distingue los siguientes niveles de calificación:

Tabla 2

*Niveles de calificación de la calidad del servicio*

| Reactivos                      | Resultado promedio | Niveles de calificación de la calidad del servicio |
|--------------------------------|--------------------|--|
| Totalmente en desacuerdo       | 1 - 1.99           | Pésima calidad                                     |
| En desacuerdo                  | 2 - 2.99           | Mala calidad                                       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 - 3.99           | Calidad media                                      |
| De acuerdo                     | 4 - 4.50           | Buena calidad                                      |
| Totalmente de acuerdo          | 4.50 – 5           | Alta calidad<br>Calidad que fideliza al cliente    |

Fuente: Metodología Modelo SERVPERF (En línea)

Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

### 2.2.1.14. Dimensiones o indicadores de la calidad del servicio

Para obtener cualquiera de los niveles antes mencionados será imprescindible operacionalizar la variable calidad del servicio. Para ello se utilizó como indicadores las dimensiones consideradas en el modelo SERPERF. Las mismas que son:

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

**Fiabilidad o confiabilidad del servicio.** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. ¿La empresa brinda el mismo nivel de servicio una y otra vez, o su calidad varía enormemente en cada encuentro? ¿La empresa cumple sus promesas? No existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicios poco confiables. El consumidor está dispuesto a gastar su dinero con la idea de que el prestador del servicio realizará la transacción conforme a lo prometido. Para los consumidores la confiabilidad es la más importante de las cinco dimensiones.

**Capacidad de respuesta,** se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también se considera el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir.

**Seguridad o garantía del servicio.** Se refiere a tres componentes básicos que son: la competencia de la empresa, la cortesía con la que trata a sus clientes y la seguridad de sus operaciones. La competencia se refiere a los conocimientos y la habilidad que tiene la empresa para desempeñar su servicio.

La cortesía, a la interacción entre el personal de la empresa y el cliente y sus pertenencias, es decir refleja la buena educación, amabilidad y consideración con los bienes del cliente.

La seguridad se refiere a que el cliente siente que no corre riesgo o peligro alguno y que no tiene dudas.

**Empatía**, es la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como si fueran los propios. Las empresas que tienen empatía no han olvidado lo que se siente ser cliente, por ello entienden las necesidades de sus clientes y procuran que sus servicios sean accesibles para ellos.

La importancia que los clientes conceden a estas dimensiones no es igual, sino que cambia en función al tipo de negocio estudiado.

El instrumento para la medición de la calidad del servicio consiste en la aplicación de una escala de actitud del tipo Lickert, de entre 5 y 7 niveles, en la que se reflejen atributos de calidad para cada dimensión de la calidad de los servicios. Estos atributos deben ser previamente recogidos de diversas fuentes, pero fundamentalmente de los clientes.

#### **2.2.1.15. La escala Likert**

La escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Fue desarrollada por Rensis Likert a principios de los treinta. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externalice su reacción eligiendo uno de los puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

### **Ejemplo de pregunta formulada utilizando la escala Likert.**

Hay que hacer una distinción importante entre escala de tipo Likert y elemento de tipo Likert. La escala es la suma de las respuestas de los elementos del cuestionario. Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los sujetos para que éstos lo evalúen en función de su criterio subjetivo; generalmente se pide a los sujetos que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo.

Normalmente hay 5 posibles respuestas o niveles de acuerdo o desacuerdo, aunque algunos evaluadores prefieren utilizar 3, 7 ó 9 niveles.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Me gusta el cine:

1. Totalmente en desacuerdo            ( )
2. En desacuerdo                         ( )
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo    ( )
4. De acuerdo                             ( )
5. Totalmente de acuerdo               ( )

Las escalas de actitud también se utilizan para evaluar la calidad y el rendimiento de algunos trabajadores. En el ejemplo SENATI aplica este instrumento a sus alumnos a fin de que éstos evalúen a sus docentes:

Tabla 3

*Ejemplo de diseño de una escala de actitud del tipo Likert*

| Programas / Ocupación Curso  | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |
|--|----------|------|---------|-------|-----------|
|  | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
| <b>DEL INSTRUCTOR</b>  |          |      |         |       |           |
| 1. ¿Tiene dominio sobre los temas tratados?  |          |      |         |       |           |
| 2. ¿Cómo califica su capacidad para realizar ejercicios de aplicación o casos prácticos? |          |      |         |       |           |
| 3. Su habilidad para fomentar el trabajo en equipo y la participación de la clase fue:   |          |      |         |       |           |

*Fuente: Encuesta de opinión del participante sobre la capacitación recibida según programas.  
Cuadro Nº 2.3 año 2008  
Elaboración: SENATI*

### **2.2.1.16. La satisfacción de los alumnos**

Como refiere Domingo (2006) “La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. ¿Y qué es el Servicio al Cliente? Es la ejecución de todos los medios posibles para dar satisfacción por algo que una persona adquirió”. “El servicio es un proceso que implica secuencias, las que se desarrollan previamente en el ámbito interno para luego trasladarlo al exterior de la empresa. Todo proceso de producción o prestación de servicios tiene como objetivo final la satisfacción del cliente”.

El concepto de satisfacción de los alumnos o estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó bajo la denominación de Satisfacción del Cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Cortada y Woods (1995), la definen así:

“Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.”

Por su parte, Evans y Lindsay (2000), remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves:

1. Satisfacer a sus clientes;
2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores;
3. Retener a sus clientes a largo plazo;
4. Acrecentar su participación en el mercado.

Luego de analizar cada una de estas metas, estos autores hacen importantes puntualizaciones que se deben tomar en cuenta: la satisfacción está ligada a la lealtad del cliente a la organización, y también, que las investigaciones han probado que los clientes insatisfechos refieren sus malas experiencias al doble de personas que lo que lo hacen quienes tienen experiencias agradables.

En la presente investigación respetaremos el concepto formulado por Berry y Parasuraman, de tal forma que la satisfacción de los alumnos será entendida como: “el nivel de estado de ánimo de los clientes (alumnos) que resulta de comparar el rendimiento



percibido del servicio con sus expectativas generadas con respecto al mismo”.

### 2.2.1.17. Niveles de satisfacción de los alumnos

Siguiendo los postulados del modelo SERVQUAL, el nivel de satisfacción de los alumnos será medido mediante la utilización de escalas de actitud del tipo Likert de 1 a 5. Los niveles resultantes al aplicar dichas escalas son:

Tabla 4

*Niveles de satisfacción de los alumnos*

| Reactivos                     | Resultado promedio | Niveles de satisfacción de los alumnos |
|-------------------------------|--------------------|--|
| Totalmente insatisfecho       | 1 - 1.99           | Pésimo                                 |
| Insatisfecho                  | 2 - 2.99           | Bajo                                   |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 3 - 3.99           | Medio                                  |
| Satisfecho                    | 4 - 4.50           | Alto                                   |
| Totalmente satisfecho         | 4.50 – 5           | Muy alto                               |

*Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)*

*Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad*

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.8. **Acreditación:** Es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.

2.3.9. **Proceso Educativo:** Es el proceso donde el ser humano aprende a vivir y a ser, desarrollando sus conocimientos y valores.

2.3.10. **Autoevaluación:** Balance reflexivo y personal acerca del propio proceso de aprendizaje vivido. Incluye también la perspectiva del

sujeto acerca de la propuesta de actividades, materiales y orientación del curso. La valoración personal del participante aporta a la autorregulación del proceso de aprendizaje personal, en la medida en que colabora para profundizar, corregir o cambiar la dinámica individual y grupal del aprendizaje.

2.3.11. **Autonomía:** Capacidad para autorregular su propio proceso de aprendizaje, tomar decisiones y elaborar sus tareas de manera personal y contextualizada.

2.3.12. **Blog:** Un blog, o en español también es una bitácora, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

2.2.13. **Competencias:** Es la capacidad de actuar de manera eficaz ante un determinado tipo de situación o problema, identificando el núcleo de la necesidad, movilizando recursos cognitivos y de conocimiento y actuando de manera efectiva y concreta.

2.3.14. **Comunicación:** Implica el intercambio activo entre personas, tanto verbales como gestuales y prácticos. La comunicación permite generar una comunidad de intereses y prácticas y constituye uno de los ejes de la vida social.

2.3.15. **Comunicación Pedagógica:** La comunicación pedagógica implica el diálogo y conversación dirigido a facilitar la comprensión y a apoyar la elaboración del aprendizaje. Apunta a construir significados compartidos sobre el conocimiento y las experiencias. Supone saber “escuchar” las dudas y puntos de vista del otro y valerse de la pregunta reflexiva, más que en dar instrucciones, guiando al interlocutor en el análisis. La comunicación pedagógica puede darse entre dos personas

(profesor – estudiante), o entre el profesor y el grupo. Incluye el intercambio cooperativo y el estímulo para avanzar hacia los logros buscados.

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

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

**2.3.18. Educación a Distancia (EAD):** Educación programada y sistemática de formación y aprendizaje, en la que la relación entre el docente y los estudiantes está intermediada por recursos de comunicación, superando barreras de espacios y de tiempos. Desarrolla el proceso de transmisión, construcción y reconstrucción de conocimientos, así como el desarrollo de competencias para el aprendizaje permanente y autónomo. Utiliza material impreso, correo, radio, teléfonos, fax, TV, discos compactos (CD), video- conferencias, y tecnologías de la información y la comunicación. Ha recibido un importante impulso a través del uso de Internet y la gran red mundial de computadoras, permitiendo el acceso a grandes bases de conocimiento, bibliotecas virtuales, interacciones de comunicación y redes de interés. Reconoce distintas denominaciones en la literatura especializada:

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

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

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

## **2.4 BASES HISTÓRICAS.**

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

Con anterioridad a los tiempos recientes en que se ha desarrollado profundamente este concepto, fueron apareciendo estos conceptos que pueden considerarse como la prehistoria de la calidad y su gestión. Así,

por ejemplo, durante la Revolución Francesa (1794) se crea un Taller Nacional de Calibres, cuyo objetivo era lograr la estandarización de las municiones para su empleo en diferentes tipos de fusibles, donde ya se aplicaron conceptos de inspección y control de fabricación. A lo largo de la historia las actividades como esta contribuyeron a la aparición de la idea moderna de la calidad, tal como se conoce en la actualidad.

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

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

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

Una vez concluida la guerra, se produce un transvase de ideas y conceptos hacia Japón. Los japoneses aprenden las técnicas de control

estadístico, de proceso adaptación y de forma rápida, en principio como inspección, estableciendo tolerancias de calidad en los productos, para pasar, en una segunda fase, a controlar el proceso evitando los fallos en el producto Final.

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

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

### **2.3. BASE LEGAL.**

Nombre Oficial: Instituto Superior de Educación Público “Nuestra Señora de Chota” Documento de Creación: R.S. N° 311 del 19 de septiembre de 1961 Documento de Autorización: D. S. N° 09-94-ED del 29-05-1994 Reinscrito con DS N° 017-2002-ED del 16-08- 02 Dependencia Estatal: Dirección Regional de Educación Cajamarca Código Modular: 0453787. Ubicación - Región Cajamarca - Provincia Chota - Distrito Chota - Dirección Jr. Atahualpa N° 106 - Teléfonos 076- 351034 y 351069 (fax) - Correo electrónico: - Pág. Web: [www.ispchota.edu.pe](http://www.ispchota.edu.pe) - Facebook ispchota Tipo de Institución: Pública de Gestión Privada (Convenio Religiosas Esclavas del SC de Jesús -DRECAJ / RDR N°3189-2009- ED del 01/07/09) Servicios que brinda: Formación Inicial Docente, Formación Permanente. Formación Tecnológica.

**CAPITULO III**  
**PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E**  
**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**



### 3.1 Análisis de Tablas y Gráficos.

#### a) Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 16

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

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido                | 134 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0   | ,0    |
|       | Total                 | 134 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

#### b) Estadísticos de fiabilidad

Tabla 17

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad de servicios.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados |      |                |
|---|------|----------------|
| Alfa de Cronbach                                    |      | N de elementos |
| ,880  | ,889 | 22             |

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

Tabla 18

Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento satisfacción de los alumnos

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b>                   |      |                |
|---|------|----------------|
| Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados |      |                |
| Alfa de Cronbach                                    |      | N de elementos |
| ,898  | ,905 | 22             |

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

En la Tabla 17 y 18 se evidencia la fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,880 de fiabilidad para la variable calidad de servicios y 0,898 para la variable satisfacción de los alumnos, situándose por encima del valor promedio aceptable, demostrando que los instrumentos (cuestionario) si estaba bien estructurado en conformidad con lo conceptualizado por Hernández, 2000 citado en Iriarte & Sierra (2011) que consideró que el Alfa de Cronbach fue:

“Una medida estadística que toma valores entre 0 y 1 el cual emplea el promedio de todas las correlaciones existentes entre los ítems del instrumento que tributan al concepto latente que se pretende medir

cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala” (p.98).

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

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

c) Análisis descriptivo

Para la realización del análisis descriptivo se recurrió a la teoría establecida por Del Rio (2013) quién estableció que: “es el tipo de análisis descriptivo de contenido que, según los objetivos de la investigación, tiene por objeto la identificación y catalogación de la realidad empírica de los documentos, a través de la definición de categorías de sus elementos”, la que se tomó en cuenta para la fundamentación del estudio efectuado en el centro médico (p.24).

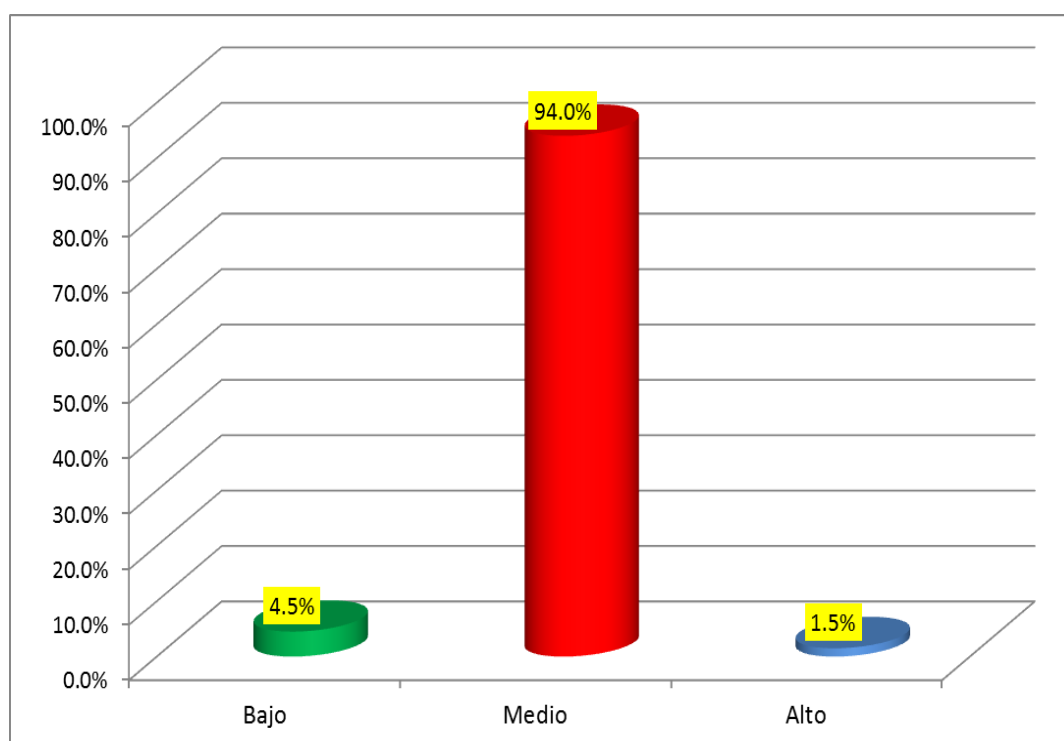
*Descripción de las variables y dimensiones de calidad de servicios*

Tabla 19

*Niveles de la variable calidad del servicio de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Pública Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bajo         | 6          | 4,5        | 4,5                  | 4,5                     |
| Válido Medio | 126        | 94,0       | 94,0                 | 98,5                    |
| Alto         | 2          | 1,5        | 1,5                  | 100,0                   |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: Base de datos.



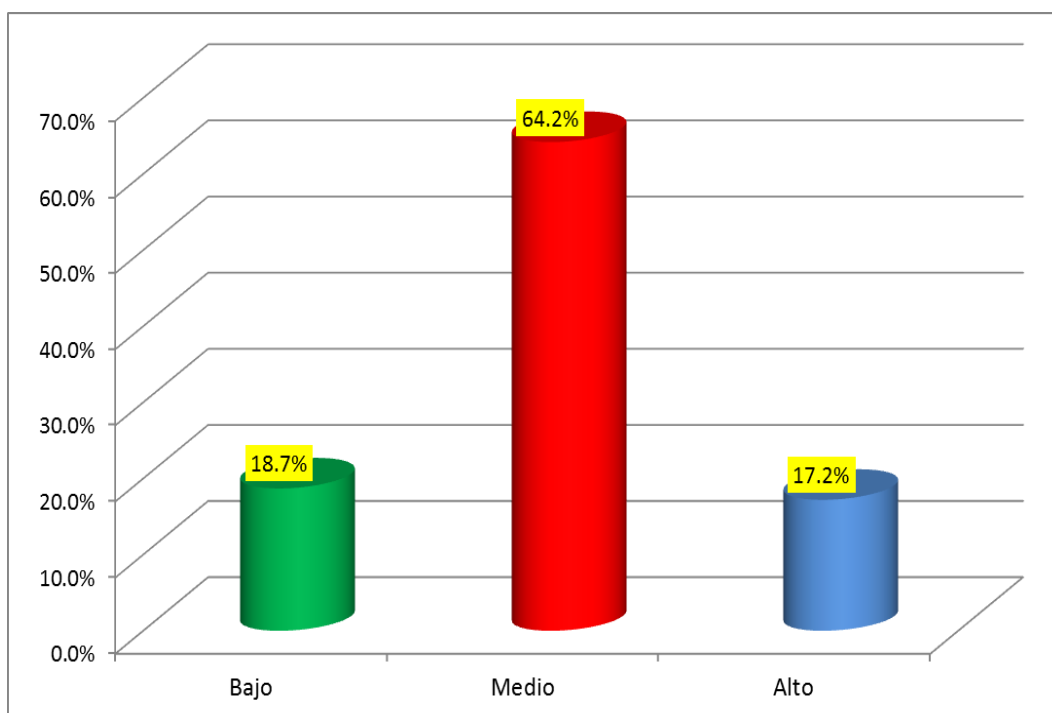
*Figura 1.* Calidad del servicio de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Pública Nuestra Señora de Chota: 2017.

Tabla 20

*Niveles de la dimensión servicio de elementos tangibles de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 25         | 18,7       | 18,7              | 18,7                 |
| Válido Medio | 86         | 64,2       | 64,2              | 82,8                 |
| Alto         | 23         | 17,2       | 17,2              | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



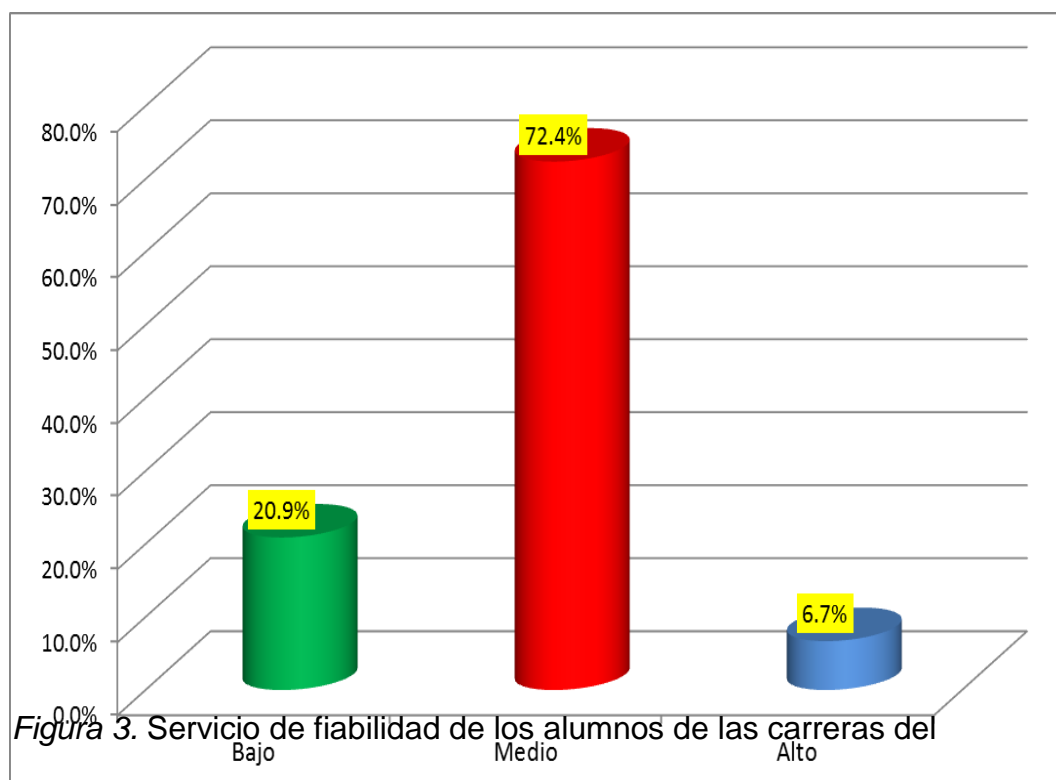
*Figura 2. Servicio de elementos tangibles de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

Tabla 21

*Niveles de la dimensión servicio de fiabilidad de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 28         | 20,9       | 20,9              | 20,9                 |
| Válido Medio | 97         | 72,4       | 72,4              | 93,3                 |
| Alto         | 9          | 6,7        | 6,7               | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



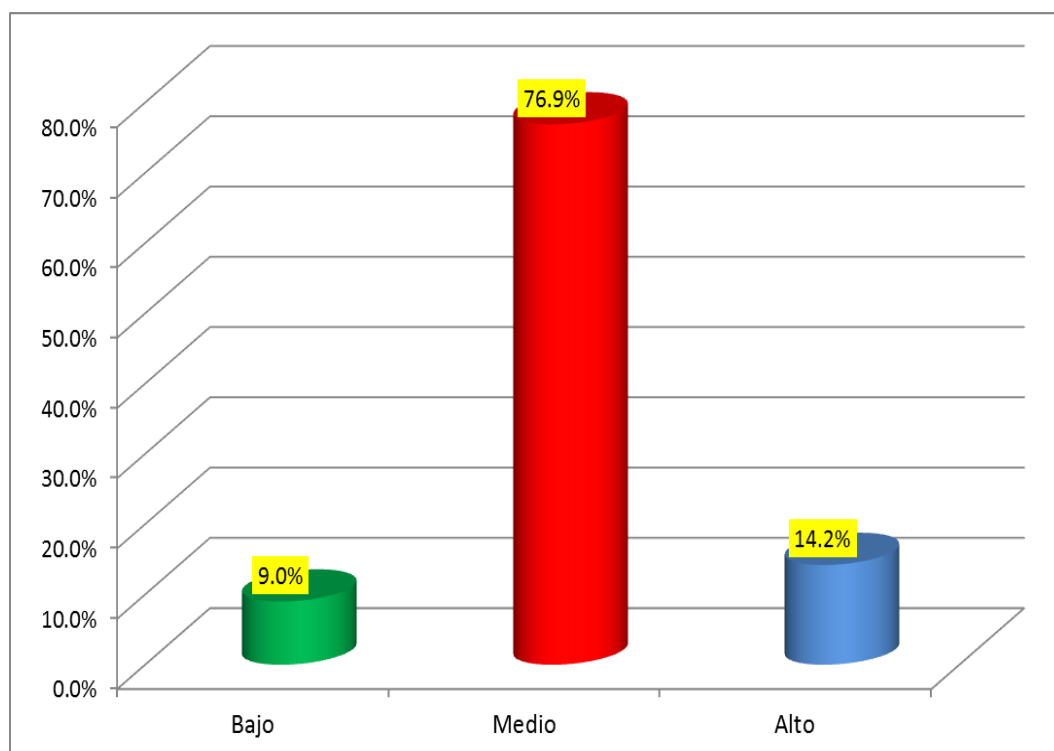
Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Tabla 22

*Niveles de la dimensión servicio de capacidad de respuesta en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bajo         | 12         | 9,0        | 9,0                  | 9,0                     |
| Válido Medio | 103        | 76,9       | 76,9                 | 85,8                    |
| Alto         | 19         | 14,2       | 14,2                 | 100,0                   |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: Base de datos.



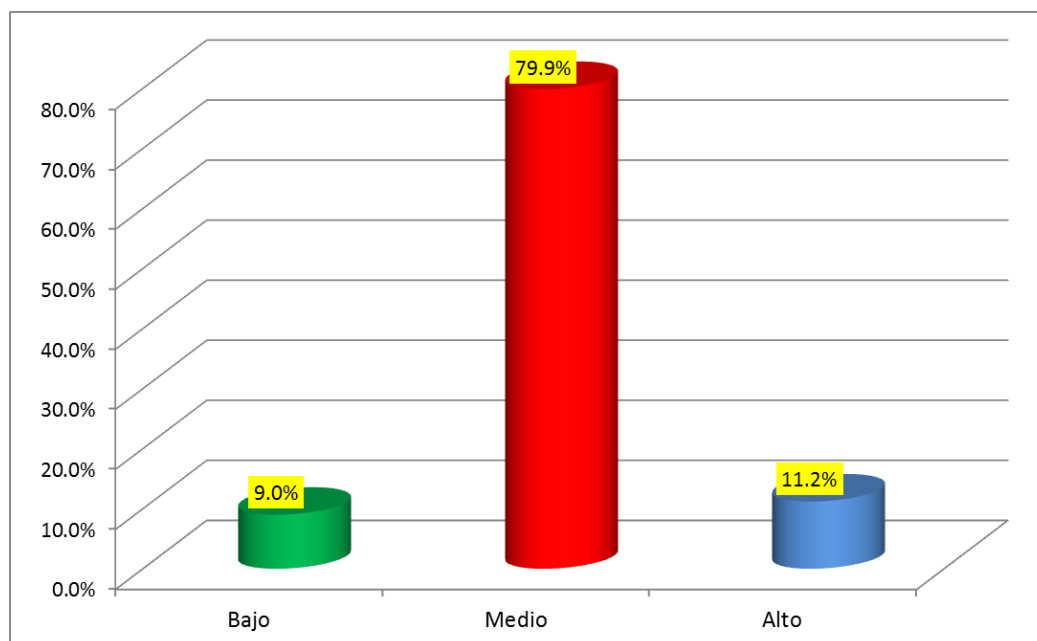
*Figura 4. Servicio de capacidad de respuesta en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

Tabla 23

*Niveles de la dimensión servicio de seguridad en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 12         | 9,0        | 9,0               | 9,0                  |
| Válido Medio | 107        | 79,9       | 79,9              | 88,8                 |
| Alto         | 15         | 11,2       | 11,2              | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



*Figura 5. Servicio de seguridad en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

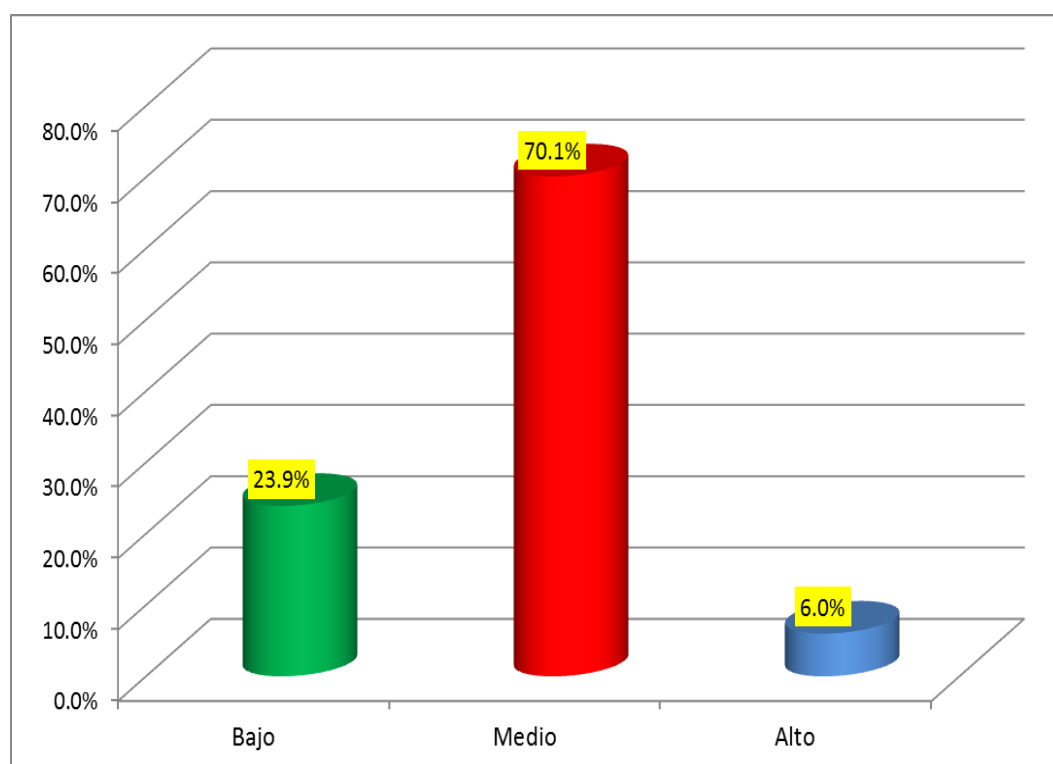


Tabla 24

*Niveles de la dimensión servicio de empatía en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 32         | 23,9       | 23,9              | 23,9                 |
| Válido Medio | 94         | 70,1       | 70,1              | 94,0                 |
| Alto         | 8          | 6,0        | 6,0               | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



*Figura 6. Servicio de empatía en los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

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

Tabla 25

*Niveles de la variable satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Pública Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 18         | 13,4       | 13,4              | 13,4                 |
| Válido Medio | 114        | 85,1       | 85,1              | 98,5                 |
| Alto         | 2          | 1,5        | 1,5               | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.

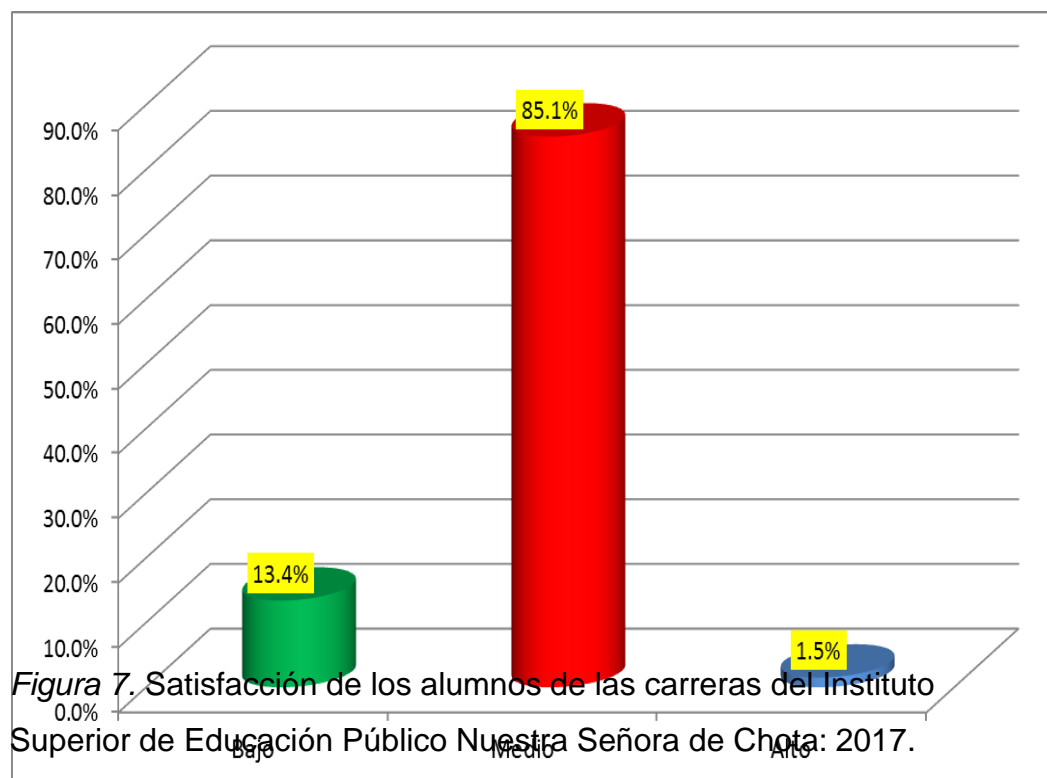
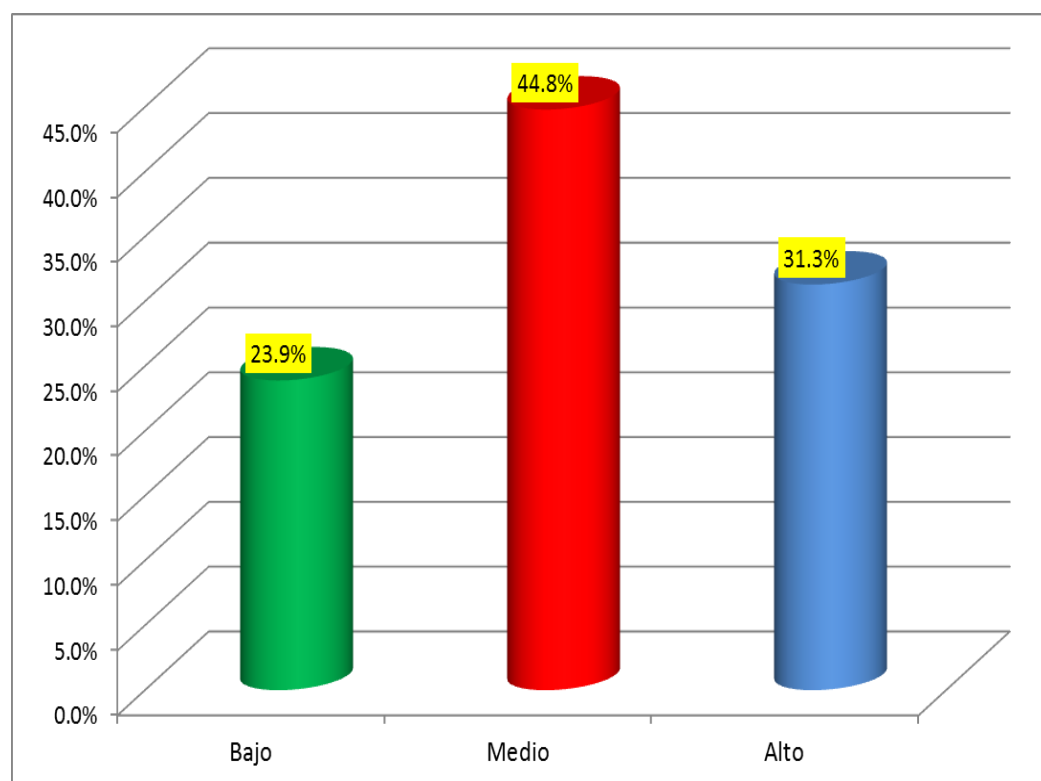


Tabla 26

*Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 32         | 23,9       | 23,9              | 23,9                 |
| Válido Medio | 60         | 44,8       | 44,8              | 68,7                 |
| Alto         | 42         | 31,3       | 31,3              | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Base de datos.



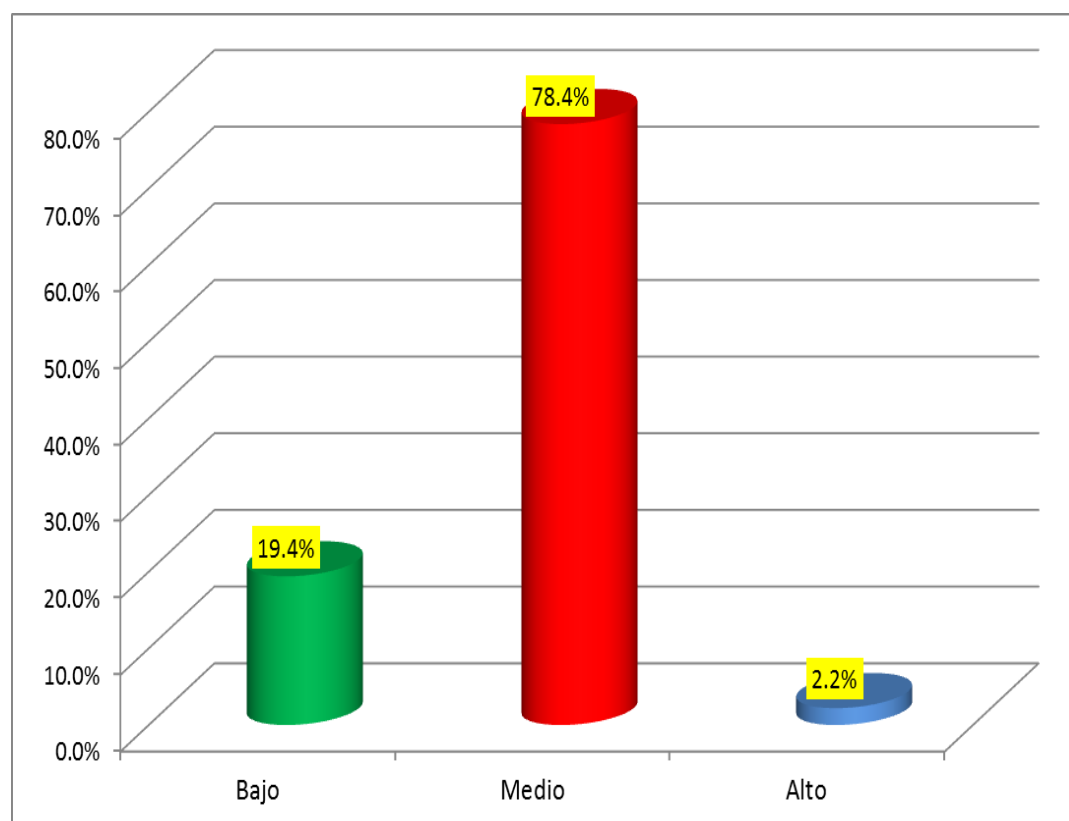
*Figura 8. Nivel de satisfacción por la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

Tabla 27

*Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 26         | 19,4       | 19,4              | 19,4                 |
| Válido Medio | 105        | 78,4       | 78,4              | 97,8                 |
| Alto         | 3          | 2,2        | 2,2               | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Base de datos.



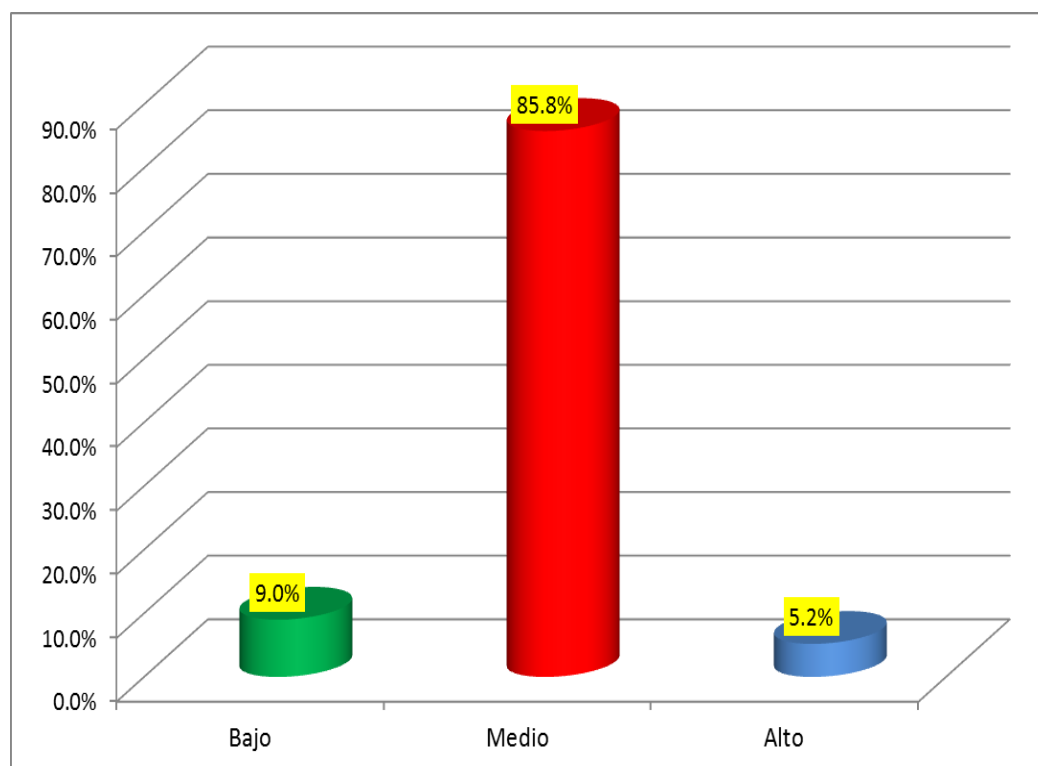
*Figura 9. Nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

Tabla 28

*Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 12         | 9,0        | 9,0               | 9,0                  |
| Válido Medio | 115        | 85,8       | 85,8              | 94,8                 |
| Alto         | 7          | 5,2        | 5,2               | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



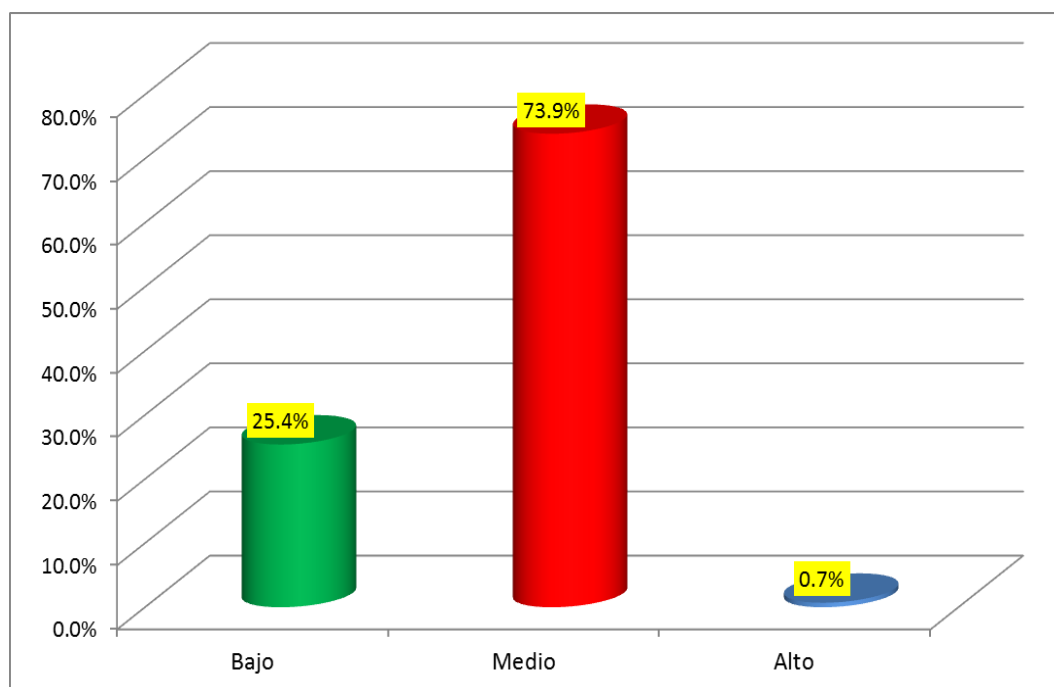
*Figura 10.* Nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Tabla 29

*Niveles de la dimensión nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 34         | 25,4       | 25,4              | 25,4                 |
| Válido Medio | 99         | 73,9       | 73,9              | 99,3                 |
| Alto         | 1          | ,7         | ,7                | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



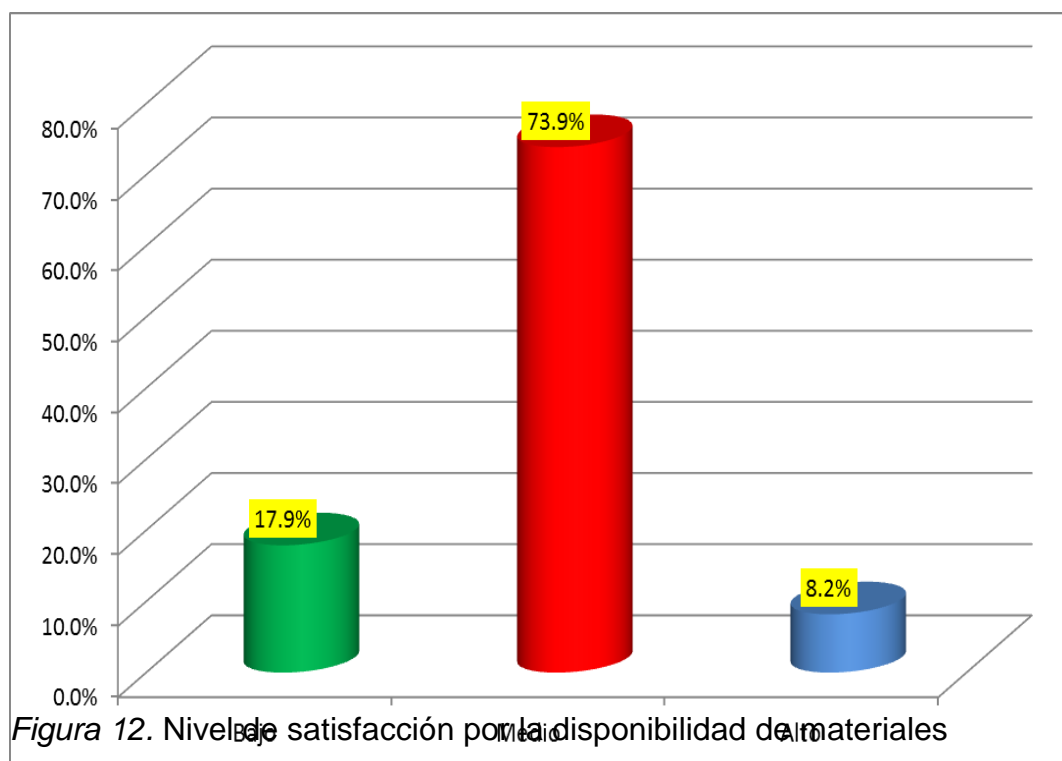
*Figura 11. Nivel de satisfacción con el proceso de los Trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

Tabla 30

*Niveles de la dimensión nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 24         | 17,9       | 17,9              | 17,9                 |
| Válido Medio | 99         | 73,9       | 73,9              | 91,8                 |
| Alto         | 11         | 8,2        | 8,2               | 100,0                |
| Total        | 134        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Base de datos.



complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

## Prueba de normalidad

Para la demostración de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ( $n > 134$ ), por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Tabla 31

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

|  | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|--|---------------------------------|-----|------|
|  | Estadístico                     | GI  | Sig. |
| Servicio de elementos tangibles  | ,182                            | 134 | ,000 |
| Servicio de fiabilidad   | ,203                            | 134 | ,000 |
| Servicio de capacidad de respuesta   | ,182                            | 134 | ,000 |
| Servicio de seguridad  | ,253                            | 134 | ,000 |
| Servicio de empatía  | ,139                            | 134 | ,000 |
| Calidad de servicios   | ,159                            | 134 | ,000 |
| Satisfacción en atención al alumno   | ,170                            | 134 | ,000 |
| Satisfacción en dictado de clases  | ,190                            | 134 | ,000 |
| Satisfacción en disponibilidad de mobiliario y equipos                           | ,241                            | 134 | ,000 |
| Satisfacción en trámites   | ,177                            | 134 | ,000 |
| Satisfacción en disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje | ,170                            | 134 | ,000 |
| Satisfacción de los alumnos  | ,172                            | 134 | ,000 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

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



## Análisis Inferencial

Contrastación de la hipótesis general.

a. Hipótesis de trabajo

Hi. La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

a. **Regla de decisión:**

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

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

b. **Estadístico.**

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

a. **Cálculos.**

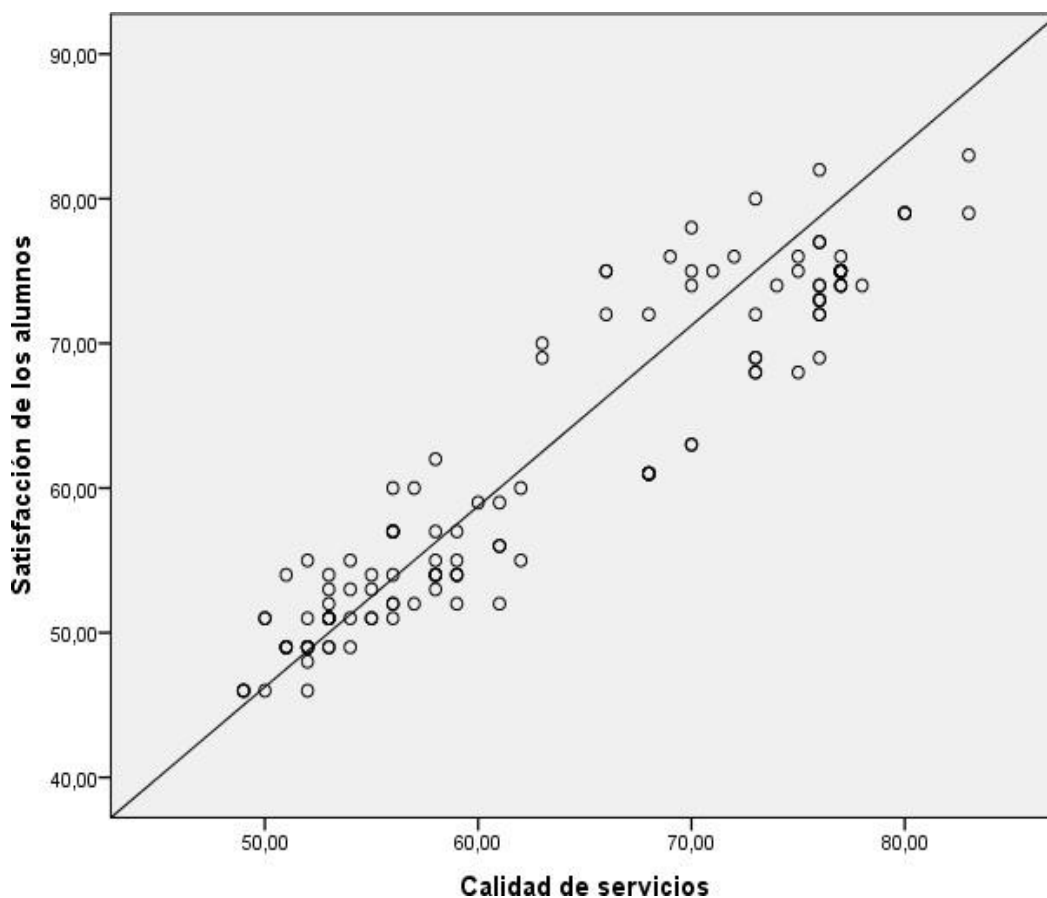
Tabla 32

*Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|                 |                             |                            | Calidad de servicios | Satisfacción de los alumnos |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios        | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,917**                      |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                        |
|                 |                             | N                          | 134                  | 134                         |
|                 | Satisfacción de los alumnos | Coeficiente de correlación | ,917**               | 1,000                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                           |
|                 |                             | N                          | 134                  | 134                         |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los alumnos, determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.917$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.



*Figura 13.* Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

## **Contrastación de la hipótesis específica 1.**

### **Hipótesis trabajo 1**

#### **a. Prueba de hipótesis**

Hi. La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

#### **b. Regla de decisión:**

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

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

#### **c. Estadístico.**

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

#### d. Cálculos.

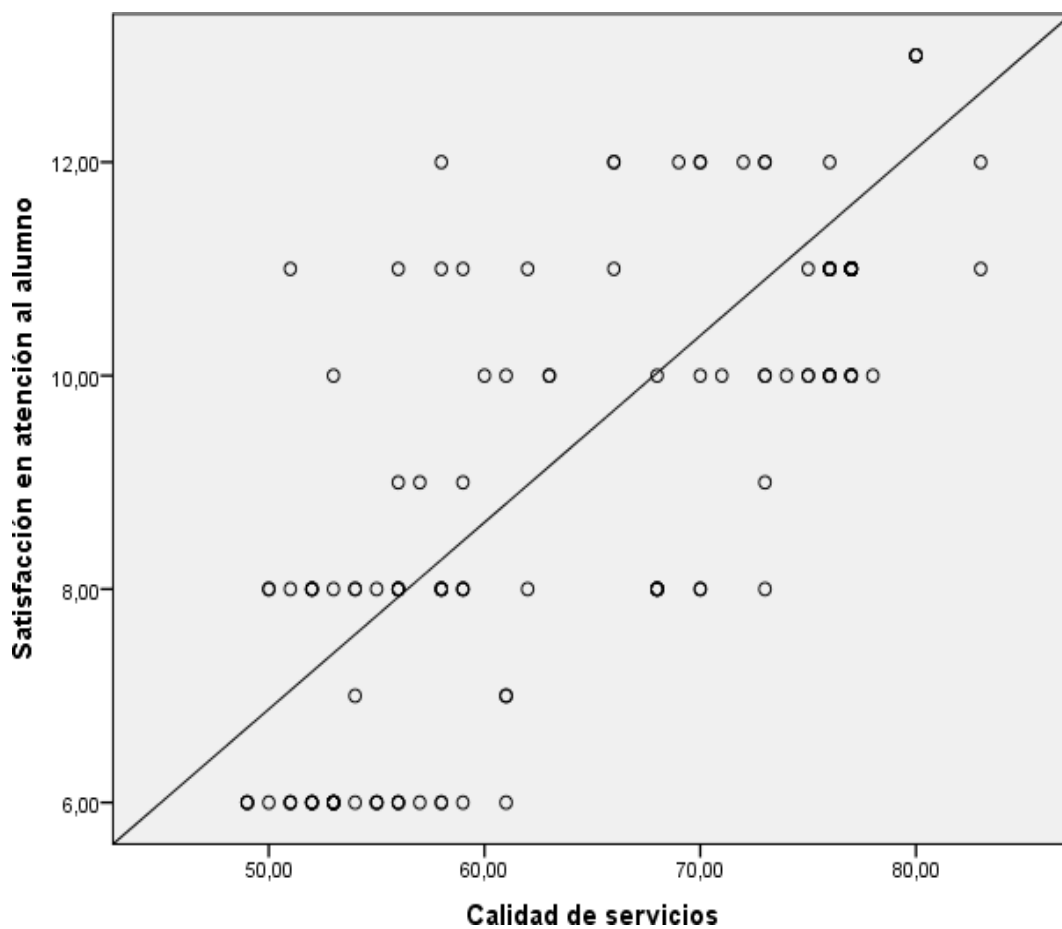
Tabla 33

*Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|                 |                                    |                            | Calidad de servicios | Satisfacción en atención al alumno |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios               | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,751**                             |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                               |
|                 |                                    | N                          | 134                  | 134                                |
|                 | Satisfacción en atención al alumno | Coeficiente de correlación | ,751**               | 1,000                              |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                                  |
|                 |                                    | N                          | 134                  | 134                                |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de servicios se relaciona con el nivel de satisfacción con la atención al alumno, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.751$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.



*Figura 14.* Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atención relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

## **Contrastación de la hipótesis específica 2.**

### **Hipótesis trabajo.**

#### **a. Prueba de hipótesis general.**

Hi. La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

#### **b. Regla de decisión:**

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

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

#### **c. Estadístico.**

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

#### **d. Cálculos.**

Tabla 34

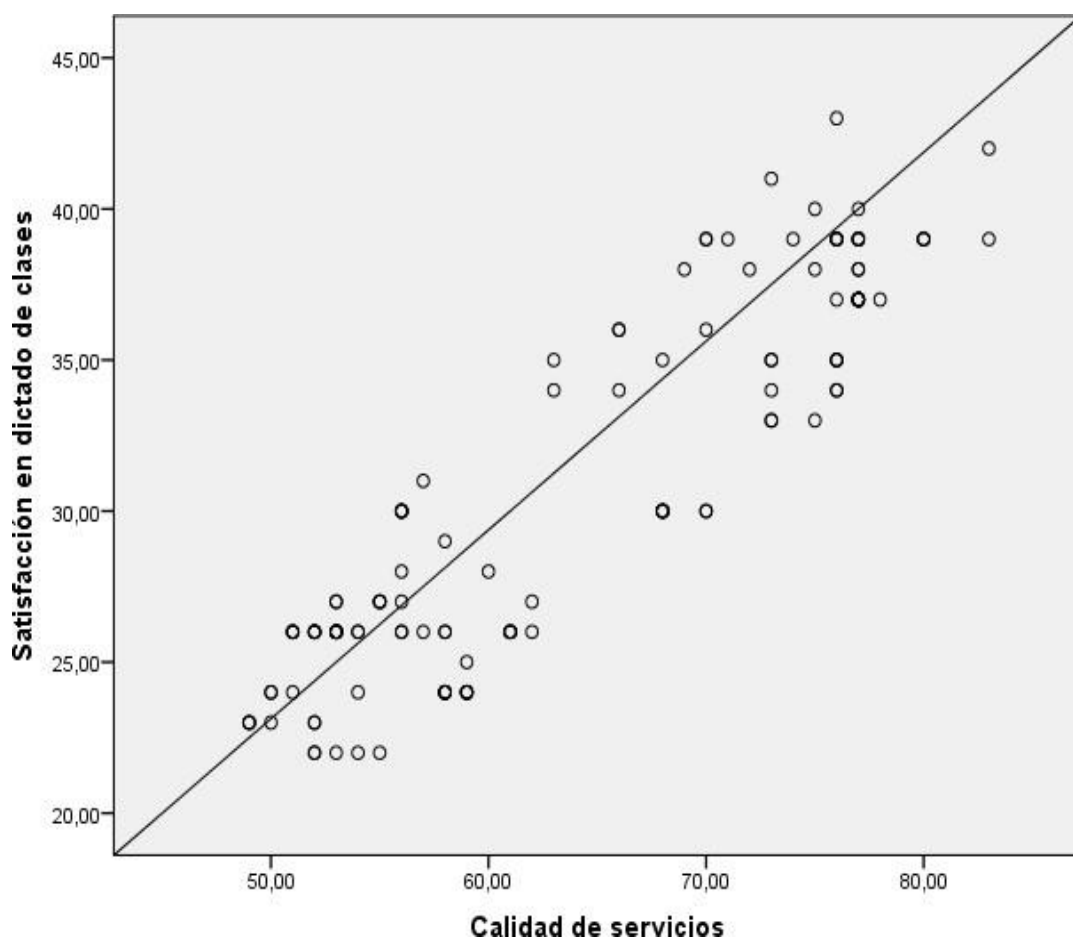
*Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|                 |                                   |                            | Calidad de servicios | Satisfacción en dictado de clases |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios              | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,845**                            |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                              |
|                 |                                   | N                          | 134                  | 134                               |
|                 | Satisfacción en dictado de clases | Coeficiente de correlación | ,845**               | 1,000                             |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                                 |
|                 |                                   | N                          | 134                  | 134                               |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de servicios se relaciona con el nivel de satisfacción en dictado de clases, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.845$ ), concluyendo que existe relación positiva entre la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.





#### a. Prueba de hipótesis

Hi. La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

#### b. Regla de decisión:

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

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

### c. Estadístico.

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

### d. Cálculos.

Tabla 35

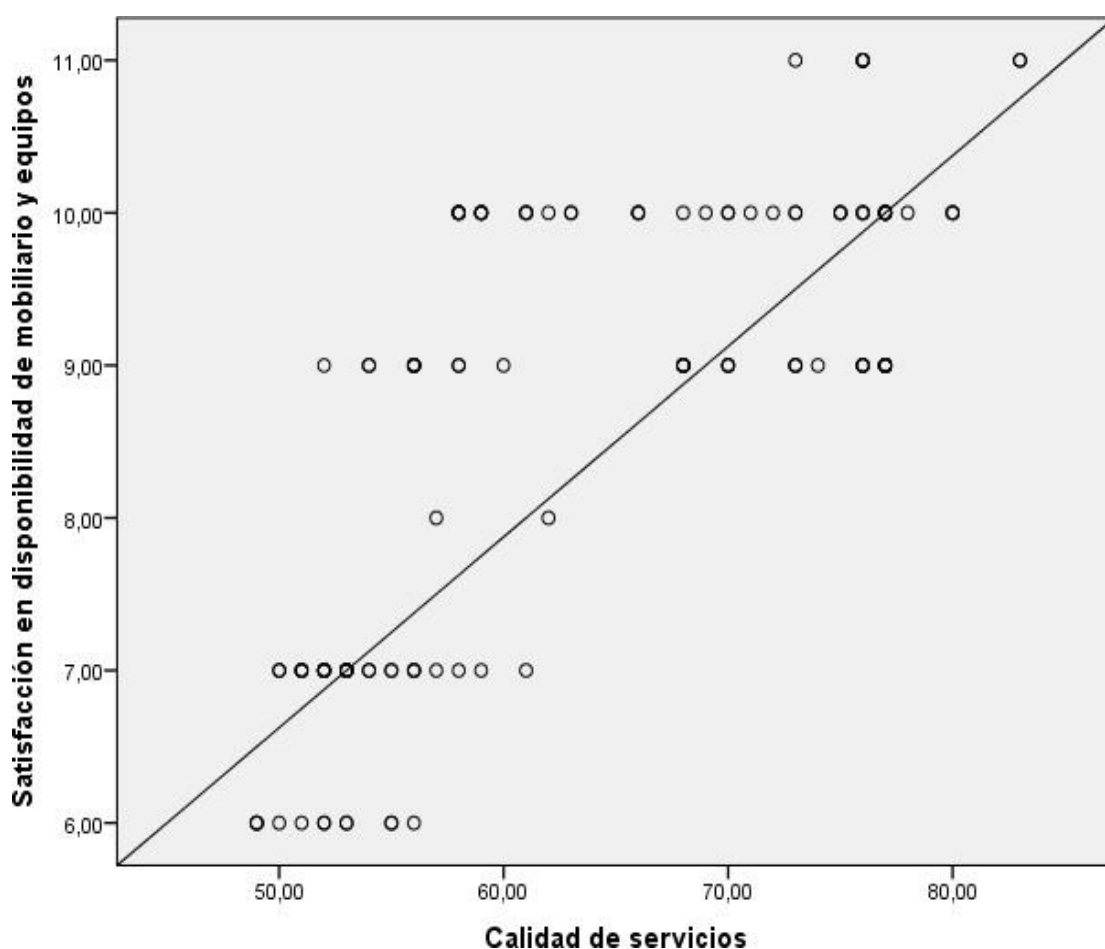
*Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|                 |  | Calidad de servicios | Satisfacción en disponibilidad de mobiliario y equipos |
|-----------------|--|----------------------|--|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios                                   | 1,000                | ,735**   |
|                 | Sig. (bilateral)                                       | .                    | ,000   |
|                 | N  | 134                  | 134  |
|                 | Satisfacción en disponibilidad de mobiliario y equipos | ,735**               | 1,000  |
|                 | Sig. (bilateral)                                       | ,000                 | .  |
|                 | N  | 134                  | 134  |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de

servicios se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción de disponibilidad de mobiliarios y equipos, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.735$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.



*Figura 16.* Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

#### **Contrastación de la hipótesis específica 4.**

##### **Hipótesis trabajo 4**

##### **e. Prueba de hipótesis**

Hi. La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

##### **f. Regla de decisión:**

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

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

### g. Estadístico.

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

### h. Cálculos.

Tabla 36

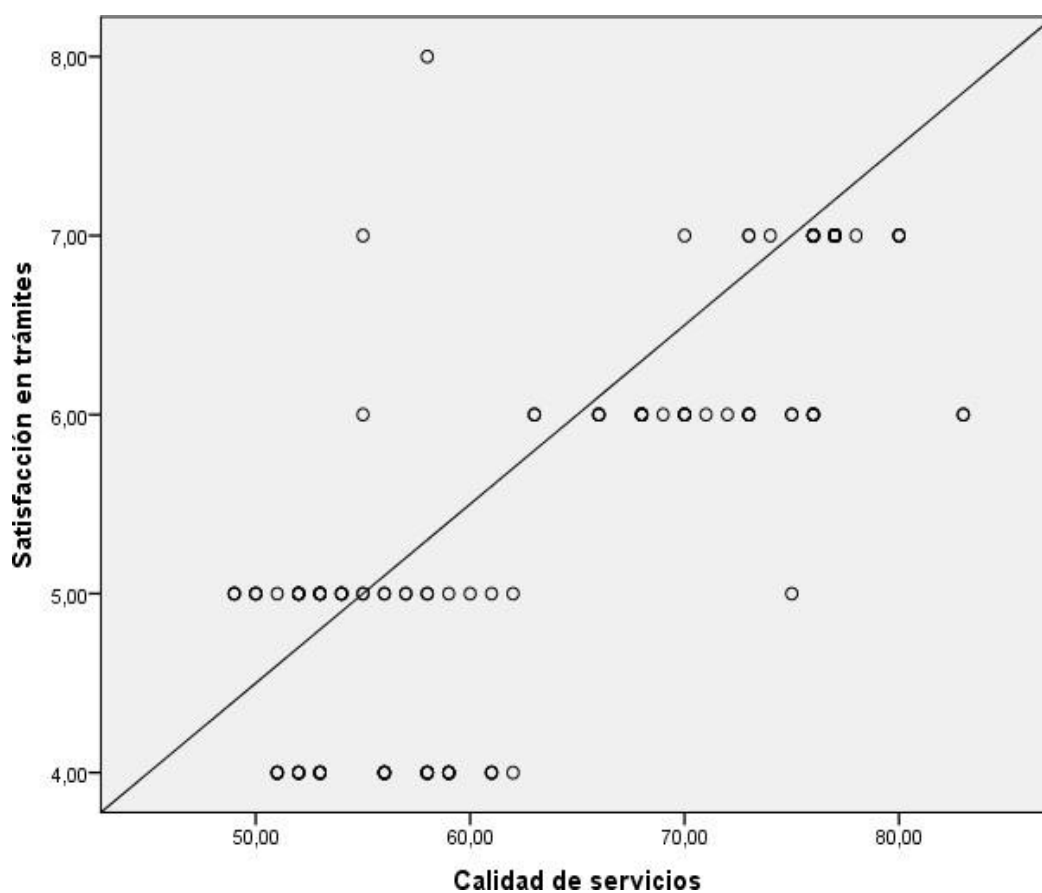
*Correlación de Rho de Spearman entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

|                 |                          |                             | Calidad de servicios | Satisfacción en trámites |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios     | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,770**                   |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                     |
|                 |                          | N                           | 134                  | 134                      |
|                 | Satisfacción en trámites | Coefficiente de correlación | ,770**               | 1,000                    |
|                 |                          | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                        |
|                 |                          | N                           | 134                  | 134                      |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de servicios se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción con el

proceso de los trámites, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.770$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.



*Figura 17.* Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una tendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

### **Contrastación de la hipótesis específica 5.**

#### **Hipótesis trabajo 5**

##### **i. Prueba de hipótesis**

Hi. La calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Ho. La calidad del servicio no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

##### **j. Regla de decisión:**

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

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

##### **k. Estadístico.**

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

## I. Cálculos.

Tabla 37

*Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.*

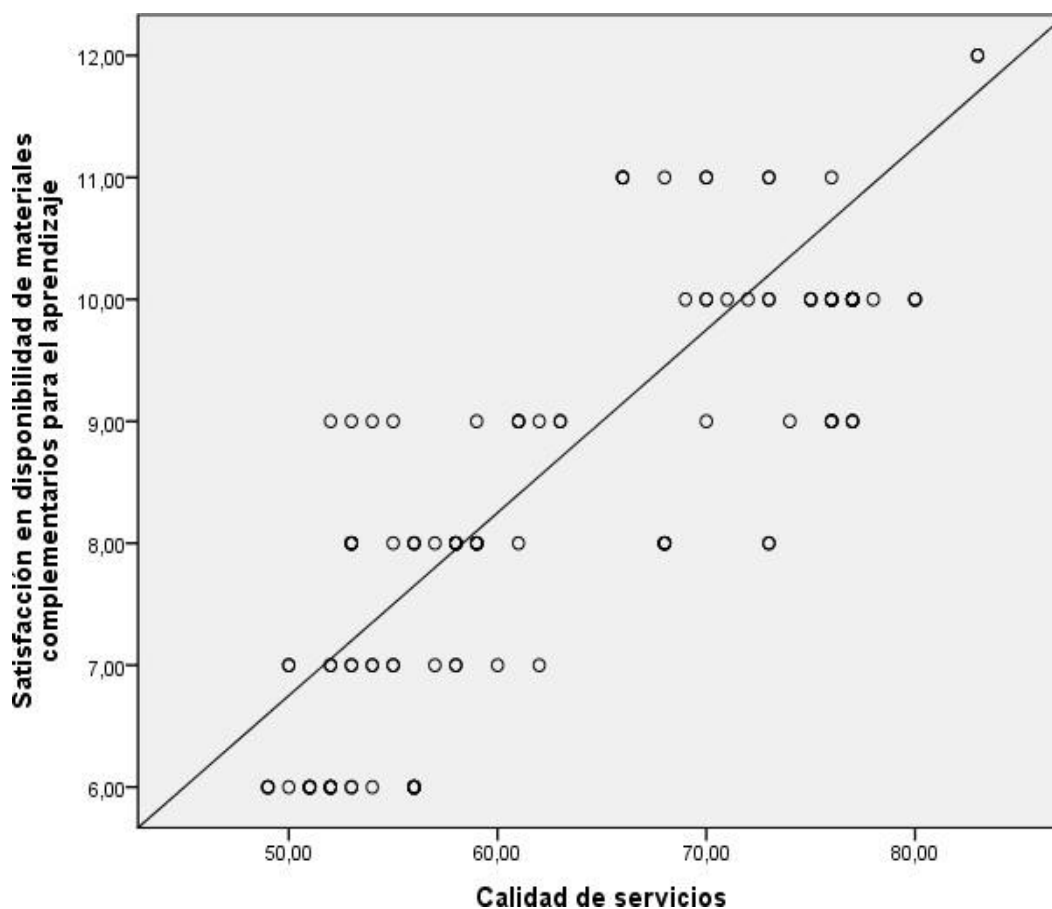
|                 |  | Calidad de servicios | Satisfacción en disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje |
|-----------------|--|----------------------|--|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios   | 1,000                | ,824**   |
|                 |  |                      |  |
|                 | Satisfacción en disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje | ,824**               | 1,000  |
|                 |  |                      |  |
|                 | Coeficiente de correlación   |                      |  |
|                 | Sig. (bilateral)   | .                    | ,000   |
|                 | N  | 134                  | 134  |
|                 | Coeficiente de correlación   |                      |  |
|                 | Sig. (bilateral)   | ,000                 | .  |
|                 | N  | 134                  | 134  |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de sig = .000 <  $\alpha$  = 0.05, se rechaza la Ho, es decir que la calidad de servicios se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje, determinándose una correlación positiva alta (r=0.824), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de



satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.



*Figura 18.* Gráfico de dispersión simple entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de

puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

### **3.2 Discusión de Resultados.**

Los resultados presentados generan a su vez una serie de observaciones y comentarios, los que fueron tratados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación, proceso de deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deductivo comparándolos con la experiencia, es un pronóstico de la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas, según los instrumentos utilizados frente a los docentes con relación a la calidad de servicios y satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, a fin de recolectar los datos requeridos que justifiquen y sustenten la investigación. La confiabilidad de la prueba evaluativa se midió a través del Alfa de Cronbach de 0,880 para la variable calidad de servicios y 0,898 para la variable satisfacción de los alumnos, nivel aceptable.

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla 32 se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los alumnos, determinándose una correlación positiva muy alta ( $r=0.917$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Asimismo, en la tabla 33 se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona con el

nivel de satisfacción con la atención al alumno, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.751$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017.

Asimismo, se concluye que existe relación positiva entre la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona con el nivel de satisfacción en dictado de clases, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.845$ ) (Tabla 34). Por otro lado tabla 35 se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción de disponibilidad de mobiliarios y equipos, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.735$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la Disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. Por otro lado de acuerdo a los datos obtenidos en la presente tabla se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.770$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017. Finalmente se evidencia un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ , es decir que la calidad de servicios se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en disponibilidad de materiales complementarios para el

aprendizaje, determinándose una correlación positiva alta ( $r=0.824$ ), concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017 (Tabla 37).

De acuerdo a los resultados obtenidos existe autores como Barrera, Reyes, y María (2006) llegaron a la conclusión el trabajo pone de manifiesto una superioridad de la escala SERVPERF sobre el resto. Si bien, se aceptan las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se sabe que, en anteriores estudios, el número de dimensiones no ha sido una constante, lo que hace necesario realizar futuras investigaciones en este aspecto. Asimismo, las dimensiones que se muestran más claras y diferenciadas en la mente del consumidor son la tangibilidad y la empatía. Coincidiendo con el estudio de Llosa, Chandon y Orsingher (1998). Además, encontramos validez discriminante de las dimensiones tangibilidad y fiabilidad con el constructo satisfacción, aunque no sucede lo mismo con el resto de dimensiones.

Flores (2005) en su investigación sobre la encuesta de satisfacción estudiantil cuyo objetivo fue el de resolver el problema de la insatisfacción estudiantil existente en la Universidad Ricardo Palma, concluyendo que dicha insatisfacción en una Institución, esta se ve disminuida por su productividad y rendimientos es por ello que resulta necesario y ventajoso, captar a los estudiantes por la imagen que proyecta la institución como ente formador de profesionales competentes que se insertan ventajosamente en el mercado laboral. Es por ello sumamente importante detectar las falencias o puntos débiles que tenga nuestra institución; y que esté proyectándolo como parte de

su imagen, haciéndose así menos atractiva como oferta académica. La investigación expone una metodología de diseño de la encuesta basada en la selección de áreas a evaluar entre las cuales destacan: competencias profesionales, plana docente, ambiente de la universidad, biblioteca central, centro de cómputo, servicio académico, servicio administrativo, las actitudes personales sociales entre otras.

También expresa los aspectos que explora la satisfacción estudiantil mediante la comparación de la Universidad Ricardo Palma frente a 3 entidades de prestigio internacional. Sin embargo, el mayor aporte de esta investigación a la presente tesis es el modelo de encuesta utilizado, en el cual se puede apreciar la utilización de una escala de actitud de cuatro niveles: Muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.

Barreda (2007), sostiene que los estudiantes en cuanto a la Gestión Académica es de nivel bajo. La percepción de los Docentes en función de la gestión es ubicada en nivel bajo. Los estudiantes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo. Los Docentes perciben la Calidad Académica en un nivel bajo. Para el análisis de resultados se aplicó la prueba estadística de regresión lineal, la cual permitió determinar el nivel de influencia significativa de la Gestión Académica en la Calidad Académica, tal como lo expresa el resultado obtenido del coeficiente de regresión sig.= 0,000. Concluyendo que la Gestión Académica influye significativamente en la Calidad Académica.

## CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con la atención al alumno en el Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva alta ( $r=0.751$ ).

Segunda: Se determinó que existe relación positiva entre la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por el dictado de clases en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva alta ( $r=0.845$ ).

Tercera: Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de mobiliario y equipos en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva alta ( $r=0.735$ ).

Cuarta: Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción con el proceso de los trámites en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva alta ( $r=0.770$ ).

Quinta: Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción por la disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje en las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$  y una correlación positiva alta ( $r=0.824$ ).

Sexta: Se determinó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los alumnos de las carreras del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota: 2017, con un valor de  $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y una correlación positiva muy alta ( $r=0.917$ ).

## RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las autoridades del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota a continuar con la mejora continua de los elementos tangibles, fiabilidad del servicio a los usuarios, capacidad de respuesta, seguridad y servicio de empatía a brindar confianza a los alumnos y atención personalizada, a fin de garantizar y elevar la buena percepción en los estudiantes.

Segunda: La institución debe realizar, formalizar y difundir a toda su comunidad educativa el proceso y los mecanismos para la realización de reclamos, quejas o sugerencias, visto que es fundamental conocer las necesidades y expectativas del cliente, para brindar un mejor servicio en atención al alumno, dictado de clases, disponibilidad de mobiliario y equipos, proceso de trámites y disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje.

Tercera: Se recomienda seguir aplicando el instrumento para fortalecer el servicio de reclamos para que los estudiantes puedan manifestar todo aquello que no les parece adecuado de la institución y buscar la excelencia de los servicios que presta, así mismo aumentar el nivel de satisfacción de los alumnos.

Cuarta: A los directivos del Instituto Superior, aprovechar la oportunidad de recibir directamente del cliente, toda aquella información de los servicios que no hayan superado sus expectativas, y sobre eso trabajar para invertir y aumentar su grado de satisfacción.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguirre Garo, M. (2005). *Marketing en sectores específicos*. Edit. Pirámide.

Barreda, B. (2007). “*La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*”. Tesis de Grado de Magíster en Educación con mención en Administración de la Educación Universitaria, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Barrera, R. y Reyes, M. (2004). *Análisis Comparado de las escalas de medición de la calidad del servicio*. España: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla.

Begazo, J. (2006). *¿Cómo medimos el servicio?* Revista de investigación de la facultad de la UNMSM, 18.

Berry, L. y Parasuraman, A. (1991). *Marketing de servicios, la Calidad como Meta*. Nueva York, Free Press.

Castro, B. (2007). *La calidad del servicio terciarizados en la banda ancha de Telefónica del Perú S.A.A.* Tesis de Maestría en Administración con Mención en Gestión Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Calderón, J. (2002). *Marketing de servicios*. Presentaciones Lima-Perú.

Cortada, J. y Woods, J. (1995). *The McGraw Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*. Ed. Mac Crow Hill.

Cronin, J.J. y Taylor, S. A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus- Expectations Measurement of Service Quality*. Journal of Marketing, Vol. 58.

Dan, C. (1993). *Calidad Total, Guía para su implantación*. Addison- Wesley Iberoamericana S.A.

Del Río, M. (2005). *Gestión de la calidad*. México: Universidad de Guadalajara.

Dirección Nacional de Educación Superior y Técnico Profesional - MINED. (2006). *Diseño Curricular Básico de la Educación Superior Tecnológica*. Perú.

Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Centro de Investigación y capacitación en Educación. UNESCO.

Eiglier, P. y Langeard, E. (1996). *Servucción: Marketing de servicios*. Mac Graw-Hill.

Evans, J. y Lindsay, M. (2000). *The management and control of quality*. Mac Graw Hill.

Flores, J. (2006). *Encuesta de satisfacción estudiantil*. Perú: Oficina de Desarrollo Académico de la Universidad Ricardo Palma.

FLORES ARONI B. (2017) *Calidad De La Formación Profesional Y Su Relación Con El Rendimiento Académico De Los Estudiantes De La Facultad De Ciencias Empresariales Y Educación De La Universidad Alas Peruanas Filial Juliaca 2013*

Perú: Universidad Alas Peruanas.

Guadalupe, M. y Velásquez, D. (2005). *La evaluación y acreditación de la calidad en las nuevas leyes de educación superior de América Latina*. Perú: Comisión de Coordinación de Reforma Universitaria-UNMSM.

Harold, J. y Heinz, W. (1998). "*Management: a Global Perspectives*". Ed. Mc Craw Hill.

Haya de la Torre, R. (2005). *Estudio sobre la situación de la Educación Superior Tecnológica en el Perú*. Perú: Ministerio de Educación.

INDECOPI. (2001). *NTP-ISO 9000:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario. Requisitos. Directrices para la mejora del desempeño*.

INDECOPI. (2001). *NTP-ISO 9001:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*.

INDECOPI. (2001). *NTP-ISO 9004:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño*.

Kotler, P. (1991). *Dirección de Marketing. Análisis, Planificación y Control*. Séptima Edición. España. Ed Prentice.

Kotler, P. (1994). *Mercadotecnia de servicios*. Mac Graw-Hill.

Mayorga, D. y Araujo, P. (2005). *Marketing estratégico en la empresa peruana*. Edit. Universidad Pacífico.

Mancebón, M. y Martínez, N. (2003). *Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria*. España: Departamentos de Estructura e Historia Económica y Dirección de empresas de la Universidad de Zaragoza,

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berryll, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, N° 1, spring.

Pipoli De Butrón, G. (2004). *El Marketing y sus aplicaciones en la realidad peruana*. Edit. Universidad Pacífico.

Ramírez, E. y Rodríguez, A. (2005). *Influencia de las diferencias individuales en la calidad de los servicios universitarios*. Colombia: Universidad Del Valle.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª. ed.). Estados Unidos: Prentice Hall.

Ruiz-Olalla, M.C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid.

Setó Pamies, D. (2003). *La influencia de la calidad de servicio, la imagen, la satisfacción y la confianza en la fidelidad del cliente*. Revista española de investigación de marketing ESIC. Vol. 7, N° 1

Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berryll, L.L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.

Caballero Romero, A. (2009). *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes de tesis de maestría y doctorado*. Editorial del Instituto Metodológico Alen Caro.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de La investigación* (4ª. ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Mejía Mejía, E. (2008). *La investigación científica en Educación*. Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Serie Textos para la maestría en educación.

Namakforoosh, M. (2009). *Metodología de la Investigación* (2da. Ed.). Editorial Limusa.

Piscoya Hermoza, L. (2007). *El proceso de la Investigación Científica*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Díaz Gonzales M. (2013) *Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM*. Lima- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sanchez Barron (2012) “*Satisfacción De Los Usuarios De Consulta Externa En Una Institución De Seguridad Social En Guadalupe, Nuevo León*” México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Gonzales, M. (2006). Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan basado en la Norma ISO 9001-2000. Tesis de título de Maestro en Gestión de la Calidad, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Veracruzana, Coatzacoalcos, México.

Urrieta, M. (2006). *El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 y la cultura de satisfacción al cliente en las organizaciones certificadas en FONDONORMA en el Estado Lara*. Tesis para optar el grado de Magíster Scientiarum, Facultad de Administración y Contaduría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.

Torres R (2005) Justicia Educativa y Justicia Económica “12 Tesis para el Cambio Educativo” Cuba: Iarriccio Artes Gráficas. Disponible en: <http://www.feyalegria.org/images/acrobat/12TesisParaEICambio.pdf>

BARREDA, B. (2007). En su tesis sobre la Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## **PÁGINAS WEB**

### **Artículos sobre Calidad y gestión de calidad**

<<http://www.monografias.com/trabajos31/gestion-calidad-reingenieria-procesos/gestion-calidad-reingenieria-procesos.shtml?monosearch>>

<<http://www.monografias.com/trabajos52/gestion-calidad/gestion-calidad.shtml>>

<<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion1/tutorial2.html>>

<<http://www.educaguia/gestiondelacalidad.com>>

<<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>>

<<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion1/tutorial6.html#>>

<<http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>>

<<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad-1.htm>>

### **Artículos sobre calidad del servicio [en línea]**

<<http://www.monografias.com/trabajos38/calidad-de-servicio/calidad-de-servicio2.shtml>>

<[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/mediciondecalidaddeservicio/default3.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/mediciondecalidaddeservicio/default3.asp)>

<<http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>>

<<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>>

<<http://www.cesc.com.mx>>

<<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/clg-ffm/11c.htm>>

<<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/diagcausefec.htm>>

**Artículos sobre normas ISO 9001:2000**

<<http://www.sisatperu.com/Iso.html>>

<<http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>>

# **ANEXOS**



Tabla 1

## 1.6.2. Operacionalización de variable calidad de servicios

| Variable             | Dimensiones                      | Componentes     | Indicadores                              | Ítems  |
|----------------------|----------------------------------|-----------------|--|--|
| Calidad del servicio | Elementos tangibles del servicio | Infraestructura | Áreas y patio                            | ¿Qué significa para ti la calidad del servicio?  |
|                      |                                  |                 | Biblioteca                               | ¿Qué opinas de la calidad del servicio que actualmente te brinda el instituto?   |
|                      |                                  |                 | Aulas y mobiliario                       | ¿Qué debería hacer o darte el instituto para que pudieras decir que te está brindando una excelente calidad del servicio?        |
|                      | Confiabilidad del servicio       | Credibilidad    | Compromiso y Prestación del servicio.    | ¿Cuáles serían tus sugerencias para mejorar la calidad del servicio que ofrece el instituto?                                     |
|                      |                                  |                 | Cumplimiento de promesas                 | El instituto cumple lo que promete   |
|                      |                                  |                 | Escuchar y solución de problemas         | Los trabajadores del instituto se muestran siempre interesados por escuchar y solucionar los problemas de los alumnos            |
|                      |                                  |                 | Disponibilidades de equipos y materiales | Los equipos y materiales que necesitan los alumnos existen en cantidad apropiada y siempre están disponibles cuando se necesitan |
|                      |                                  |                 | Cronograma de Clases y syllabus          | El contenido de los cursos y todos los temas citados en el syllabus se cumplen en los períodos establecidos                      |

|  |                        |           |   |  |
|--|------------------------|-----------|---|--|
|  | Capacidad de respuesta | Atención  | Personal comunicativo   | Los trabajadores del instituto son comunicativos   |
|  |                        |           | Personal brinda un servicio rápido  | Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a brindar un servicio rápido                                   |
|  |                        |           | Personal colaborador  | Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a colaborar con los alumnos                                    |
|  |                        |           | Personal bien informado   | Los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables   |
|  | Seguridad del servicio | Confianza | Personal amable y respetuoso  | Los trabajadores del instituto siempre son amables y respetuosos   |
|  |                        |           | Personal docente calificado   | Los profesores del instituto son profesionales con dominio en la enseñanza de sus asignaturas                          |
|  |                        |           | Trabajadores administrativos con experiencia                                    | Los trabajadores administrativos son profesionales con dominio en las labores que se les encarga                       |
|  |                        |           | Personal docente y administrativo dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades | Los trabajadores siempre están dispuestos a aclarar las dudas en inseguridades de los alumnos con respecto al servicio |
|  |                        |           | Honestidad y credibilidad en el servicio  | Los trabajadores son honestos con respecto al servicio que entregan a los alumnos                                      |
|  |                        |           | Atención y enseñanza individualizada  | La enseñanza que brindan los profesores es individualizada para cada alumno  |
|  |                        |           | Horario de clases conveniente   | El horario de clases es conveniente  |

|  |         |                        |   |  |
|--|---------|------------------------|---|--|
|  | Empatía | Atención personalizada | Personal accesible y fácil de contactar por el alumno     | Los trabajadores son siempre accesibles y es sencillo dialogar con ellos                                     |
|  |         |                        | Personal que mantiene totalmente informados a los alumnos | Los trabajadores mantienen siempre informados a los alumnos sobre todo lo que tenga que ver con sus estudios |
|  |         |                        | Comprensión de las necesidades del cliente                | Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los alumnos   |

*Fuente: Elaboración propia*

**ANEXO N° 2**

**INSTRUMENTO N° 01:  
ESCALA DE ACTITUD PARA LOS ALUMNOS**

**OBJETIVO: CALIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO NUESTRA SEÑORA DE CHOTA.**

Lugar y fecha de la encuesta : .....

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

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

**Instrucciones:**

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

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

| AFIRMACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO   | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
|---|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
|   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| <b>DE LOS TANGIBLES DEL SERVICIO</b>  |                          |               |         |            |                       |
| C1: ¿La división y organización de las áreas del instituto son apropiadas para brindar el servicio?                         |                          |               |         |            |                       |
| C2: ¿La biblioteca del instituto está implementada según las necesidades de los alumnos?                                    |                          |               |         |            |                       |
| C3: ¿Los salones y el mobiliario que contienen (carpetas, pizarra, etc.) son apropiados para brindar el servicio?           |                          |               |         |            |                       |
| <b>DE LA FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>  |                          |               |         |            |                       |
| C4: ¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?  |                          |               |         |            |                       |
| C5: ¿El instituto cumple lo que promete?  |                          |               |         |            |                       |
| AFIRMACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO   | 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |
|   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| C6: ¿Los trabajadores del instituto se muestran siempre interesados por escuchar y solucionar los problemas de los alumnos? |                          |               |         |            |                       |

|  |                          |               |          |            |                       |
|--|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| C7: ¿Los equipos y materiales que necesitan los alumnos existen en cantidad apropiada y siempre están disponibles cuando se necesitan? |                          |               |          |            |                       |
| C8: ¿El contenido de los cursos y todos los temas citados en el syllabus se cumplen en los períodos establecidos?                      |                          |               |          |            |                       |
| <b>DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |                          |               |          |            |                       |
| C9: ¿Los trabajadores del instituto son comunicativos?   |                          |               |          |            |                       |
| C10: ¿Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a brindar un servicio rápido?  |                          |               |          |            |                       |
| C11: ¿Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a colaborar con los alumnos?   |                          |               |          |            |                       |
| C12: ¿Los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?  |                          |               |          |            |                       |
| <b>DE LA SEGURIDAD DEL SERVICIO</b>  |                          |               |          |            |                       |
| C13: ¿Los trabajadores del instituto siempre son amables y respetuosos?  |                          |               |          |            |                       |
| C14: ¿Los profesores del instituto son profesionales con dominio en la enseñanza de sus asignaturas?                                   |                          |               |          |            |                       |
| C15: ¿Los trabajadores administrativos son profesionales con dominio en las labores que se les encarga?                                |                          |               |          |            |                       |
| C16: ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a aclarar las dudas en inseguridades de los alumnos con respecto al servicio?          |                          |               |          |            |                       |
| C17: ¿Los trabajadores son honestos con respecto al servicio que entregan a los alumnos?   |                          |               |          |            |                       |
| <b>DE LA EMPATÍA DEL SERVICIO</b>  |                          |               |          |            |                       |
| C18: ¿La enseñanza que brindan los profesores es individualizada para cada alumno?   |                          |               |          |            |                       |
| C19: ¿El horario de clases es conveniente?   |                          |               |          |            |                       |
| <b>AFIRMACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO</b>   | <b>1</b>                 | <b>2</b>      | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b>              |
|  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral  | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| C20: ¿Los trabajadores son siempre accesibles y es sencillo dialogar con ellos?  |                          |               |          |            |                       |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| C:21 ¿Los trabajadores mantienen siempre informados a los alumnos sobre todo lo que tenga que ver con sus estudios? |  |  |  |  |  |
| C: 22 ¿Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los alumnos?  |  |  |  |  |  |

¿Qué significa para ti la calidad del servicio?

---



---

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

---



---

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

---



---

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

---



---

**Datos Generales**

Sexo :                      Masculino ( )                      Femenino ( )

Ciclo de estudios: .....

Edad : .....

Carreras de Educación ( )                      especialidades ( )

**¡MUCHAS GRACIAS!**

**INSTRUMENTO Nº 02:  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**OBJETIVO: AVERIGUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO NUESTRA SEÑORA DE CHOTA.**

Lugar y Fecha de la encuesta : .....

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

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

### DATOS GENERALES

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

Carreras de Educación ( )                      Especialidades ( )

Edad :.....

### Instrucciones:

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

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

**EN GENERAL, PENSANDO EN EL SERVICIO QUE TE OFRECE EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO NUESTRA SEÑORA DE CHOTA. ¿Cuál de las siguientes frases expresaría mejor tu nivel de satisfacción?**

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

¿Por qué?

---

---

---

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

| ACTIVIDADES QUE REALIZA EL INSTITUTO | 1                       | 2            | 3       | 4          | 5                     |
|--------------------------------------|-------------------------|--------------|---------|------------|-----------------------|
|                                      | Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | Neutral | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
| DE LA ATENCIÓN AL ALUMNO             |                         |              |         |            |                       |
| S1: ¿Trato hacia los estudiantes?    |                         |              |         |            |                       |

|  |                         |              |          |            |                       |
|--|-------------------------|--------------|----------|------------|-----------------------|
| S2: ¿Disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?  |                         |              |          |            |                       |
| S3: ¿Interés de la institución por satisfacer las necesidades de los alumnos?  |                         |              |          |            |                       |
| <b>DEL DICTADO DE CLASES</b>   |                         |              |          |            |                       |
| S4: ¿Cumplimiento del contenido del sílabo?  |                         |              |          |            |                       |
| S5: ¿Eficiencia en la preparación de las clases?   |                         |              |          |            |                       |
| S6: ¿Dominio de la asignatura y los temas a enseñar?   |                         |              |          |            |                       |
| S7: ¿Enseñanza personalizada?  |                         |              |          |            |                       |
| S8: ¿Capacidad del docente para hacerse entender?  |                         |              |          |            |                       |
| S9: ¿Capacidad del docente para aplicar estrategias de enseñanza?  |                         |              |          |            |                       |
| S10: ¿Exigencia por parte del docente?   |                         |              |          |            |                       |
| S11: ¿Buena presencia del docente (limpieza, uso de terno)?  |                         |              |          |            |                       |
| S12: ¿Utilización de materiales didácticos de apoyo (diapositivas, papelotes, videos)?                               |                         |              |          |            |                       |
| S13: ¿Disposición del docente para realizar los cambios necesarios en su curso según las necesidades de los alumnos? |                         |              |          |            |                       |
| S14: ¿Horario de clases?   |                         |              |          |            |                       |
| <b>ACTIVIDADES QUE REALIZA EL INSTITUTO</b>  | <b>1</b>                | <b>2</b>     | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b>              |
|  | Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | Neutral  | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
| <b>DE LA DISPONIBILIDAD DE MOBILIARIO Y EQUIPOS</b>  |                         |              |          |            |                       |
| S15: ¿Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases?  |                         |              |          |            |                       |
| S16: ¿Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases?                             |                         |              |          |            |                       |
| S17: ¿Disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?                           |                         |              |          |            |                       |
| <b>DE LOS TRÁMITES</b>   |                         |              |          |            |                       |
| S18: ¿Facilidad para los alumnos de acceder a la información solicitada?   |                         |              |          |            |                       |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| S19: ¿Rapidez en los trámites?   |  |  |  |  |  |
| <b>DISPONIBILIDAD DE MATERIALES COMPLEMENTARIOS</b>                                |  |  |  |  |  |
| S20: ¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)? |  |  |  |  |  |
| S21: ¿Actualización de la información de textos en Biblioteca?                     |  |  |  |  |  |
| S22: ¿Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?              |  |  |  |  |  |

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

---



---



---

¡MUCHAS GRACIAS!

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**INFORME DE EXPERTOS**

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

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

- 1= Requiere modificación total en base al criterio
- 2 = No cumple con el criterio y debe reformularse
- 3 = Cumple parcialmente
- 4 = Cumple con el criterio
- 5 = Debe quedar tal como está

**Tabla de Resultados**

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

\_\_\_\_\_  
Sello y firma  
Experto N° 01

\_\_\_\_\_  
Sello y firma  
Experto N° 02

\_\_\_\_\_  
Sello y firma  
Experto N° 03

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**INFORME DE EXPERTOS**

**Instrumento 02: Encuesta de satisfacción estudiantil**

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

- 1= Requiere modificación total en base al criterio
- 2 = No cumple con el criterio y debe reformularse
- 3 = Cumple parcialmente
- 4 = Cumple con el criterio
- 5 = Debe quedar tal como está

**Tabla de Resultados**

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

\_\_\_\_\_  
Sello y firma

Experto N° 01

\_\_\_\_\_  
Sello y firma

Experto N° 02

\_\_\_\_\_  
Sello y firma

Experto