



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR



CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
LA JOYA, 2019

TESIS PRESENTADA POR
CARMEN JULIA INGA CANAZA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

JULIACA - PERÚ
2023



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

**CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
LA JOYA, 2019**

TESIS PRESENTADA POR:

CARMEN JULIA INGA CANAZA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN EDUCACIÓN

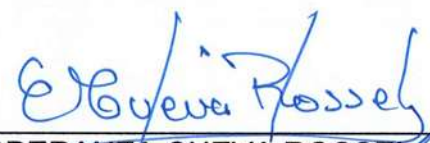
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 057-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 17 de junio del 2023

VISTOS:

El expediente N° A-3254, presentado por el (la) Bachiller INGA CANAZA CARMEN JULIA, con número de DNI. 41582983, asignado (a) con código de matrícula 1611000053, de la Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. INGA CANAZA CARMEN JULIA, con número de DNI. 41582983, asignado (a) con código de matrícula 1611000053, de la Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019 La misma que pertenece a la Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33.. y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 24 de mayo del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019 Elaborado por el (la) Bachiller INGA CANAZA CARMEN JULIA. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. GRABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Primer Miembro	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Segundo Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	: Viernes, 07 de julio del 2023
Hora	: 02:00 p.m.
Modalidad	: Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de MAESTRO a los estudiantes que ingresaron posterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Venceslay Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADEMICO

Oficina EPG (01)
Intermedio (01)
Grupo (01)
Agrupado (01)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWPP/Financ

Jr. Loreto N° 450 - (051) 329145 - Pág. Web: www.epg@uancv.edu.pe - Juliaca - Perú



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0735-2022-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 17 de noviembre del 2022

VISTOS:

El expediente N° A-2325, Presentado por el (a) Bach: INGA CANAZA CARMEN JULIA, con número de DNI 41582983 y asignado (a) con código de matrícula N° 1611000053, quien solicita **cambio del PRESIDENTE, PRIMER, SEGUNDO MIEMBRO y ASESOR** del Proyecto de Tesis titulado: **CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019** Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33**. Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en: **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Filial AREQUIPA.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach: INGA CANAZA CARMEN JULIA solicita el cambio del **PRESIDENTE, PRIMER, SEGUNDO MIEMBRO y ASESOR** del Comité de Investigación; según oficio No. 0657-2022-USA-EPG/UANCV-J, se le acepta el cambio de los miembros y asesor del comité de investigación, por razones de que no realizan aportes para el avance de la investigación, y;

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 20 de junio del 2019, registrado en el Folio N° 1489 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EL CAMBIO DEL PRESIDENTE, PRIMER, SEGUNDO MIEMBRO y ASESOR DE LA TERNA DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019**. Presentado por el (a) Bach: INGA CANAZA CARMEN JULIA, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Primer Miembro	:	Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Segundo Miembro	:	Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA
Asesor (a)	:	Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dra. María Angélica del Pilar Chambi Calacora
DIRECTORA (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dra. Graciela Bernal Salas
SECRETARIA ACADÉMICA

Cc: CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2022 (01)
INTERESADO (01)
MAPCC@elmayn



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 320-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 20 de mayo del 2023

VISTOS:

El expediente N° A-3254, Presentado por el (a) Bach: INGA CANAZA CARMEN JULIA, con número de DNI 41582983 y asignado (a) con código de matrícula N° 1611000053, quien solicita **cambio del JURADO** del Proyecto de Tesis titulado: **CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA 2019** Línea de Investigación: **GESTION DE EDUCACION P33**. Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en: **EDUCACION** mención: **INVESTIGACION Y DOCENCIA EN EDUCACION SUPERIOR**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la sede **Arequipa**.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach: INGA CANAZA CARMEN JULIA, quien solicita el cambio del **JURADO** del Comité de Investigación, aprobado con Resolución Directoral No. 0735-2022-USA-EPG/UANCV, de fecha **17 de noviembre del 2022**, en el que se le asignó como **SEGUNDO MIEMBRO** a la Mgtr. Jackeline Flores Apaza, los mismos que se cambia por **no tener vínculo laboral con la UANCV**.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el **20 de junio del 2019**, registrado en el Folio N° **1489** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EL CAMBIO DEL JURADOS DE LA TERNA DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRUBLICO LA JOYA 2019**, Presentado por el (a) Bach INGA CANAZA CARMEN JULIA. Conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Primer Miembro	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Segundo Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor (a)	: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

ARCHIVO EPG - 2023 (01)
INTERESADO (01)
LCC(e)UACH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Canfori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 604 - 2019-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 18 de Julio del 2019.

VISTOS:

El Registro N° 1489 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de la MAESTRIA en EDUCACIÓN mención en: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019. Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33. Presentado por el (a) Bach. INGA CANAZA CARMEN JULIA, con número de DNI 41582983 y con Código de matrícula N° 1611000053, para optar el Grado Académico de MAESTRO en EDUCACIÓN mención en: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca;

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. INGA CANAZA CARMEN JULIA, para optar el Grado Académico de MAESTRO en EDUCACIÓN mención en: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación, INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019. Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33. Presentado por el (a) Bach. INGA CANAZA CARMEN JULIA, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 20 de Junio del 2019, se ha registrado en el Folio N° 1489 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestrías, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA, Titulado: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019. Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33. Presentado por el (a) Bach. INGA CANAZA CARMEN JULIA, con número de DNI 41582983 y con Código de matrícula N° 1611000053, para optar el Grado Académico de MAESTRO en: EDUCACIÓN mención en: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR, y Siendo Asesorado por el (a) Mgr. LUIZ MIGUEL PAREDES DIAZ, y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

Presidente	:	Mgr.	CARLOS HUMBERTO IBARCENA DURAND
Primer Miembro	:	Dr.	OSCAR VICENTE VIAMONTE CALLA
Segundo Miembro	:	Dr.	ALFONSO CELESTINO PEREZ RAMOS

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de MAESTRO de la Escuela de Posgrado

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese,

Cc: CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2019 (01)
INTERESADO (01)
OCM/asy





CARMEN JULIA INGA CANAZA

CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TE...

 TESIS DE MAESTRIAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:553734123

Fecha de entrega

6 feb 2026, 10:23 GMT-5

Fecha de descarga

9 feb 2026, 14:23 GMT-5

Nombre del archivo

T036_41582983_M.docx

Tamaño del archivo

28.3 MB

155 páginas

29.418 palabras

160.048 caracteres



24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 20%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

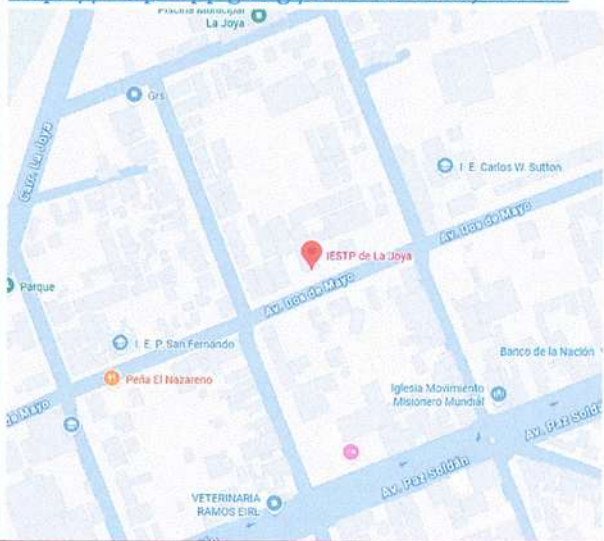
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	CARMEN JULIA INGA CANAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41582983
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-2637-4817
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29344129
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4559-141X
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02558176
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7453-3382



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: La Joya -16.42392, -71.82065 https://maps.app.goo.gl/3dKZG2d9cDJRzZ8c7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019 - 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CARMEN JULIA INGA CANAZA, identificado con DNI

Nro. 41582983 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad
☒ Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL

ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019

Asesorado por: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 08 de Enero del 2026


Firma del Asesor (Obligatoria)


Firma (Obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi fuente infinita de conocimiento y fortaleza DIOS, gracias por todo los regalos maravillosos que me das, gracias por siempre mostrarme que hay luz de esperanza.

Así mismo está dedicado con mucho cariño a mi familia por el apoyo incondicional que me brinda, siendo fortaleza e impulsor de mis sueños.



AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, a la Escuela de Posgrado y todos los docentes por compartir sus enseñanzas y experiencia profesional base fundamental en mi formación académica.

Deseo agradecer a quien en vida fue el Sr. Felipe Zambrano Director del Instituto Superior Tecnológico la Joya, al personal docente y a los estudiantes.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUMEN	xix
ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN	xxi

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática.....	23
1.2. Formulación del planteamiento del problema.....	25
1.2.1. Pregunta general.....	25
1.2.2. Preguntas específicas	25
1.3. Justificación de la investigación	25
1.4. Objetivos.....	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
1.5. Importancia y alcance de la investigación	26
1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación	27
1.7. Hipótesis	27



1.7.1. Hipótesis general.....	27
1.7.2. Hipótesis específicas	27
1.8. Variables e indicadores	28
1.8.1. Conceptualización de las variables	28
1.8.2. Operacionalización de variables	29

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	30
2.2. Bases teóricas	33
2.2.1. Enfoques teóricos de la primera variable	33
2.2.2. Enfoques teóricos de la segunda variable	51
2.3. Marco conceptual.....	60

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación.....	62
3.2. Método aplicado a la investigación.....	62
3.3. Tipo de investigación.....	62
3.4. Nivel de investigación.....	63
3.5. Diseño de investigación	63
3.6. Población y muestra.....	63
3.6.1. Población.....	63



3.6.2. Muestra	64
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	64
3.7.1. Técnica de la investigación	64
3.7.2. Instrumento de la investigación	64
3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	64
3.8.1. Validez de los instrumentos	64
3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos	65
3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis	65
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
4.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	66
4.2. Proceso de la prueba de hipótesis	126
4.3. Discusión de los resultados	135
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES	139
REFERENCIAS	140
ANEXOS	144
Matriz de consistencia	145
Matriz instrumental	146
Instrumentos de investigación	148
Ficha de validez del instrumento	150



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la variable calidad en su dimensión académica con relación a satisfacción del estudiante.....	68
Tabla 2. Distribución de la variable calidad en su dimensión de la gestión educativa con relación a satisfacción del estudiante.....	69
Tabla 3. Distribución de la variable calidad en su dimensión infraestructura y atención con relación a satisfacción del estudiante.....	70
Tabla 4. Distribución variable calidad con relación a la variable satisfacción del estudiante.	72
Tabla 5. Objetivos, dominio, tiempos e información.....	74
Tabla 6. Compromiso, materiales y empatía	76
Tabla 7. Estrategias, respuestas y canales de comunicación de la dimensión: calidad académica / calidad de servicio	78
Tabla 8. Evaluación de la dimensión: Calidad académica / calidad de servicio.....	81
Tabla 9. Eficacia, resolución de problemas, información oportuna y comunicación	83
Tabla 10. Horario, publicación, empatía y talleres	86
Tabla 11. Materiales, condiciones y tecnología.....	89
Tabla 12. Promoción, servicio social, libros y biblioteca	91
Tabla 13. Mobiliario, confortable, equipos e iluminación.....	94
Tabla 14. Equipamiento y limpieza	96
Tabla 15. Resumen de las dimensiones: Calidad académica, calidad de la gestión del aprendizaje y calidad de la infraestructura.....	98
Tabla 16. Resumen de la variable calidad del servicio.....	100



Tabla 17. Equipamiento, tecnología, instalaciones físicas, iluminación, apariencia y material	102
Tabla 18. Facilidad para el uso, trato amable, fotocheck, uniforme y espacios	105
Tabla 19. Confianza, seguridad, comportamiento, atención, conocimientos y horarios	108
Tabla 20. Cortesía, atención, amabilidad, escucha atenta, interés, ayuda y asesoría	112
Tabla 21. Monitoreo, actividades, orientación, respeto, ayuda y participación.....	116
Tabla 22. Respeto, atención, empleo de herramientas, puntualidad y motivación	119
Tabla 23. Resumen de las dimensiones: necesidades básicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia y relación, necesidades de autoestima y necesidades de auto realización	122
Tabla 24. Resumen de la variable satisfacción	125
Tabla 25. Correlación entre calidad académica y la satisfacción	127
Tabla 26. Correlación entre la calidad de la gestión educativa y la satisfacción.....	129
Tabla 27. Correlación entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción	131
Tabla 28. Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción	133



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo DEMING de la calidad.....	39
Figura 2. Modelo BALDRIGE de la calidad	41
Figura 3. Modelo europeo EFQM de la calidad.....	42
Figura 4. Modelo iberoamericano de la calidad.....	43
Figura 5. Pirámide de las necesidades de Maslow	57
Figura 6. Distribución porcentual de la calidad en su dimensión académica con relación a satisfacción del estudiante.....	69
Figura 7. Distribución porcentual de la variable calidad en su dimensión gestión con relación a Satisfacción del estudiante	70
Figura 8. Distribución porcentual de la variable calidad en su dimensión infraestructura y atención con relación a la satisfacción del estudiante.....	71
Figura 9. Distribución de la variable calidad con relación a la satisfacción del estudiante	73
Figura 10. Objetivos, dominio, tiempos e información	76
Figura 11. Compromiso, materiales y empatía	78
Figura 12. Estrategias, respuestas y canales de comunicación	80
Figura 13. Evaluación de la dimensión: Calidad académica / calidad de servicio	83
Figura 14. Eficiencia, Resolución de problemas, información oportuna y comunicación.....	85
Figura 15. Horario, publicación, empatía y talleres	88
Figura 16. Materiales, condiciones y tecnología.....	91
Figura 17. Promoción, servicio social, libros y biblioteca	93
Figura 18. Movilidad, confortable, equipos e iluminación	96
Figura 19. Equipamiento y limpieza	98



Figura 20. Resumen de las dimensiones: Calidad académica, calidad de la gestión educativa y calidad de la infraestructura	100
Figura 21. Resumen de la variable: Calidad del servicio	101
Figura 22. Equipamiento, tecnología, instalaciones físicas, iluminación, apariencia y material	103
Figura 23. Facilidad para el uso, trato amable, fotocheck, uniforme y espacios	106
Figura 24. Confianza y seguridad, comportamiento, atención, conocimientos, seguridad y horarios	109
Figura 25. Cortesía, atención, amabilidad, escucha atenta, interés, ayuda y asesoría	113
Figura 26. Monitoreo, actividades, orientación, respeto, ayuda y participación	117
Figura 27. Respeto, atención, empleo de herramientas, puntualidad y motivación.....	120
Figura 28. Resumen de las dimensiones: Necesidades básicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia y relación, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización.....	123
Figura 29. Resumen de la variable: Satisfacción	125
Figura 30. Dispersión entre la calidad académica y la satisfacción.....	128
Figura 31. Dispersión entre calidad de la gestión educativa y la satisfacción	130
Figura 32. Dispersión entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción.....	132
Figura 33. Dispersión entre la calidad de servicio y la satisfacción	134



RESUMEN

Esta investigación titulada “Calidad del servicio desde la perspectiva de satisfacción del estudiante del Instituto Superior Tecnológico Público (ISTP) la Joya 2019”, tuvo como objetivo general es establecer la relación que existe entre la calidad del servicio que brinda del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes. El tipo de investigación fue el básico, nivel correlacional, diseño explicativo de enfoque transversal, trabajándose con una vez muestra de 145 estudiantes de las diferentes especialidades, las cuales, al no ser una población tan grande fueron consideradas también como la muestra total para la investigación. A dicha muestra se le aplicó 02 instrumentos, 01 cuestionario tipo escala de Likert para medir la variable calidad del servicio, el cual contiene 36 preguntas, y 01 cuestionario también tipo escala de Likert para medir la variable satisfacción del estudiante, el cual está diseñado con 36 preguntas. Realizada la correlación entre las variables el estudio se estableció que entre las variables calidad del servicio y satisfacción existe una correlación directa y al calcular el coeficiente de correlación se obtiene: $r^2 = -0,708^2 = 0,501$. Lo que significa que el 50,1% de la variable calidad del servicio interviene en la variable satisfacción de los estudiantes del ISTP la Joya, con tendencia a una magnitud de correlación alta, es decir, mientras existe mayor nivel de calidad del servicio, entonces mayor será la satisfacción y si el nivel de calidad del servicio es menor, entonces la satisfacción es menor.

Palabras clave: Calidad, gestión, infraestructura, satisfacción.



ABSTRACT

Gentlemen, members of the jury, the title of this study is "Quality of service from the perspective of student satisfaction at the Higher Public Technological Institute (ITHP) la Joya 2019, its general objective is to establish the relationship between the quality of service provides the Higher Public Technological Institute la Joya and the satisfaction of its students. As variables we have the Quality of the service and the Satisfaction of the student. The type of research was the basic Non-experimental, Its design was Non-Experimental and its level was correlational. Our study worked with a population and in turn a sample of 145 students from the different specialties, which, since they were not such a large population, were also considered as the total sample for the investigation. To this sample, 02 instruments were applied, 01 Likert scale questionnaire to measure the quality of service variable, which contains 36 questions, and 01 Likert scale questionnaire to measure the student satisfaction variable, which is designed with 36 questions. Once the correlation between the variables under study was carried out, it was established that between the variables quality of service and satisfaction there is a correlation with a considerable tendency, and when calculating the correlation coefficient, the following is obtained: $r^2 = -0,708^2 = 0,501$. This means that 50.1% of the quality of service variable intervenes in the satisfaction variable of the ISTP La Joya students, with a tendency to a magnitude of high correlation, that is, the higher the level of service quality, then the greater the Satisfaction and if the level of service quality is lower, then satisfaction is lower.

Keywords: Quality, management, infrastructure and satisfaction.



INTRODUCCIÓN

Como estudiante de la maestría en: Investigación y docencia en educación superior (IDES) se consideró pertinente realizar el estudio del tema referido a la calidad del servicio educativo desde la misma perspectiva de satisfacción del estudiante Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, tema que he considerado interesante y que ha sido desarrollado con bastante dedicación, esperando sirva de consulta a estudiantes que desarrollen temas similares.

En el presente trabajo se abordaron temas referidos a las variables en estudio, es decir, calidad y satisfacción; por ejemplo, se analizó conceptos como la calidad y sus componentes, las dimensiones de la calidad y algunos modelos de la misma, asimismo se estudió el tema de la calidad en la educación superior, entre otros. Por otro lado, también se abordó el tema de la satisfacción y las formas en que esta suele ser medida, del mismo modo se analizaron los elementos de la satisfacción del usuario priorizando por necesidades, entre otros temas importantes.

Hablar del término calidad es hablar de concepto que año a año viene evolucionando de manera significativa, es decir, pasó de ser universalmente concebido como un valor que únicamente hacía referencia a ciertas características físicas de bienes materiales, a una concepción que fue incorporando en el tiempo varios componentes que tienen que ver con percepciones y expectativas respecto de todo tipo de prestaciones, del mismo modo, hablar de satisfacción, es referirnos a la percepción que tenemos con referencia a un determinado producto o servicio, el cual debiera cumplir y por qué no, superar las expectativas o necesidades del llamado “cliente”.

Para nadie es un secreto que en este mundo globalizado y competitivo, todas las instituciones dedicadas a brindar un servicio educativo, llámese colegios institutos y



universidades, utilizan el tema de la calidad como una herramienta para captar mayor número de “clientes”, pero en la mayoría de veces, ese ofrecimiento de calidad en el servicio que brindan queda únicamente en una promesa que finalmente no se cumple y que termina provocando la insatisfacción del usuario, quien finalmente se siente defraudado con referencia al ofrecimiento inicial.

Espero que el desarrollo del tema investigado, así como los resultados y conclusiones obtenidas como producto de un análisis estadístico meticuloso, sirvan para aclarar el panorama tan interesante que rodea a un tema tan necesario de estudiar como lo es el tema de la calidad y la satisfacción que un servicio de calidad puede despertar en el usuario final.

Finalmente acompañamos este análisis temático que estamos seguros brindará mayores luces al respecto y servirá como material de consulta o apoyo a próximos trabajos de temática similar.

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

En la actualidad en lo que respecta al ámbito educativo existen condiciones de diversa índole, como la social, económica, política y ambiental que exigen la presencia vehemente en la búsqueda continua del mejoramiento de instituciones académicas como de los mismos estudiantes. La realidad demanda instituciones educativas superiores especializadas en carreras competitivas que se necesitan en la sociedad cada vez más globalizada.

Acorde con los datos recogidos por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2010), la expansión de la educación de nivel superior es preocupante, intensificándose de trece millones en el año 1965 ochenta millones en el año 2010, reflexionando si este incremento es también en la calidad. Así mismo tenemos la privatización de las instituciones educativas de nivel superior, sobre todo en Norteamérica, América Latina, el Caribe, Asia, Este de Europa y Rusia, reservándose aún la educación superior gratuita en las regiones de Europa Occidental y en África.

En los países de América Latina y en el Caribe existen políticas de educación superior, sin embargo, el incremento de la matrícula en las instituciones educativas superiores fue proporcional con la disminución del gasto público, dicha situación provocó que haya más instituciones educativas de nivel superior de diversa calidad educativa. Es importante destacar la importancia en la calidad de la educación impartida por las instituciones educativas de nivel

superior, debido a su impacto en la sociedad, lo que se lograría mejorando cada vez más su pragmatismo en el mundo real alcanzando un verdadero desarrollo entre las naciones.

En Perú a menudo se escucha decir que es de mala calidad la educación en general, pero sobre todo la de grado superior, requiriéndose analizar la óptica de dicha opinión popular. Existe consenso científico que arguye que a medida que un pueblo se educa, los niveles de competitividad se incrementan, originándose que la pobreza se reduzca. Lo contrario sucede en nuestra realidad, en la que por más que se incrementen los educandos de grado superior sin embargo ello no origina que la realidad mejore en todo aspecto, por lo que cabría preguntarse acerca de la calidad de educación que se está impartiendo en las instituciones de educación superior, como universidades, institutos tecnológicos, y también acerca del nivel de eficiencia y eficacia en la labor de los profesionales o técnicos egresados. Hoy en día es de notarse que hay varios profesionales y técnicos que no ejercen la carrera para lo que estudiaron cinco o tres años, sino realizan alguna otra labor que no va acorde a todo el tiempo invertido en su educación, generando ingresos mínimos, de lo que se concluye que probablemente el nivel de educación que se les impartieron en las instituciones superiores no fue de buena calidad y además el estudiante no se encontraba satisfecho con dicha educación, todo ello se refleja en las actuales datos estadísticos que señalan que el cuarenta y cinco por ciento de egresados de universidades o instituciones técnicas, o llámese tecnológicos no se encuentran laborando, están en el sector de los desempleados, en otras palabras, de cada dos estudiantes de nivel superior egresados uno está desempleado y nos lleva a la reflexión porque esperar a realizar un análisis al finalizar los estudios superiores y comprobar la alta tasa desempleo y no investigar si los estudiantes en educación superior se encuentran satisfechos con la educación que se les brinda durante su preparación académica y si la calidad de los servicios brindados son buenos y así prevemos la penosa situación que atraviesa nuestro país y por tal razón se la analiza en el presente trabajo de tesis.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. *Pregunta general*

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes?

1.2.2. *Preguntas específicas*

- a) ¿Qué relación existe entre la calidad académica que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes?
- b) ¿Qué relación existe entre la calidad de la gestión que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes?
- c) ¿Qué relación existe entre la calidad de la infraestructura y atención que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes?

1.3. Justificación de la investigación

a. **Por su relevancia:**

El nivel de satisfacción del usuario, o aquella persona que recibe un servicio, como es el caso de la educación juega un rol importante en el presente trabajo de investigación ya que dicha satisfacción determina el nivel de desarrollo y alcance de cualquier institución que brinde un servicio. Por lo que en concordancia con lo expuesto es necesario cuantificar desde la óptica de usuario o estudiante el grado de satisfacción que pudiera percibir durante su formación técnico profesional.

b. **Por su trascendencia:**

La investigación que se realizó se fundamenta por el hecho de que a la fecha no existen trabajos de investigación donde se analicen el nivel de calidad educativa que se imparte en el Instituto Superior de la Joya para con los educandos de la zona, siendo indispensable avocarnos

a dicho análisis para recopilar datos que nos permitan aportar información valiosa para la mejora de la educación.

c. En lo personal:

Este trabajo de investigación podría servir a futuro como fuente de información de futuros trabajos de investigación cuyo objeto de estudio sea similar al realizado en el presente trabajo de tesis.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar qué relación existe entre la calidad académica que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes.
- b) Determinar qué relación existe entre la calidad de la gestión que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes.
- c) Determinar qué relación existe entre la calidad de la infraestructura y atención que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes.

1.5. Importancia y alcance de la investigación

La importancia de la investigación se basa en el aporte de los resultados y su utilidad posterior por parte del equipo directivo del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya para implementar programas de mejora continua en relación a la calidad y satisfacción del estudiante asimismo la investigación marca un punto de partida para sucesivos trabajos que busquen

contribuir con el avance y fortalecimiento educativo del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya o afines en pro de alcanzar servicios con mayor calidad, estudiantes más satisfechos y por ende profesionales más competitivos y preparados para asumir los retos que la sociedad cambiante exige.

1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el transcurso de la ejecución del trabajo de investigación se debieron a los horarios para acceder a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya debido a que la mayoría de las clases se realizan en el transcurso de la tarde en horarios corridos y cortos recesos, el apoyo de la plana docente y personal administrativo fue fundamental para el logro de la recopilación de datos.

La delimitación del trabajo de investigación fue establecida por la ubicación geográfica del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, estudiantes provenientes de una zona de menor desarrollo que en su mayoría labora durante las mañanas para poder sustentar sus estudios tecnológicos superiores.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y alta entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes.

1.7.2. Hipótesis específicas

- a) La relación que existe entre la calidad académica que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes, es directa y alta.
- b) La relación que existe entre la calidad de la gestión que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes, es directa y alta.

- c) La relación que existe entre la calidad de la infraestructura y atención que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes, es alta.

1.8. Variables e indicadores

1.8.1. Conceptualización de las variables

Para el presente trabajo de investigación se conceptualizó las variables de la siguiente manera:

Cuando se habla de calidad del servicio dentro de un Instituto Superior, en el fondo se está evaluando qué tan capaz es la institución de responder de manera real y oportuna a las necesidades básicas y avanzadas de quienes estudian allí. No se trata solo de cumplir con normas o requisitos formales, sino de sostener, día a día, un funcionamiento que dé sensación de orden, claridad y profesionalismo. La calidad del servicio emerge cuando las aulas están en buen estado, cuando la infraestructura tecnológica no falla en medio de una clase, cuando los trámites administrativos dejan de ser un dolor de cabeza y, sobre todo, cuando el estudiante siente que la institución le toma en serio.

La satisfacción del estudiante nace en ese punto donde lo que esperaba recibir del Instituto Superior coincide o no con lo que finalmente encuentra en su día a día. Es un proceso comparativo muy personal: cada estudiante llega con una idea previa sobre cómo deberían ser las clases, el acompañamiento docente, los servicios administrativos o el acceso a recursos académicos. Y a partir de esa expectativa inicial, juzga si la institución está cumpliendo, superando o quedándose corta.

1.8.2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala valorativa
VI: Calidad del servicio	Calidad académica	- Cumple objetivos - Comunicación - Soluciona problemas pedagógicos	Técnica: Encuesta	✓ Nunca = 1
		- Asesoramiento - Evaluación		✓ Casi Nunca=2
	Calidad de la gestión	- Trámite rápido - Confiante - Conoce procedimientos		✓ A Veces = 3
		- Empatía - Laboratorios equipados - Servicios para todos - Biblioteca actualizada		✓ Casi Siempre=4
	Calidad de la infraestructura y atención	- Mobiliario bueno - Aulas limpias - Ayuda siempre - Rápido y eficaz - Atiende necesidades		✓ Siempre = 5
		- Acceso tecnológico - Aulas implementadas - Biblioteca Implementada - Laboratorios - Evidencia orden - Ambientes adecuados		
	Satisfacción de las necesidades fisiológicas	- Recibe confianza - Amabilidad - Efectividad - Horarios de atención		✓ Totalmente Insatisfecho=1
	Satisfacción de las necesidades de seguridad	- Buenas relaciones - Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo		✓ Insatisfecho=2
	Satisfacción del estudiante	- Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo - Ambiente de respeto - Motivación constante - Objetivos claros - Monitorea - Ritmos de trabajo - Herramientas libres para estudiar - Docentes seguros y motivados		✓ Ni Satisfecho Ni Insatisfecho=3
				✓ Satisfecho=4
VD: Satisfacción del estudiante	Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	- Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo - Ambiente de respeto - Motivación constante - Objetivos claros - Monitorea - Ritmos de trabajo - Herramientas libres para estudiar - Docentes seguros y motivados	Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert para medir el nivel de satisfacción del estudiante	✓ Totalmente Satisfecho=5
	Satisfacción de las necesidades de autoestima	- Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo - Ambiente de respeto - Motivación constante - Objetivos claros - Monitorea - Ritmos de trabajo - Herramientas libres para estudiar - Docentes seguros y motivados		
	Satisfacción de las necesidades de auto realización	- Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo - Ambiente de respeto - Motivación constante - Objetivos claros - Monitorea - Ritmos de trabajo - Herramientas libres para estudiar - Docentes seguros y motivados		
	Satisfacción de las necesidades de auto realización	- Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo - Ambiente de respeto - Motivación constante - Objetivos claros - Monitorea - Ritmos de trabajo - Herramientas libres para estudiar - Docentes seguros y motivados		
	Satisfacción de las necesidades de auto realización	- Conexión con docentes - Disponibilidad de escucha - Asesoría permanente - Trabaja en equipo - Ambiente de respeto - Motivación constante - Objetivos claros - Monitorea - Ritmos de trabajo - Herramientas libres para estudiar - Docentes seguros y motivados		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Agapito (2008) en su investigación acerca de la: Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis desarrollado en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México; en dicha investigación se pone en evidencia que el grado de satisfacción del educando en el desarrollo educativo está relacionado con el grado de calidad de educación impartida en las instituciones superiores. A los educandos se les requirió que realizaran una puntuación cuya sumatoria sería la de cien puntos, distribuidos entre los diversos servicios que recibe de su institución educativa. Se concluyó tras analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción de los educandos a ellos les importa la aptitud del docente y lo que más importancia tiene a la hora de medir el nivel de satisfacción del estudiante es el condicionamiento de sus aulas y la información que se brinda de los servicios que se prestan en dicha institución de educación superior.

Álvarez et al. (2014) en su estudio de: Satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios educativos en Instituciones Privadas y Públicas, con el objetivo de evaluar la calidad organizacional y la satisfacción de los usuarios, empleo un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de

Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. El análisis estadístico utilizado fue la prueba Chi-cuadrado que confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas. Los resultados demuestran existir diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre el nivel de satisfacción estudiantil de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas y donde se encuentran más satisfechos fue habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes. Por lo contrario, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior.

2.1.2. A nivel nacional

Panta (2015) realizó una investigación titulada: Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Pomo Ayala de Moyopampa-Chosica- 2014, en dicho trabajo de investigación de diseño descriptivo correlacional se concluyó que la institución educativa analizada logró adecuarse de manera positiva a los lineamientos de gestión pedagógica realizada por el docente, siendo la calificación favorable recibida por los educandos de dicha institución analizada en un 72%, mientras que la calificación positiva referida a la planificación curricular fue el del 67% por ciento, de lo que concluye en su investigación que en la institución educativa analizada existe un buen nivel de educación impartida, así como a su vez del nivel de planificación curricular y organización por parte de los profesores..

Franco (2017) en su investigación acerca de la satisfacción estudiantil y su relación con la calidad del servicio educativo de formación profesional en 7 carreras universitarias de la Facultad de Educación, Huancayo, tuvo como objetivo determinar si existen diferencias en la

satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional. Tipo de investigación empleado fue básica, método descriptivo, diseño comparativo. El resultado obtenido indica que el 72,5 % de manifiestan satisfacción con el servicio de formación profesional que reciben, el análisis estadístico realizado (Chi- cuadrado) establece que, si existen diferencias significativas en la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional.

Pinedo (2017) en su estudio sobre la calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva (CETPRO) Daniel Villar de Caraz, considero como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva la investigación tuvo un diseño no experimental, el tipo de diseño a utilizarse será el correlacional, para la prueba de contrastación de hipótesis se recurrió al coeficiente de correlación de Pearson obteniendo como resultado que existe correlación es alta y están asociados de manera directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico Productiva.

Nobario (2018) realizó un estudio titulado satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda en Lima, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda, la investigación es de tipo básico, de diseño transversal y no es experimental, el nivel es descriptivo, el enfoque es cuantitativo, mediante el análisis estadístico datos cuantitativos asociados a los niveles de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio

educativo de las carreras técnicas de baja y alta demanda, alcanzando como resultado que el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Enfoques teóricos de la primera variable

2.2.1.1. Calidad.

El sentido del término calidad se ha hecho muy conocido en diversas aristas de nuestra sociedad, refiriéndonos a la economía tanto nacional y supranacional, pero en el campo educativo dicho término hace alusión más que todo al aspecto formativo de la persona como ser humano y como profesional.

A efecto de determinar el nivel de satisfacción de los educandos en relación con el servicio educativo a nivel superior que reciben será necesario un análisis subjetivo sobre el educando en los puntos referidos a sus expectativas educativas anteriores a su periodo formativo, así como en la motivación que tenga, y la opinión que tenga acerca del servicio educativo que recibe, así como de la institución que la imparte. Los niveles de satisfacción de los educandos determinaran el grado de eficiencia en diversos puntos que están comprendidas dentro del desarrollo educativo.

A efecto de entender lo que se entiende por el término calidad, es necesario revisar ciertas posturas terminológicas:

- a) La calidad entendida como prestigio, le da el sentido de reputación en el aspecto educativo brindada por una institución educativa.

- b) Calidad entendida en relación con la logística con la que se cuenta, es decir con los medios con los que una institución educativa superior se sirve para brindar su servicio educativo.
- c) La calidad entendida como resultado, es decir, calidad en relación con el éxito que logren los educandos egresados de una institución educativa de nivel superior.
- d) Calidad entendida como valor agregado, es decir la propensión al cambio positivo en la conducta de los educandos como consecuencia del servicio educativo recibido.
- e) La calidad entendida desde la arista de la educación impartida por una institución educativa superior, aunado a otros elementos como la preparación del profesor, la malla del plan curricular, entre otros.

Buendía y García (2001) señalan: "No se ha resuelto el problema del enfoque óptimo de la calidad, la búsqueda de la calidad a través de medidas como las indicadas tiene poco que ver con la mejora del sistema como un todo y con la calidad del programa educativo. Sin embargo, todas ellas juntas, debidamente ponderadas, sí deben dar una cierta idea de la calidad de una institución".

A su vez Alcántar y Arcos (2004) aducen que: "Parece obvio que una institución universitaria sólo puede alcanzar un razonable nivel de calidad cuando los elementos humanos, financieros y físicos, la enseñanza y la investigación, la organización y la dirección, sean los apropiados para los fines que la institución persigue".

El análisis de la calidad educativa impartida en la universidad deberá ser íntegramente evaluado, es decir tomando en cuenta todos los elementos que la conforman el proceso de enseñanza- aprendizaje, haciendo referencia con ello a dos etapas, la autoevaluación y la evaluación externa.



En conclusión, es importante evaluar el nivel de calidad del servicio educativo impartido por una universidad para con ello poder a su vez evaluar dos requerimientos, uno alusivo a ser un instrumento que permite desarrollar el nivel educativo en la institución, y como un medio que permite servir como base para el proceso de rendición de cuentas y la adecuación de los servicios pedagógicos con los requerimientos sociales en la actualidad.

Como se vislumbra el termino calidad ha ido perfeccionándose con el devenir del tiempo, primero era entendido como una medida de los recursos materiales o condiciones físicas con las que se contaba, pero luego fue entendida la calidad en función no solo de los materiales sino también en base a las percepciones y expectativas que se tengan respecto de un servicio recibido.

Ardón (2003) señalaba que: “En un sentido etimológico, el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS, que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad entre otras muchas acepciones”.

En la calidad en la empresa (2012) se identifica a la calidad como la satisfacción en la percepción y expectativa de los clientes con respecto a un servicio recibido, evaluando a su criterio si el precio pagado es proporcional a lo recibido o no, en este concepto hay tres elementos indispensables que analizar para medir el grado de calidad, uno referido a la calidad de un producto, el servicio recibido y sobre todo la atención que se le brinda al cliente.

Santos (1990) argüía lo siguiente: Calidad de enseñanza es un tópico que se maneja con pretendida univocidad, no puede entenderse la calidad de la enseñanza de espaldas a las exigencias institucionales, ideológicas y técnicas, que parten de una concepción de la universidad, atenta a la reconstrucción del conocimiento científico, a la investigación de carácter básico y a la preparación de personas que, desde procedencias desiguales y

expectativas diferentes quieren realizar unos aprendizajes encaminados a la capacitación profesional y al enriquecimiento personal y saciar.

Por otro lado, Garvin (2005) agrupo las acepciones de calidad en los siguientes grupos:

- a) Conceptos trascendentes: Define a la calidad como una cualidad innata y absoluta, la calidad es perenne en el tiempo, y los autores que respaldan esta definición aducen que en sí el concepto de calidad es algo muy subjetivo, pudiendo solo ser percibida en la práctica diaria a través de nuestros sentidos.
- b) Conceptos en referencia al producto: los actores que la propugnan consideran que la calidad puede ser sometida a medición, y por ende las diferencias en relación a la calidad de un determinado producto pueden ser determinadas de acuerdo con la falta o presencia de un componente esencial que da otorgue nivel al producto siempre y cuando este se condiga con lo esperado por quien lo adquiere.
- c) Conceptos basados en el adquiriente: Entienden que la acepción del término calidad dependerá desde la percepción del adquiriente, atendiendo a los diversos gustos y estilos de los mismos, y dependerá de sus condiciones personales para que puedan catalogar un servicio o un producto de buena o mala calidad, claro ejemplo de ello se tiene de los artículos de moda, en donde se vislumbra que existe un público muy diverso con diferentes gustos.
- d) Conceptos que se fundan en la producción: Este tipo de definición considera que la calidad de un producto se determina de acuerdo a los estándares que cumple, es decir ciertos tipos de especificidades que se exigen por consenso, como las medidas exactas de una herramienta de trabajo, o por ejemplo la velocidad de un carro, entre otros.
- e) Conceptos que se fundan de acuerdo al valor: En este grupo están las definiciones que relacionan el término calidad con el costo y el precio, entendiendo que un producto o

servicio es de calidad siempre y cuando el precio sea razonable con el producto requerido.

Juran en 1990 esbozó un concepto de calidad que tiene que ver con la idoneidad que se tenga de un servicio o producto para un uso específico, por otro lado Ishikawa define la calidad como el nivel de satisfacción de las exigencias que determinado producto o servicio tenga acorde al requerimiento del usuario.

2.2.1.2. Componentes de la calidad del servicio.

- a) **Confiabilidad.** Entendida como el servicio o producto que se otorga en forma segura desde la primera vez en que se produce la prestación.
- b) **Accesibilidad.** Es decir, la disponibilidad del producto o servicio esperado por el usuario en el momento que este lo requiera.
- c) **Respuesta.** Se refiere a la inmediatez con la que se otorga un servicio o producto al usuario en tiempo real.
- d) **Seguridad.** Es la confiabilidad de la eficacia y eficiencia de un producto o servicio.
- e) **Empatía.** Entendida como la capacidad de los prestadores de servicios de ponerse en el lugar de los prestatarios, para poder así poder satisfacer sus necesidades de manera óptima.
- f) **Tangibles.** El acondicionamiento de la infraestructura y organización del personal juega un rol importante a la hora de ofrecer un producto o servicio, otorga un plus adicional en lo ofrecido.

Como último aspecto, pero igualmente relevante es saber reconocer las demandas o exigencias del usuario en relación a la calidad de un servicio, que es más compleja que en relación a un producto, ya que la perspectiva de la calidad del servicio brindado dependerá de muchas circunstancias propias del usuario.

2.2.1.3. Dimensiones de la calidad del servicio.

a) **Calidad académica:** Se refiere a la interrelación existente entre el personal docente y el plan curricular con directrices pragmáticas; en la actualidad hay instituciones educativas que ya vienen aplicando en un cincuenta por ciento el plan curricular estatal, cabe mencionar a su vez que según el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA) la calidad educativa está íntimamente relacionada con el desarrollo educativo del alumno, tomando en cuenta su capacidad en diversos aspectos de su vida y repotenciar sus virtudes y habilidades, coadyuvando a propiciar sujetos de bien en la sociedad. El autor Amartva Sen entiende que la calidad pedagógica se relaciona con las habilidades y capacidades que desarrolla el educando en diversas aristas de su vida.

b) **Calidad de gestión educativa:** El autor Knezevich analiza la gestión pedagógica y la define como “el proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos”.

La Organización de los Estados Americanos (OEA) señala con respecto al tópico tratado que se trata de un: “proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva realización y funcionamiento de un sistema educativo”. La precitada definición permite colegir que a medida que se van satisfaciendo los requerimientos y demandas de los usuarios es porque hay una mayor optimización de eficacia y eficiencia en el servicio o producto brindado, ello aplicado en el ámbito académico se refleja siempre y cuando haya una buena gestión educativa que incide en el plano económico, logístico y sobre todo en los recursos humanos.

c) **Calidad de mantenimiento educativo e infraestructura** : El uso de la tecnología e infraestructura moderna que requieren las instituciones educativas de nivel superior hacen indispensable que se cuente con un personal adecuado para dedicarse al mantenimiento de todo el conglomerado logístico educativo, como los materiales educativos tangibles o intangibles como el software o hardware, las herramientas científicas contenidas en los laboratorios, las bibliotecas, entre otros recursos del que se sirven los docentes para optimizar el proceso educativo.

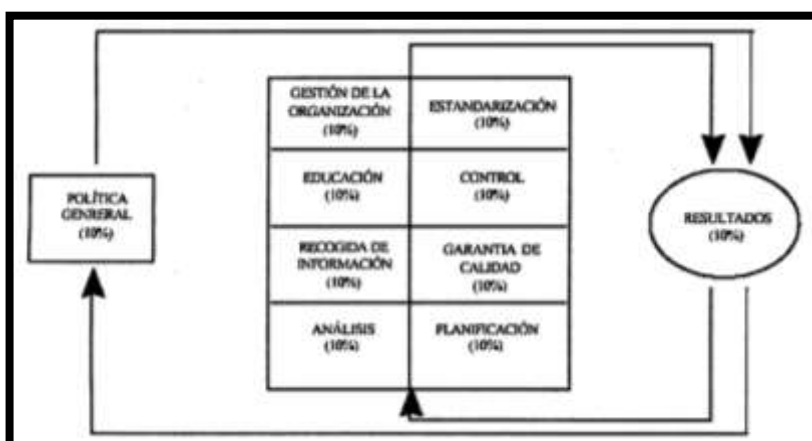
2.2.1.4. Modelos de calidad.

Existen ciertos modelos de percepción conceptual con respecto al significado del término calidad, los mismos que a continuación precisaremos:

a) **Modelo de Deming**: en este modelo se enfatiza más que todo los procesos de producción más que el resultado, y es utilizado para fiscalizar el nivel de eficiencia y eficacia sobre todo en las empresas.

Figura 1

Modelo DEMING de la calidad



Nota. Barnett, R. (1992). Improving Higher Education. Total Quality Care.

El autor Deming precisó catorce directrices compuestas por acciones, configurando de este modo un modelo operativo en la gestión de calidad que a su vez origina la elaboración una

base conceptual de lo que debe entenderse por plan de calidad. Es trascendente dar pie más que todo al autoexamen antes de esperar la fiscalización, y ello solo se lograría con suficiente compromiso por parte de todas las personas que conforman una institución educativa, en donde todas las percepciones son equivalentes entre sí.

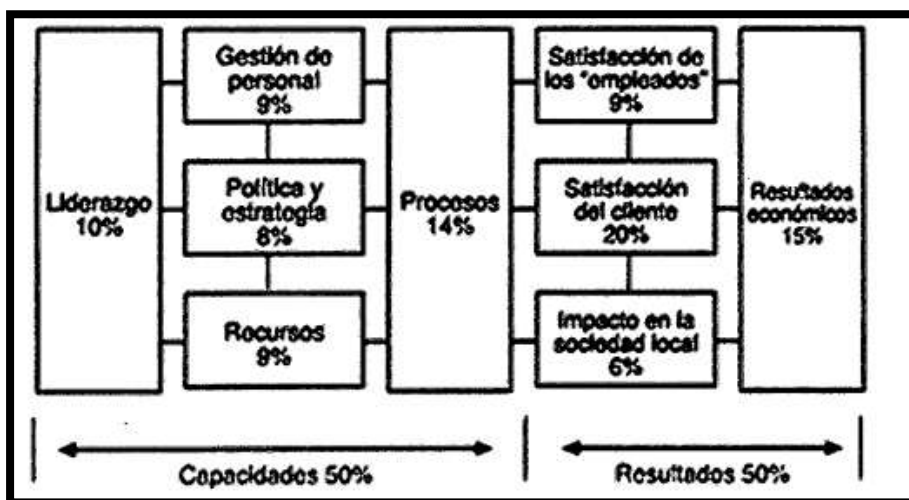
En concordancia con lo ya tratado en líneas anteriores, pero aplicado el tema educativo, cabe hacer referencia a que en el año mil novecientos ochenta comenzó con su introducción, iniciándose primero en los estados unidos y luego en Inglaterra. Los autores Greenwood y Gaunt, citados por Gento (1998) refieren que los docentes que han puesto en práctica dicho modelo el progreso del proceso educativo de enseñanza y aprendizaje fueron continuos en el tiempo, tanto de la plana docente como el alumnado en general de manera personal o grupal.

- b) **Modelo Baldrige:** En este tipo de modelo residen las comparaciones en porcentajes para cada una de las categorías estimativas. Se establecen metas a alcanzar, sin darle mayor validez en cierto grado a los resultados como si se le otorga a la satisfacción del usuario; aquí también se pone de manifiesto una categoría innovadora, que consiste en el liderazgo en el personal directivo. La estimación de la calidad se realiza para este tipo de modelo innovador sobre la base de cuatro variables que a su vez se consolidan en seis categorías, valoradas posteriormente de manera individual y conjunta.

En otras palabras, este tipo de modelo valora en suma la satisfacción del usuario, como a su vez todos los elementos indispensables cuya organización pedagógica comprende.

Figura 2

Modelo BALDRIGE de la calidad

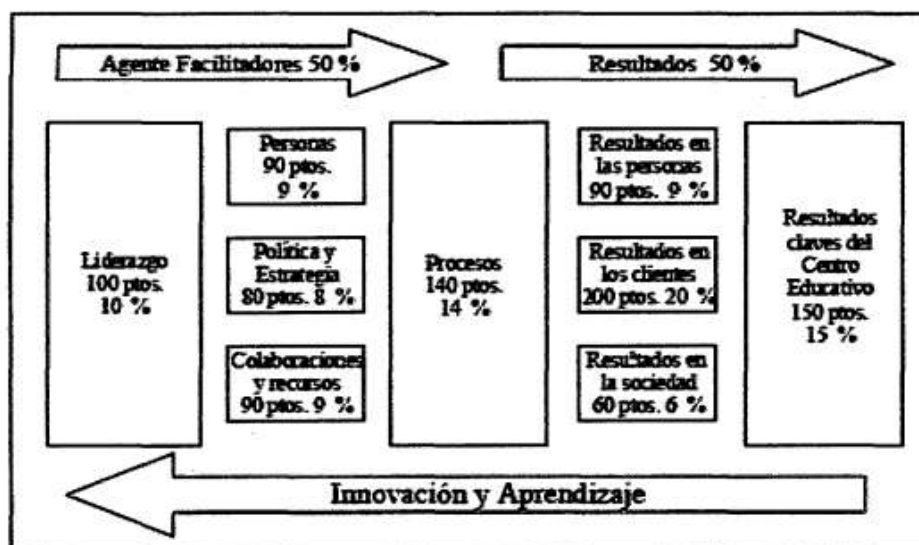


Nota. Barnett, R. (1992). Improving Higher Education. Total Quality Care.

- c) El modelo Europeo EFQM: Este tipo de modelo está comprendido por dos componentes, uno referido a los agentes que intervienen en la cadena de producción y el producto final. Posteriormente los nueve criterios se dividen a su vez en subcriterios, los que difieren entre los mismos de acuerdo al contexto en el que están, si los subcriterios permanecen estáticos para el investigador, los contextos son plausibles de variación de acuerdo a la realidad central siempre y cuando comprendan aristas delimitadas en el subcriterio.

Figura 3

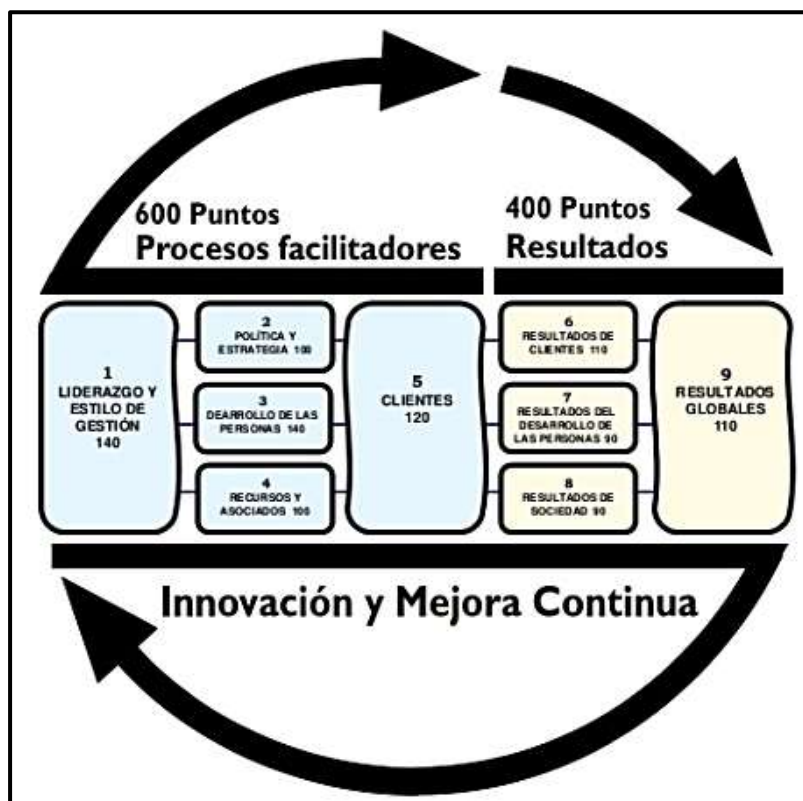
Modelo europeo EFQM de la calidad



Nota. Barnett, R. (1992). Improving Higher Education. Total Quality Care.

- d) El modelo Iberoamericano: Es considerado como un modelo adecuado en el tema de la gestión, comprende nueve criterios, de los cuales cinco hacen posible la gestión y se conectan en “Procesos Facilitadores”, mientras que el resto en “Resultados”.

En lo que respecta a los “Procesos Facilitadores” acaparan en integridad las funciones de una organización, refiriéndose solo al *modus operandi*, mientras los criterios “Resultados” se refieren únicamente a lo logrado, luego de haberse llevado a cabo el ejercicio de las funciones, es decir el proceso de gestión ejecutada.

Figura 4*Modelo iberoamericano de la calidad*

Nota. Barnett, R. (1992). *Improving Higher Education. Total Quality Care.*

2.2.1.5. Calidad del servicio en las instituciones.

Di Martin (2012) manifiesta que la calidad total en las instituciones educativas estatales debe tener en cuenta que en que todas las etapas intervienen en el desarrollo de la misma, no solo en el resultado, sino también en el proceso de producción de dicho resultado, sirviéndose de métodos y recursos para evitar equivocaciones y este debe involucrar de manera sistematizada a todo el personal que integra dicha institución, optimizando el clima laboral y considerando sobre todo las expectativas de los usuarios o adquirientes teniendo como norte el satisfacer sus necesidades.

La calidad está presente en toda la unidad organizacional por lo tanto también está inmersa en todas las actividades que desarrolla teniendo como objetivo el lograr satisfacer los requerimientos del usuario a un costo razonable.

La calidad se basa sobre los siguientes principios:

a) La organización se debe orientar hacia el cliente:

Entiende que el usuario es el elemento vital, las organizaciones deben orientar todas sus funciones en lograr satisfacer al usuario, es la organización en integridad la que debe participar para alcanzar dicha meta y no de manera particular por parte de cada miembro de tal organización, debiendo trabajar de manera coordinada para la obtención de dichos objetivos organizacionales.

Por lo tanto, la organización debe estar pendiente de las características de sus productos y servicios que ofrece al usuario porque de ello se sirven para lograr satisfacer o no al usuario, siendo recomendable establecer en primer lugar las posibles preferencias del cliente para de este modo poder anticipar sus expectativas todo ello en pro de mejorar la competitividad.

b) Ampliar el concepto cliente:

Consiste en dar por sentado que la organización está integrada por usuarios internos y externos. Generalmente se conoce solo al usuario externo, entendiendo por tales a los individuos que solo reciben un producto o servicio, siendo importante también conocer la importancia en su rol que desempeñan los usuarios internos, es decir los miembros integrantes de la organización, ya que de ellos dependerá la eficiencia en los procesos de producción al momento de elaborar un producto o brindar un servicio.

c) La calidad la hacen las personas:

Se destaca al recurso humano, es decir al personal del que se vale una organización para poder funcionar, dependerá del modo como ejerce su rol en la organización para poder satisfacer o no al usuario. Es por ello que se hace importante adecuar un buen ambiente laboral para que de este modo todo se desenvuelva de manera eficiente en el interior de una organización.

La experiencia debe ser valorada, ya que dependerá mucho la competitividad de una organización frente a otras de la capacidad de creación al momento de ejercer la gestión en los diversos procesos productivos dentro de una organización, es por ello la importancia de un buen clima laboral y el buen trato y respeto de los trabajadores que la conforman.

Es necesario destacar a su vez la importancia de la constante preparación o capacitación de los miembros integrantes de la organización en pro de optimizar los procesos de producción ejercida por cada uno de los mismos, para alcanzar realizaciones personales y organizacionales.

d) La mejora continua:

Se cimienta en los fracasos que sirven a futuro como lecciones que ocasionan la mejora en el funcionamiento de una organización, ya que son perfectibles todas las funciones que se desarrollan dentro de la misma.

e) La simplificación y agilización de los procesos:

Consiste en todo el proceso de producción integrado que se sirven de insumos que luego se transforman en un determinado producto o servicio, es decir se refiere a toda la cadena de producción y a los recursos de los que se sirve para lograr producir un producto o servicio.

El proceso de producción eficaz genera inexorablemente una atención más eficiente y eficaz, reduciendo los costos de esfuerzo, dinero y tiempo del usuario.

f) Trabajo en equipo:

El personal que conforma una organización debe tener claras sus funciones para de este modo cumplir eficientemente los objetivos organizacionales que se hayan preestablecido.

Están comprendidos los siguientes factores, los cuales determinan el buen funcionamiento del equipo de trabajo en una organización:

Se logra la sinergia, es decir la conjunción de energías en la consecución de un solo objetivo, ello dentro del personal que conforma una organización

La estimulación es mayor cuando se trabaja en grupo, aflora el sentido de pertenencia y hay mayor compromiso por parte del personal integrante de una organización.

g) Reducción de costos:

La calidad posee un costo originado por la prevención, como a su vez la evaluación, sin embargo, el costo de la calidad es inferior al de la no calidad. A continuación, se tienen algunos factores que originan costos por el producto o servicio sin calidad:

- Sobrevalorar el precio del producto o servicio
- Realización de procesos complejos
- Poca o escasa definición en los procesos
- Trabajo repetitivo
- Subsanan errores
- Reclamos por productos o servicios prestados
- Conservar excedentes que no tendrán utilidad.

2.2.1.6. La calidad del servicio educativo en la educación superior.

En la actualidad la importancia de la calidad en el sistema educativo es vital, los educandos ya no se conforman con la obtención de un grado académico sino también exigen que la institución educativa superior goce de una buena reputación académica.

El mundo académico ha ido cambiando con el paso del tiempo, caracterizado ahora por la disminución de su desarrollo, y la existencia de muchos competidores, hay cada vez más instituciones educativas de nivel superior públicas o privadas.

Las altas exigencias establecidas en este mundo contemporáneo tanto para la plana docente como para los educandos integrantes de una institución educativa de nivel superior han suscitado la elaboración de planes de estratégicos para garantizar la calidad pedagógica

Las referidas estrategias se caracterizan por los siguientes aspectos: (Botert et al., 2006).

- a) Un elemento similar en todas las instituciones que brindan servicios es que se ejecutan solo por el recurso humano con el que cuentan, ya que las prestaciones son brindadas por personas, ello aplicado al plano educativo refleja que gran responsabilidad por otorgar un servicio pedagógico de calidad recae en el docente a cargo al poseer esta autonomía en su proceso de enseñanza.
- b) Tiene que ver con la organización irrestricta, que suscitan salidas normalizadas, pero no como para adaptarse a los cambios e innovaciones internas de la institución.
- c) Dentro de la organización interna de una institución educativa difícilmente se pueden adaptar ante los nuevos avances tecnológicos, como por ejemplo el dictado de clases de manera virtual. En el presente modelo se pone en práctica evaluaciones que miden el rendimiento de la plana docente en lo que respecta a su capacidad para adaptarse al nuevo modelo educativo.
- d) El autor Carr (1998) propugna que la calidad pedagógica en las instituciones educativas de nivel superior fue tratada como eficacia interna en dichas instituciones mencionadas, y ello se debe probablemente a la escasez de los indicadores de miden el grado de eficiencia y productividad de una institución educativa superior, que se interrelacionan

con las características cualitativas de los procesos de producción y los servicios brindados dentro del marco educativo institucional.

Hoy en día, es evidente que alcanzar la calidad pedagógica se ha convertido en un tema relevante no solo para los miembros integrantes de una institución educativa, como los educandos, la plana docente y los directivos, sino también por las empresas ajenas a las referidas instituciones educativas ya que son conocedores que solo con la contratación de buenos técnicos o profesionales se obtendrán mejoras económicas, es por ello que ahora se erige una serie de especificidades a ser cumplidas por parte de dichas instituciones, ponderando siempre la efectividad, el beneficio y el costo que ello supone alcanzar la buena calidad educativa.

Los investigadores del presente tópico, señalan que la educación superior se ha vuelto cada día más costosa, siendo el responsable el Estado para a través de inversiones garantice la calidad de los servicios prestados en el plano educativo, para de este modo coadyuvar con el desarrollo del país

La evaluación de la enseñanza es entendida como herramienta dentro del proceso educativo se ha convertido en un controlador de la calidad educativa, dicha evaluación promueve el entendimiento de todo lo que contiene el proceso educativo, y ello a su vez coadyuva a identificar los probables problemas internos de la institución educativa de nivel superior y proponer propuestas de solución.

2.2.1.7. Gestión de la calidad educativa en la educación superior

De acuerdo a lo ya explicado, la calidad pedagógica entendida como un proceso que permite desarrollar en integridad las capacidades del educando, satisfaciendo sus requerimientos en el plano académico como a su vez humano. Con la finalidad de lograr una buena calidad pedagógica es necesaria la existencia de una unidad de Gestión que propenda a la lograr la satisfacción del educando.

Los trabajos de ciertos autores y sus trabajos fueron el cuerpo hercúleo de este sistema, tales como: Malcom Braldrige, el modelo Deming y los trabajos elaborados por Cornesky, Municio, Apodaca y Lobato (1990, 1994 y 1997 citados en Domínguez 1999), como a su vez de López Ruperéz (1994) y Gento (2002).

Entre el periodo comprendido entre los años de mil novecientos cincuenta y mil novecientos setenta se originó la época de la calidad dura, en la que se priorizaron los resultados, durante esos años destacó el modelo Deming, que propugnaba que la calidad podía ser cuantificada mediante métodos estadísticos, entendiendo que un producto será eficaz siempre y cuando haya cumplido con los estándares o especificidades consensualmente preestablecidos, configurándose por primera vez la idea del ahora conocido “control de calidad” (Meade 1997 y Velasco, 2000).

En este orden de ideas, en el plano educativo se tiene el método que cuantifica el grado de eficiencia de acuerdo a la cantidad de educandos aprobados

El autor Galgano (1993) citado en Velasco (2000) estableció aproximadamente en el año de mil novecientos setenta el término Calidad Total, considerada como una unidad metodológica que versa en el apoyo mutuo entre el personal que integra una organización en pro de alcanzar altos niveles de calidad tanto en los servicios impartidos como en los productos.

González (2000) señala que fue por los años ochenta cuando la calidad entra en auge, cumpliendo un rol importante en el sector empresarial, a medida que la sociedad demandaba mayores productos y servicios se configuraba el término “Gestión de calidad total”, que implica prioritariamente el control de los elementos requeridos para alcanzar la satisfacción de los requerimientos de los usuarios, a través del desarrollo integral permanente en el tiempo dentro de las funciones de una organización.

Los autores González (2000) y Domínguez (1999) pusieron en conocimiento que los métodos que intentaban cuantificar la calidad fueron evolucionando a través del tiempo, ya que en el año de mil novecientos noventa se ejecutaron una serie de directrices y control de la calidad de los institutos de nivel superior, presentado cada institución sus propios estándares de medición de calidad, pero siempre teniendo como referente la información consensuada respecto del control de calidad.

Velasco y González (2000) Rodríguez (1997) la gestión de calidad total, se representa como una unidad caracterizada por tener aristas humanistas y organizativa interrelacionados a su vez con los aspectos psicológicos y por ende motivacionales. La gestión de calidad total en el ámbito educativo se define como un procedimiento de gestión que considera como principio y estrategia los planteamientos de la calidad total, que se cimienta en la idea de comprender los elementos constitutivos de una institución, refiriéndose tanto a las metas, objetivos, como a su vez al personal que lo integra, con la finalidad de satisfacer las exigencias del usuario, ello según el autor Lopez (1994) sobre la base de valores, directrices o delineamientos que convencionalmente ya se encuentran pre establecidos en sociedad.

Del mismo modo la gestión de la calidad total tiene como finalidad el promover innovadores requerimientos educativos, priorizando en todo momento el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo el sujeto pasivo y activo de dicho proceso el educando. (Domínguez, 1999). De otro lado la institución educativa pretende conservar una reputación de buen liderazgo, con capacidad de satisfacer los requerimientos de los educandos y de este modo desarrollar su propio modo de organización institucional (Rodríguez, 1997).

El autor Da Cunha (2002) considera que la calidad educativa podría ser calificada teniendo en cuenta el aparejamiento de la expectativa del servicio educativo por el educando y

el servicio en sí mismo recibido, razón por la que resulta vital el conocer los requerimientos de los usuarios.

El autor Velasco (2000) señala que antiguamente se consideraban a los usuarios de una organización como los adquirientes de productos o servicios que dicha organización. En la actualidad esta concepción ha cambiado puesto que se consideran como usuarios al personal que integra la organización, pasándose a denominar clientes internos. Lo referido ubicado en el plano educativo significa que los estudiantes de una universidad o instituto educativo superior estarían comprendidos dentro de los usuarios adquirientes de un servicio de índole educativa, llegando a convertirse a su ingreso en dicha institución en un usuario interno, al formar parte de dicha entidad educativa.

2.2.2. Enfoques teóricos de la segunda variable

2.2.2.1. Satisfacción del estudiante.

Cortada y Woods (1995) establece: "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".

De otro lado tenemos a Evans y Lindsay (1999), quienes resaltan el valor que se requiere:

- Cumplir con las expectativas del cliente.
- Lograr alcanzar la satisfacción
- Conservar a los usuarios
- Fijar su competitividad en el mercado

El término "clientes" debe aplicarse a quienes tienen un contacto inmediato con la universidad en calidad de beneficiarios directos de su actividad ya sea mediante una matrícula,

un contrato, un acuerdo de patrocinio, la contratación de un titulado o la solicitud directa de cualquiera de sus servicios" (Rey, 1998).

En concordancia con la ya mencionado, la persona que se ve beneficiado por el producto que brinda la institución educativa (documentos como constancias, certificados, etc.), son considerados como “servicios de conocimientos”, siendo los educandos los que reciben dicho servicio pedagógico debiendo por tal agotarse todos los esfuerzos para promover su máximo nivel de satisfacción académica.

2.2.2.2. Satisfacción del estudiante como consumidor.

Los entendidos aseguran que la satisfacción de los usuarios que consumen un producto o servicio resultan siendo la consecuencia del análisis de las experiencias de consumo, lo que incide notoriamente en la fidelidad de los usuarios ante la empresa o institución que les brinde mayores grados de satisfacción. (Westbrook, 1980; Oliver, 1980; Olsen 2002, Anderson, Fornell y Lehmann, 1994. Citados en Martínez-Tur, Zurriaga, Luque y Moliner, 2005). De este modo señala Zabalza, (2002), que los educandos al momento de ingresar a una institución de educación superior lo hacen con la primigenia intención de llegar a ser profesional, ello supone aún mayores exigencias a las instituciones educativas superiores, que deben estar a la altura de tales requerimientos cada vez más perfectibles.

Yi (1990) citado en López, Fernández y Mariel (2002) explica que hay dos tipos de satisfacción del usuario, uno centrándose únicamente en la satisfacción por el resultado obtenido, y el otro basándose en el proceso de consumo.

Según Oliver (1993) la satisfacción del usuario por el producto se entiende como aquel estado emocional mediante el cual usuario confirma o no la satisfacción del producto recibido, sobre la base del cumplimiento o no de sus iniciales expectativas.

Dichas emociones se generan de manera inesperada, sin requerir muchas veces de un procesamiento detallado de la información adquirida. El grado de satisfacción del usuario requiere del análisis de la experiencia, por lo tanto, se relacionaría la satisfacción más con el proceso que con el resultado. En este sentido de lo que se trataría es de la respuesta del usuario al análisis de la interrelación entre lo esperado por este y el producto recibido (Tse y Wilton 1988, citado en Giese y Cote, 2002). En este sentido si el producto recibido se condice con el esperado por el usuario este será catalogado como un producto de mayor calidad ante otros que no cumplieron con sus expectativas (Martinez et al, 2005).

2.2.2.3. Formas tradicionales de medir la satisfacción estudiantil.

La cuantificación del grado de satisfacción tradicionalmente consistía en la toma de encuestas en relación a las características de un determinado producto o servicio, para establecer de ese modo los elementos que satisfacían o no dentro del producto. Dicho tipo de estrategias de medida del grado de satisfacción del usuario se ha venido realizando de forma retrospectiva, examinando las características importantes del producto o servicio según como es que fueron percibidas por el usuario encuestado.

Elliot y Healy (2001) evidenciaron que, en la praxis en el aspecto educativo, los educandos generalmente no suelen referirse en lo que respecta a lo más importante en su proceso formativo a un indicativo que verdaderamente determinó su grado de satisfacción como adquirente de un servicio académico

Peterson y Wilson (1992) aducían que la cuantificación del grado de satisfacción del usuario se basa en las condiciones de este último y del orden de los resultados alcanzados en relación con las estrategias de las que se han servido.

2.2.2.4. Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

La satisfacción del usuario está integrada por tres componentes:

A. El rendimiento percibido: Refiriéndose al desempeño (en cuanto a la entrega de valor)

que el usuario considere haber adquirido tras haber comprado o tomado un producto o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el usuario "percibe" de acuerdo al producto o servicio que se tomó. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se establece de acuerdo con el punto de vista del usuario
- Se cimienta en los resultados que el usuario obtenga luego de adquirir un producto o servicio.
- Se cimienta en el punto de vista del usuario, mas no indefectiblemente por la real situación
- Padecen de la influencia de las opiniones ajenas a las del propio usuario
- Depende del estado emocional del usuario y de su forma de razonar.

El "rendimiento percibido" podría ser, aunque difícilmente, establecido previo a un análisis acucioso que parte y finaliza en la persona del usuario o adquirente.

B. LAS EXPECTATIVAS: Entendida como las "esperanzas" que los usuarios perciben

al desear algo, sea un producto o servicio. Las expectativas de los usuarios se propician a consecuencia del efecto que producen las siguientes situaciones:

- Promesas de los servicios o productos que ofrece una empresa
- Experiencias con compras anteriores.
- Las opiniones de las personas que se consideran importantes (p.ej.: artistas).
- Promesas realizadas por los competidores

En lo que compete a la empresa, se debe tener cuidado al momento de determinar el grado de las expectativas, por ejemplo, si las expectativas no son altas esto provocara que no se llegue a tener mayor cantidad de usuarios; caso contrario si las expectativas son altas, los usuarios se sentirán insatisfechos con su adquisición. El decrecimiento del grado de

satisfacción en los usuarios no debe estar aparejado necesariamente con la baja en la calidad de los productos o servicios brindados; hay situaciones en las que el resultado de un aumento en las expectativas del usuario es originado por el uso de la mercadotecnia. En todo caso será necesario controlar "regularmente" las "expectativas" de los usuarios para establecer lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa está en condiciones de otorgarles.
- Si sus expectativas están a la par o en menor grado de lo que genera la competencia.
- Si se condicen con lo que el usuario promedio desea adquirir

C. Los niveles de satisfacción: Posteriormente de realizada una adquisición de un producto o servicio, los usuarios vivenciarán alguno de los tres grados jerárquicos de satisfacción, o en caso contrario insatisfacción, cuando no se satisfacen las expectativas del usuario por el bajo desempeño manifestado en el producto o servicio.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción del estudiante.

Martell (2014) citando a Blanco y Blanco (2007) el mismo que aduce que las consecuencias de la medida que se realice respecto del grado de satisfacción de la calidad en los educandos otorgan suficientes recursos para la reconfiguración de la institución educativa. Debe comprenderse a su vez por satisfacción de la calidad educativa al resultado que se tenga de acuerdo con las expectativas del educando o superando las mismas, lo que en otras palabras se entendería del siguiente modo, a medida que se vaya recibiendo un producto o servicio tal como lo esperábamos mayor será el grado de satisfacción en quien lo recibe (Mejías et al., 2006).

El resultado pedagógico no es considerado un bien susceptible de ser palpado en forma material sino pertenece a la categoría de los servicios educativos (Flores 2003), el servicio pedagógico brindado y el grado de satisfacción de los educandos respecto de los mismos no

puede ser la única forma de calificar el servicio formativo, ya que existen otros requerimientos que también supondrán mejor el nivel de aprendizaje en el educando, aunque ello a veces le disguste Lindahl y Unger (2010).

El autor Quintero (2011) en su trabajo que lleva por nombre “Teoría de las Necesidades de Maslow” precisa que en 1943 Maslow elaboró la: “Teoría de la Motivación Humana”, en la cual se señala una jerarquía de exigencias y elementos que estimulan al individuo; dicha jerarquía se configura determinando cinco tipos de necesidades y se la ordena prelativamente sobre la base de su importancia en la vida del ser humano. Según este modelo, cuando el individuo va satisfaciendo sus necesidades se originan otras en su vida siendo ello un círculo vicioso inagotable que moldea con el tiempo al individuo (Colvin y Rutland 2008).

1. Necesidades fisiológicas:

Este tipo de necesidades se vinculan con las necesidades biológicas, como, por ejemplo, el dormir, el beber agua, el comer, entre otras que exigen por su naturaleza ser aplacadas primigeniamente.

Las referidas necesidades son básicas para que el educando pueda aprender óptimamente sus cursos curriculares. Tener acceso a los medios tecnológicos disponibles en el mundo globalizado hace la diferencia a la hora de desarrollar su proceso de aprendizaje.

De manera contraria, sería sumamente difícil que los educandos logren desarrollar un buen aprendizaje en las materias de estudios. el aplacar los requerimientos básicos de los educandos es vital.

Figura 5

Pirámide de las necesidades de Maslow



Nota. Esta figura pertenece a Maslow.

2. Necesidades de seguridad.

Satisfechas ya las exigencias biológicas del ser humano se origina el segundo grupo de necesidades vinculadas hacia la confianza que el individuo posee en sí mismo. En este grupo de necesidades se presenta la aceptación física, la seguridad laboral, el equilibrio económico, la garantía en la salud, entre otras.

¿los educandos sienten seguridad en sí mismos en la clase? Si la meta establecida es lograr que desarrollen su aprendizaje estos deberían experimentar la confianza para con ellos mismos, esto propiciaría que sean más curiosos y no tengan temor en preguntar y adquirir nuevos conocimientos.

Con falta de confianza en sí mismos los educandos experimentan sentimientos de descontrol y desorden en sus vidas, como cuando el educando en su primer día de clases se siente desorientado y con miedo a lo que pueda suceder, es por ello la necesidad de otorgarles confianza y sembrarles el sentimiento pertenencia a un grupo que lo acepta por lo que es.

3. Necesidades de pertenencia y relación:

Cuando la confianza del educando y su bienestar físico están satisfechos, el siguiente grupo de necesidades están vinculadas con el amor, el sentimiento y la pertenencia a un grupo social los orillan a alejar la sensación de soledad. En la cotidianeidad de sus vidas dichas exigencias personales se presentan permanentemente cuando el individuo muestra deseos de contraer matrimonio, llegar a ser padre o madre, pertenecer e identificarse con una comunidad, entre otras relacionadas con la interacción con los demás.

La confianza en sí mismo del individuo y el sentido de pertenencia a un grupo en el cual trabajan mano a mano. Si los educandos no se sienten identificados dentro del grupo presentarían dificultades en su aprendizaje. Y si este no tiene un vínculo para con su guía la cooperación no se podría entablar con facilidad.

Normalmente el individuo tiene la habilidad de conectarse con otros individuos. Los estudios científicos datan que los educandos que se sienten identificados poseen mejores niveles de estimulación y su seguridad académica se repotencia.

Es vital que el profesor desarrolle una dinámica entre los educandos y el mismo y entre los mismos, que les permita aprender de sí mismos y de los demás. Propicie el debate sano y las buenas prácticas grupales. Propicie la partición activa de los mismos. La presencia del docente es igual de importante ya que inspiran a los educandos a lograr su realización personal y profesional.

4. Necesidades de autoestima:

Si se satisfacen los tres primeros tipos de necesidad se originan las necesidades personales como la autoestima, la necesidad de ser reconocida y valorada por los demás, la realización personal y el respeto hacia las demás personas, al momento de satisfacer dichos requerimientos el individuo va cogiendo confianza en sí mismo dentro del grupo social donde se encuentre, caso contrario dicho individuo tendría un sentimiento de inferioridad, lo que no coadyuvaría en su desarrollo personal, al respecto Maslow indica dos requerimientos de estima, y son el respeto para con el resto de personas y el respeto para con uno mismo, que es la más importante e trascendente.

El respeto y el aprecio que el educando sienta por sí mismo y logre que los demás también lo sientan frente a él lo ayudará mucho en su buena estimulación, esto los convertirá en más seguros de sí mismos y por ende mucho más acuciosos en su aprendizaje

Como guía se puede lograr satisfacer las exigencias en la autoestima del educando, mediante:

- Dar a conocer ejemplos reales, pasibles de ser puestos en practica

- Brindar la posibilidad al educando de auto analizarse y entender su propio desarrollo personal y académico.
- Brindar al educando la posibilidad de dinamizar sus conocimientos y saberes previos para estimular conocer una materia.

5. Necesidades de autorrealización:

Este tópico se encuentra encabezando la jerarquía, el autor Maslow indicaba que la autorrealización es una exigencia del individuo para convertirse y practicar lo que le nace hacer desde que tuvo uso de razón, por ejemplo, el lograr ser un gran músico es el cumplimiento de la habilidad e inteligencia personal del individuo.

Entre los autores humanistas tenemos a Maslow, quien considera que los individuos se sacrifican para alcanzar sus objetivos, y en la etapa del aprendizaje los individuos pretenden lograr recopilar suficiente información que les haga posible alcanzar sus objetivos personales. De ahí es que proviene la necesidad de configurar contenido trascendente, dejando a los educandos aprender según sus propias condiciones sirviéndose de diversos recursos que estimen convenientes con respecto a sus preferencias.

La referida teoría, considera al educando de vital importancia, es por ello que realza la necesidad de mantenerlo estimulado, señala a su vez que la capacidad de recepción del educando con respecto a nuevos conocimientos y habilidades lo orilla a ser en el futuro un profesional destacado.

2.3. Marco conceptual

En las líneas siguientes se compartirán algunos conceptos elaborados por reconocidos autores, para de este modo comprender mejor el presente trabajo presentado:

a) Calidad: Philip B. Crosby puntualiza en referencia a la calidad: “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente

establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos q que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

b) Satisfacción: Philip Kotler propugnaba que la satisfacción está ligada con el estado de ánimo de una persona luego de esta haber cotejado la eficiencia o eficacia del producto o servicio adquirido con lo esperado por estas mismas.

c) Organización: La organización es una unidad de prácticas interrelacionadas, dinámica y armónica, compuesta por dos o más individuos los cuales cooperando entre sí fortalecen la existencia de tal unidad, lo dicho se condice con lo señalado por Ivancevich y Lorenzi (1997).

d) Satisfacción estudiantil: el grado de satisfacción del educando se ve reflejada en los distintos elementos que forman parte de la cotidianeidad académica, que está vinculada con el rigor de las materias, con la dinámica entre el profesor y sus educandos, con el criterio con la que es analizada, entre otras, del mismo modo con el acondicionamiento logístico sobre el cual se sirven las anteriores interrelaciones mencionadas. (Flores, 2003, p.81).

e) Calidad educativa: Es considerada la educación de buena calidad cuando satisface los requerimientos que la sociedad demanda, es decir cuando las finalidades de los educandos se ven satisfechos por el servicio educativo recibido, y esto se optimiza más cuando se sirven para ello de métodos culturalmente oportunos como a su vez de recursos suficiente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

En la presente investigación se ha hecho uso del enfoque cuantitativa porque usa la recolección de datos para probar su hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, está dirigido a estimar las magnitudes de los fenómenos (variables) y probar nuestras hipótesis, la realidad no cambia por las observaciones y mediciones realizadas en un contexto específico.

Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aportan evidencias en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis (Hernández, 2006).

3.2. Método aplicado a la investigación

Se uso el método deductivo, es una forma de razonar que guía la investigación desde ideas generales hacia hechos concretos, siguiendo un hilo lógico y cuidadosamente ordenado. Parte de teorías, principios o planteamientos ya aceptados y los lleva, sin saltos ni improvisaciones, al análisis de una realidad específica.

3.3. Tipo de investigación

La investigación es descriptivo, correlacional, de corte transversal, el cual tiene como objetivo describir la relación entre dos o más variables.

Es transversal porque la recolección de los datos se ha realizado en un solo momento. El presente estudio es una investigación de tipo no experimental ya que las variables no han sido manipuladas. Hernández (2006) afirma que “la investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables no se manipulan porque ya han sucedido. La inferencia sobre las relaciones entre variables se realiza sin intervención o influencia directa, dichas relaciones se observan tal como se han dado en el contexto natural”.

3.4. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es explicativo correlacional, pues está orientada al descubrimiento de la influencia de un hecho o situación problemática en otro hecho o situación problemática y la relación que guarda entre las mismas, según Hernández (2006).

3.5. Diseño de investigación

El diseño según el esquema de las investigaciones es explicativo de enfoque transversal.

Esquema del diseño: $y = f(x)$

Dónde:

y: Variable dependiente

f: Función

x: Variable independiente

La variable dependiente (y) es una función (f) de la variable independiente.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Con la finalidad de obtener una mayor exactitud en los resultados se trabajó con todas las unidades de estudio con que cuenta la institución en mención.

3.6.2. Muestra

La muestra es de tipo censal, debido a que se considera necesario recoger la opinión de la totalidad de los estudiantes involucrados, además de contar con una base de datos accesible que permite incluir a todos los participantes sin restricciones. En ese sentido, las unidades de estudio están conformadas por 145 estudiantes en total, distribuidos en las siguientes especialidades: Producción Agropecuaria (30 estudiantes), Industrias Alimentarias (32 estudiantes), Mecánica de Producción (25 estudiantes), Mecánica Automotriz (25 estudiantes) y Computación e Informática (33 estudiantes), lo que garantiza una visión completa y representativa de la población analizada.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnica de la investigación

Técnica: Para la obtención de resultados en esta investigación se utilizó la técnica de la Encuesta. Para el procesamiento de los datos, se aplicó técnicas estadísticas en función del problema y de los objetivos planteados, cuyos resultados son confiables para las variables de investigación Calidad del servicio y Satisfacción del estudiante.

3.7.2. Instrumento de la investigación

Instrumento: como instrumento aplicamos un cuestionario tipo escala de Likert para medir la calidad del servicio, y otro cuestionario tipo escala de Likert para medir el nivel de satisfacción estudiantil.

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.8.1. Validez de los instrumentos

Los presentes cuestionarios fueron validados por docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para sustentar la confiabilidad de los instrumentos el autor empleo el modelo de consistencia interna de alfa de combrach obteniéndose los siguientes resultados.

Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach calidad de servicio

$\sum V$ = suma de las varianzas por ítem

V_T = varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V}{V_T} \right] = \frac{38}{37} \left[1 - \frac{9.85}{32.56} \right] = 0.72$$

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach Satisfacción

$\sum V$ = suma de las varianzas por ítem

V_T = varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V}{V_T} \right] = \frac{40}{39} \left[1 - \frac{10.23}{35.25} \right] = 0.73$$

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

La investigación utilizó como estrategia el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión de las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

A los 145 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, 2019, se les aplicó una encuesta conformada por 36 preguntas que nos permite medir la variable calidad del servicio, está dividida en 13 preguntas que miden la dimensión calidad académica, 16 preguntas que miden la dimensión calidad de la gestión educativa y 07 preguntas que miden la dimensión calidad de la infraestructura. Además, a los estudiantes se les aplicó un cuestionario para medir la variable Satisfacción de 36 preguntas, 11 preguntas para medir la dimensión necesidades básicas, 7 preguntas para medir la dimensión necesidades de seguridad, 7 preguntas para medir la dimensión necesidades de pertenencia y relación, 06 preguntas para medir la dimensión necesidades de autoestima y 05 preguntas para medir la dimensión necesidades de autorrealización.

Baremos para el resumen de las variables:**Variable X: CALIDAD DE SERVICIO.**

	Dimensión 1: Calidad Académica	Dimensión 2: Calidad de la Gestión Educativa	Dimensión 3: Calidad de la Infraestructura	RESUMEN DE LA VARIABLE X: CALIDAD DEL SERVICIO
MUY ALTO	53 - 65	65 – 80	28 - 35	144 - 180
ALTO	40 - 52	49 - 64	21 - 27	108 - 143
BAJO	27 - 39	32 - 48	14 - 20	72 - 107
MUY BAJO	13 - 26	16 - 31	7 - 13	36 - 71

Variable Y: SATISFACCIÓN.

	Dimensión 1: Necesidades Básicas	Dimensión 2: Necesidades de Seguridad	Dimensión 3: Necesidades de Pertenencia y Relación	Dimensión 4: Necesidades de Autoestima
MUY ALTO	44 - 55	28 - 35	28 - 35	24 - 30
ALTO	33 - 43	21 - 27	21 - 27	18 - 23
BAJO	22 - 32	14 - 20	14 - 20	12 - 17
MUY BAJO	11 - 21	7 - 13	7 - 13	6 - 11

	Dimensión 5: Necesidades Autorrealización	RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN
MUY ALTO	20 - 25	144 - 180
ALTO	15 - 19	108 - 143
BAJO	10 - 14	72 - 107
MUY BAJO	5 - 11	36 - 71

4.1.1. ANÁLISIS DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO.

Tabla 1

Distribución de la variable calidad en su dimensión académica con relación a satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante	Calidad académica	
	fi	%
Muy bajo	4	2.8%
Bajo	30	20.7%
Alto	76	52.4%
Muy Alto	34	23.4%
Total	145	100%

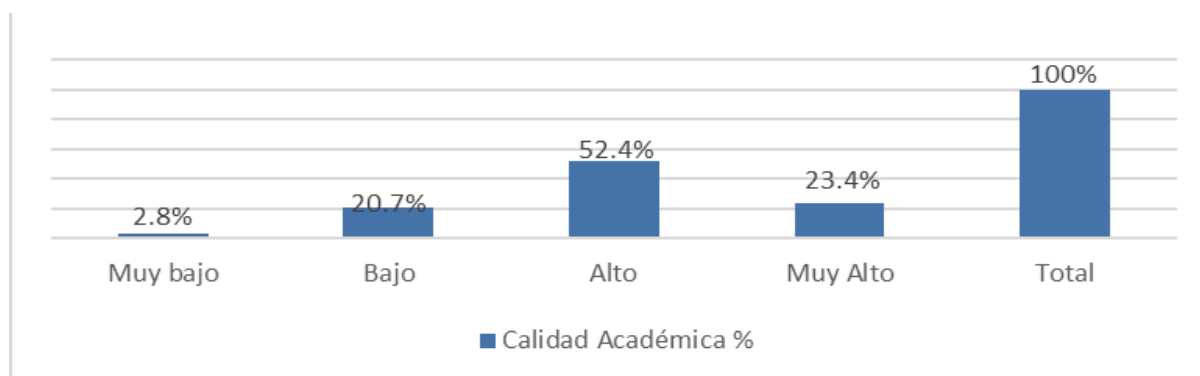
Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 1 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad académica y la satisfacción de los estudiantes del ISTP la Joya. El 23.4% de los estudiantes (34 estudiantes de 145) manifestaron muy alta satisfacción con la calidad académica que brinda el ISTP la Joya, el 2.8% (4 estudiante de 145) considera muy baja satisfacción con la calidad académica del Instituto.

Figura 6

Distribución porcentual de la calidad en su dimensión académica con relación a satisfacción del estudiante



Nota. Elaboración propia.

Tabla 2

Distribución de la variable calidad en su dimensión de la gestión educativa con relación a satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante	Calidad de la gestión educativa	
	f _i	%
Muy bajo	7	4.8%
Bajo	25	17.2%
Alto	92	63.4%
Muy Alto	21	14.5%
Total	145	100%

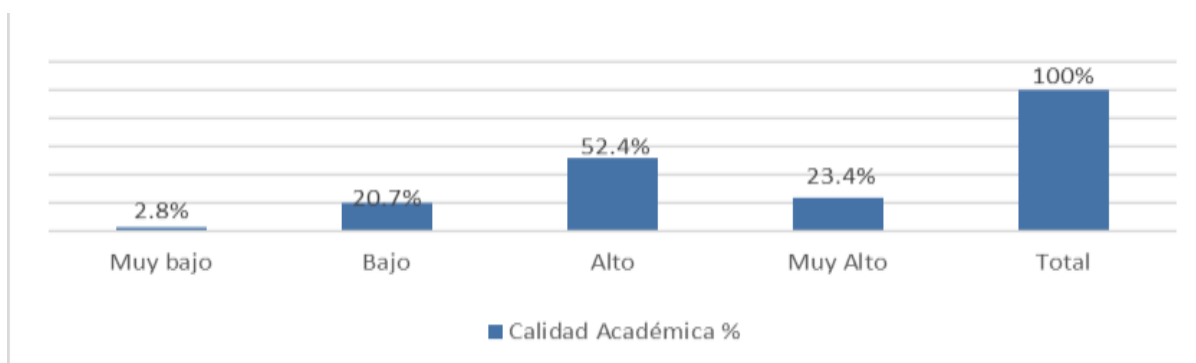
Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 2 nos muestra información relacionada a la dimensión Calidad de la Gestión Educativa y la satisfacción de los estudiantes del ISTP la Joya. El 14.5% de los estudiantes (21 estudiantes de 145) manifestaron muy alta satisfacción con la Calidad de la Gestión Educativa que brinda el ISTP, el 4.8% (7 estudiante de 145) considera muy baja satisfacción con la calidad de la gestión educativa del Instituto.

Figura 7

Distribución porcentual de la variable calidad en su dimensión gestión con relación a Satisfacción del estudiante



Nota. Elaboración propia.

Tabla 3

Distribución de la variable calidad en su dimensión infraestructura y atención con relación a satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante	Calidad de la gestión educativa	
	f _i	%
Muy bajo	5	3.4%
Bajo	28	19.3%
Alto	84	57.9%
Muy Alto	28	19.3%
Total	145	100%

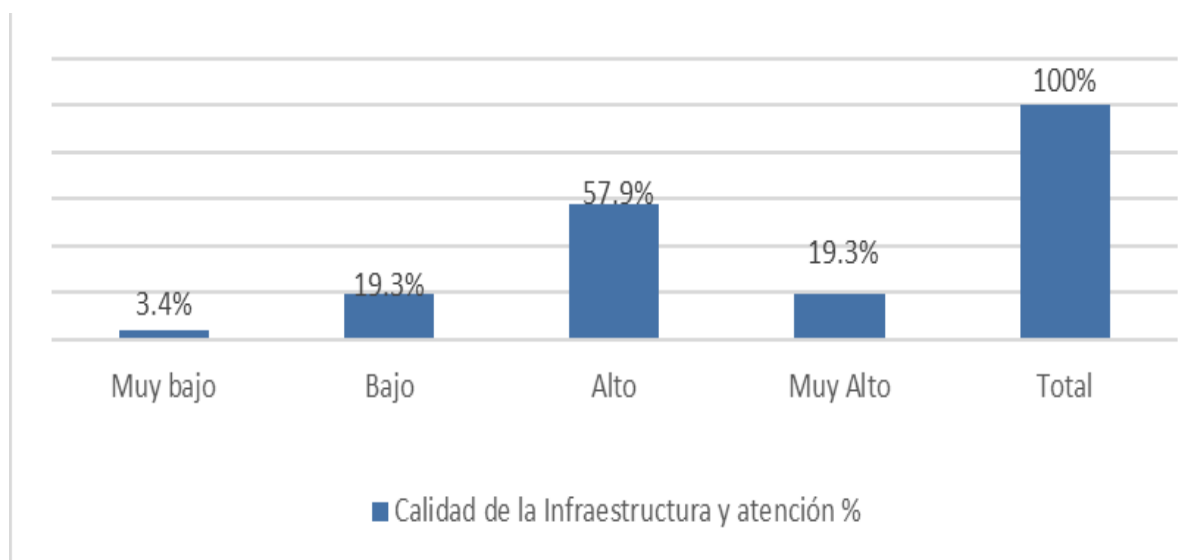
Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 3 nos muestra información relacionada a la dimensión Calidad de la Infraestructura y atención y la satisfacción de los estudiantes del ISTP. El 19.3% de los estudiantes (28 estudiantes de 145) manifestaron muy alta satisfacción con la calidad de la infraestructura y atención que brinda el ISTP. El 3.4% (5 estudiante de 145) considera muy baja satisfacción con la Calidad de la Infraestructura y atención del Instituto.

Figura 8

Distribución porcentual de la variable calidad en su dimensión infraestructura y atención con relación a la satisfacción del estudiante



Nota. Elaboración propia.

Tabla 4

Distribución variable calidad con relación a la variable satisfacción del estudiante

			Satisfacción del estudiante				Total
			Muy bajo	Bajo	Alto	Muy Alto	
Calidad del Servicio	Muy bajo	fi	1	1	0	0	2
		% del total	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	1.4%
	Bajo	fi	2	16	3	0	21
		% del total	1.4%	11.0%	2.1%	0.0%	14.5%
	Alto	fi	0	18	78	2	98
		% del total	0.0%	12.4%	53.7%	1.4%	67.5%
	Muy Alto	fi	0	0	14	10	24
		% del total	0.0%	0.0%	9.7%	6.9%	16.6%
	Total	Recuento	3	35	95	12	145
		% del total	2.1%	24.1%	65.5%	8.3%	100%

Nota. Elaboración propia.

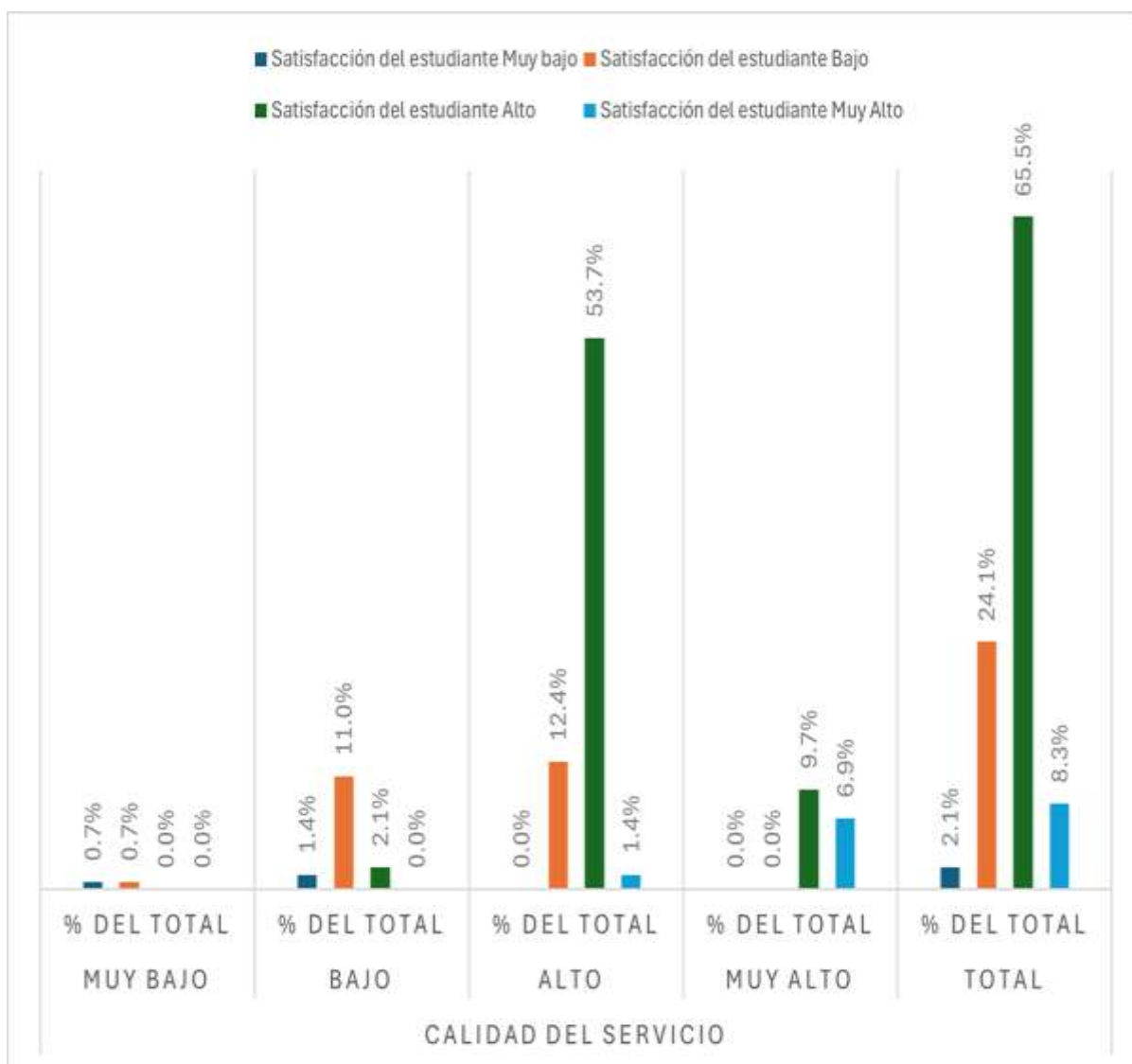
Análisis e interpretación:

La tabla 4 nos muestra información relacionada con calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya.

El 6.9% de los estudiantes (10 estudiantes de 145) manifestaron muy alta satisfacción con la Calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, el 0.7% (1 estudiante de 145) considera muy baja satisfacción con la calidad del servicio del Instituto. Así mismo el 53.7% (78 estudiantes de 145) refieren una alta satisfacción con respecto a la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya.

Figura 9

Distribución de la variable calidad con relación a la satisfacción del estudiante



Nota. Elaboración propia.

A. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO - DIMENSIÓN 1: CALIDAD ACADÉMICA.

Tabla 5*Objetivos, dominio, tiempos e información*

	¿Los docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad?		¿Los docentes demuestran dominio en el desarrollo de sus clases?		¿Los tiempos que planifican los docentes en sus sesiones de aprendizaje, se cumplen?		¿Los docentes brindan información oportuna?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	1	0.7%	1	0.7%	1	0.7%	3	2.1%
Casi nunca	7	4.8%	3	2.1%	6	4.1%	9	6.2%
A veces	31	21.4%	23	15.9%	30	20.7%	35	24.1%
Casi siempre	67	46.2%	73	50.3%	78	53.8%	53	36.6%
Siempre	39	26.9%	45	31.0%	30	20.7%	45	31.0%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 1 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad académica, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia los docentes: cumplen con los objetivos planteados en cada unidad, demuestran dominio en el desarrollo de sus clases, los tiempos planificados para cada sesión se cumplen y si brindan información oportuna.

El 46,2% de los estudiantes (67 de 145) manifestaron que casi siempre los docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad y sólo el 0,7% (1 estudiante de 145) considera que nunca los docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad. La mayoría de estudiantes encuestados percibe que sus docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad, lo cual es bueno para la formación profesional de los estudiantes.

El 50,3% de los estudiantes encuestados (73 de 145) indicaron que casi siempre los docentes demuestran dominio en el desarrollo de sus clases y sólo el 0,7% (1 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los docentes demuestran dominio en el desarrollo de sus clases. Más de la mitad de los estudiantes encuestados manifiestan que tienen docentes calificados puesto que dominan el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.

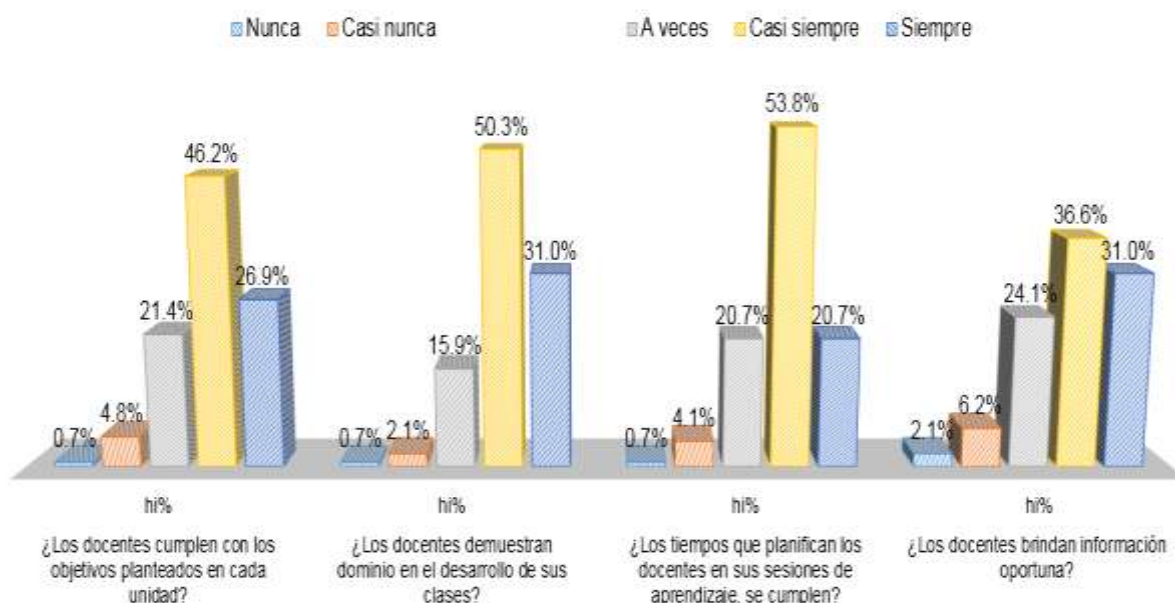
El 53,8% de los estudiantes (78 de 145) considera que casi siempre los tiempos que planifican los docentes en sus sesiones de aprendizaje se cumplen y sólo el 0,7% (1 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los tiempos que planifican los docentes en sus sesiones de aprendizaje se cumplen. Consideramos que cumplir con los tiempos planificados no siempre se cumplen, sin embargo, los estudiantes consideran en su mayoría que sus docentes logran cumplir con lo programado.

El 36,6% de los estudiantes (53 de 145) consideran que casi siempre los docentes brindan información oportuna y el 2,1% (3 de 145 estudiantes) siente que la información que brindan sus docentes no es oportuna. Estar informado es importante para todos, pero estar informado de manera oportuna es de mayor importancia y así lo considera casi la totalidad de los estudiantes encuestados.

La mayoría de estudiantes encuestados considera que sus docentes son buenos profesionales que cumplen con los objetivos planteados en cada unidad, que demuestran dominio en el desarrollo de sus clases, que los tiempos que planifican en sus sesiones de aprendizajes se cumplen y que la mayoría de docentes brindan información oportuna.

Figura 10

Objetivos, Dominio, tiempos e información



Nota. Elaboración propia.

Tabla 6

Compromiso, materiales y empatía

	¿Los docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento?		¿Los materiales utilizados son adecuados para el desarrollo de las sesiones?		¿Los docentes son empáticos con sus estudiantes?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	6	4.1%	3	2.1%	5	3.4%
Casi nunca	4	2.8%	13	9.0%	10	6.9%
A veces	32	22.1%	62	42.8%	49	33.8%
Casi siempre	51	35.2%	48	33.1%	63	43.4%
Siempre	52	35.9%	19	13.1%	18	12.4%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 2 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad académica, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, se les preguntó con qué frecuencia los docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento, si los materiales utilizados son adecuados para el desarrollo de las sesiones y si los docentes son empáticos con sus estudiantes.

El 35,9% de los estudiantes (52 de 145) manifestaron que siempre los docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento, el 35,2% de los estudiantes (51 de 145) indica que casi siempre y sólo el 4,6% (6 estudiante de 145) considera que nunca los docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento. La mayoría de estudiantes encuestados percibe que sus docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento, el compromiso para enseñar está relacionado con la vocación profesional.

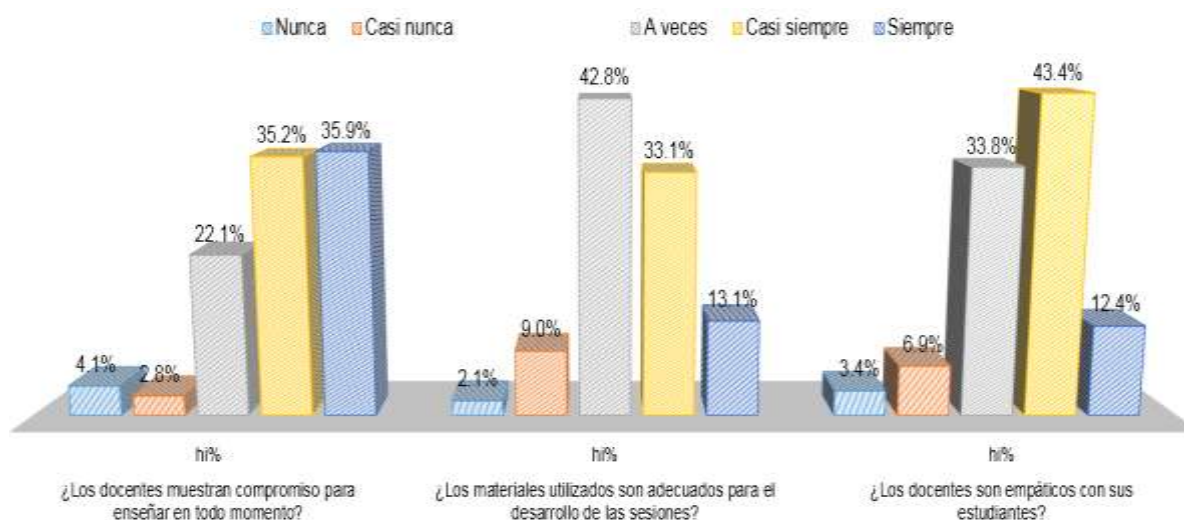
El 42,8% de los estudiantes encuestados (62 de 145) indicaron que a veces los materiales usados por los docentes son adecuados para el desarrollo de las sesiones y sólo el 2,1% (3 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los materiales usados por los docentes son adecuados para el desarrollo de las sesiones. Sin embargo, la mayoría de los estudiantes encuestados manifiestan que los materiales usados por los docentes no son adecuados para el desarrollo de las sesiones, existiendo algunas dudas entre los estudiantes sobre el uso de los materiales adecuados.

El 43,8% de los estudiantes (63 de 145) considera que casi siempre los docentes son empáticos con los estudiantes y sólo el 3,4% (5 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los docentes son empáticos con los estudiantes.

La mayoría de estudiantes encuestados considera que sus docentes muestran compromiso para la enseñanza y están dispuestos en todo momento.

Figura 11

Compromiso, materiales y empatía



Nota. Elaboración propia.

Tabla 7

Estrategias, respuestas y canales de comunicación de la dimensión: Calidad académica / calidad de servicio

	¿Los docentes manejan estrategias activas y de reflexión crítica?		¿Los docentes brindan respuesta inmediata a las dudas de sus estudiantes?		¿Los docentes brindan diferentes canales de comunicación para consultas?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	4	2.8%	5	3.4%	5	3.4%
Casi nunca	7	4.8%	5	3.4%	11	7.6%
A veces	53	36.6%	43	29.7%	56	38.6%
Casi siempre	51	35.2%	42	29.0%	52	35.9%
Siempre	30	20.7%	50	34.5%	21	14.5%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 3 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad académica, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia los docentes: manejan estrategias activas y de reflexión crítica, brindan respuesta inmediata a las dudas de los estudiantes y brindan diferentes canales de comunicación para las consultas.

El 36,6% de los estudiantes (53 de 145) manifestaron que a veces los docentes manejan estrategias activas y de reflexión crítica, el 35,2% de los estudiantes (51 de 145) indica que casi siempre y sólo el 2,8% (4 estudiante de 145) considera que nunca los docentes manejan estrategias activas y de reflexión crítica. Un poco más de la mitad de los estudiantes encuestados manifiestan que los docentes manejan estrategias activas y de reflexión crítica, sin embargo, existe un buen porcentaje de estudiantes que no está totalmente convencido y es en este aspecto en donde se debe mejorar.

El 29,7% de los estudiantes encuestados (43 de 145) indicaron que a veces los docentes brindan respuesta inmediata a las dudas de los estudiantes, el 29,0% (42 de 145 estudiantes) casi siempre y sólo el 3,4% (5 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los docentes brindan respuesta inmediata a las dudas de los estudiantes. Podemos afirmar que la mayoría de los estudiantes encuestados manifiestan que mayormente los docentes brindan respuesta inmediata a las dudas de los estudiantes, consideremos que los docentes tienen que cumplir con lo programado y a veces se presentan dudas que es posible que la sesión se extienda.

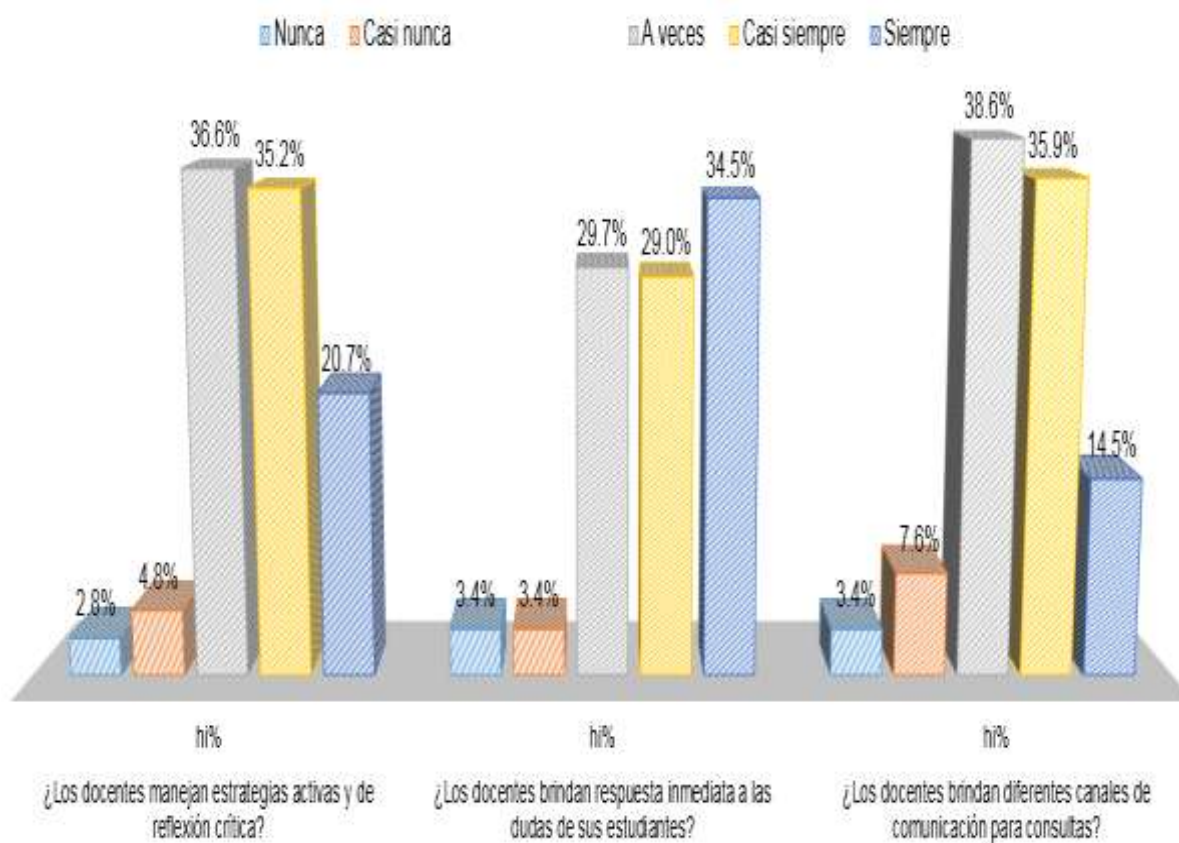
El 38,6% de los estudiantes (56 de 145) consideran que a veces los docentes brindan diferentes canales de comunicación para las consultas, el 35,9% (52 de 145 estudiantes) casi siempre y sólo el 3,4% (5 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los docentes brindan diferentes canales de comunicación para las consultas. Los canales de comunicación que

últimamente se están usando para trabajo académico es el correo, WhatsApp, etc., los cuales los estudiantes los utilizan permanentemente.

La mayoría de estudiantes encuestados manifiesta que a veces los docentes manejan estrategias activas y de reflexión crítica, brindan respuestas inmediatas a las dudas y brindan canales de comunicación para las consultas.

Figura 12

Estrategias, respuestas y canales de comunicación



Nota. Elaboración propia.

Tabla 8*Evaluación de la dimensión: Calidad académica / calidad de servicio*

	¿Las evaluaciones se realizan de manera objetiva?		¿Las evaluaciones guardan relación con los temas tratados?		¿Los resultados de sus evaluaciones le son entregados oportunamente?	
	f _i	hi%	f _i	hi%	f _i	hi%
Nunca	4	2.8%	4	2.8%	6	4.1%
Casi nunca	3	2.1%	11	7.6%	15	10.3%
A veces	34	23.4%	33	22.8%	22	15.2%
Casi siempre	67	46.2%	43	29.7%	76	52.4%
Siempre	37	25.5%	54	37.2%	26	17.9%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 4 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad académica, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia las evaluaciones: se realizan de manera objetiva, guardan relación con los temas tratados y los resultados les entregan oportunamente.

El 46,2% de los estudiantes (67 de 145) manifestaron que casi siempre las evaluaciones se realizan de manera objetiva y sólo el 2,8% (4 estudiante de 145) considera que nunca las evaluaciones se realizan de manera objetiva. Las evaluaciones en las instituciones tecnológicas están relacionada a aspectos conceptuales, procedimentales y actitudinales por lo que los docentes antes de iniciar el dictado de la sesión deben dar a conocer los criterios de evaluación y así sentir que se les está evaluando objetivamente.



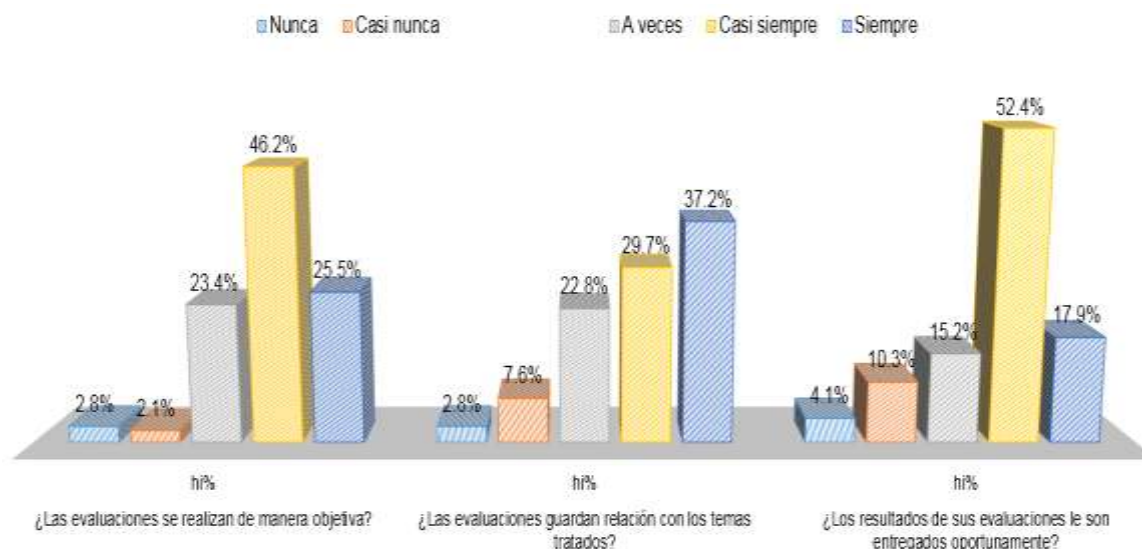
El 37,2% de los estudiantes encuestados (54 de 145) indicaron que siempre las evaluaciones guardan relación con los temas tratados, y sólo el 2,8% (4 de 145 estudiantes) manifestó que nunca las evaluaciones guardan relación con los temas tratados. Entonces, la mayoría de los estudiantes encuestados manifiestan que por lo general las evaluaciones sí guardan relación con los temas tratados, estos son precisados al inicio de la sesión de aprendizaje.

El 52,4% de los estudiantes (76 de 145) consideran que casi siempre los resultados de sus evaluaciones le son entregados oportunamente y sólo el 4,1% (6 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los resultados de sus evaluaciones le son entregados oportunamente. La entrega de evaluaciones debe realizarse de manera oportuna para tener la oportunidad de mejora continua.

La mayoría de estudiantes encuestados manifiesta que las evaluaciones sí se realizan de manera objetiva, que las evaluaciones sí guardan relación con los temas tratados y que los resultados de sus evaluaciones sí son entregados oportunamente.

Figura 13

Evaluación de la dimensión: Calidad académica / calidad de servicio



Nota. Elaboración propia.

B. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO - DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA.

Tabla 9

Eficacia, resolución de problemas, información oportuna y comunicación

	¿El personal del Instituto demuestra eficacia en el servicio administrativo?		¿El área administrativa del Instituto, resuelve problemas en los tiempos adecuados?		¿El área administrativa brinda información oportuna sobre los trámites realizados?		¿El área administrativa comunica oportunamente sus procedimientos?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	9	6.2%	7	4.8%	6	4.1%	6	4.1%
Casi nunca	23	15.9%	24	16.6%	16	11.0%	35	24.1%
A veces	45	31.0%	49	33.8%	57	39.3%	37	25.5%
Casi siempre	45	31.0%	53	36.6%	49	33.8%	50	34.5%
Siempre	23	15.9%	12	8.3%	17	11.7%	17	11.7%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 5 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad de la gestión educativa, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia el personal del instituto demuestra eficacia en el servicio administrativo, el área administrativa del instituto, resuelve problemas en tiempos adecuados, el área de administración brinda información oportuna sobre los trámites realizados y con qué frecuencia el área administrativa comunica oportunamente sobre los procedimientos.

El 31,0% de los estudiantes (45 de 145) manifestaron que casi siempre el personal administrativo del instituto demuestra eficacia en el servicio administrativo, el 31,0% de los estudiantes (45 de 145) indicaron que a veces y sólo el 6,2% (9 estudiante de 145) considera que nunca el personal administrativo del instituto demuestra eficacia en el servicio administrativo.

El 36,6% de los estudiantes encuestados (53 de 145) indicaron que casi siempre el área administrativa del instituto resuelve problemas en los tiempos adecuados, el 33,8% (49 de 145 estudiantes) a veces y el 4,8% (7 de 145 estudiantes) manifestó que nunca el área administrativa del instituto resuelve problemas en los tiempos adecuados. Todos los estudiantes del instituto tienen que realizar trámites de carácter administrativo y al presentarse problemas tienen que ser resueltos en tiempos previstos.

El 39,3% de los estudiantes (57 de 145) considera que a veces el área administrativa brinda información oportuna sobre los trámites realizados y el 4,1% (6 de 145 estudiantes) manifestó que nunca el área administrativa brinda información oportuna sobre los trámites realizados. La información oportuna a los estudiantes sobre los trámites administrativos que

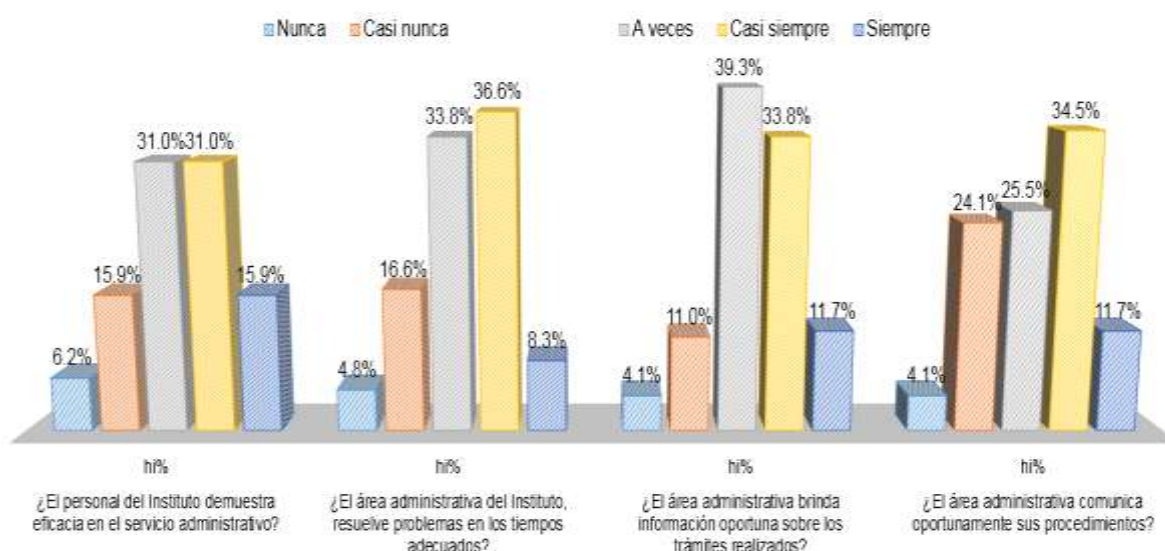
tienen que realizar es responsabilidad del personal administrativo, para ello debe buscar los canales adecuados.

El 34,5% de los estudiantes (50 de 145) consideran que casi siempre el área administrativa comunica oportunamente sus procedimientos y el 4,1% (6 de 145 estudiantes) sienten que nunca el área administrativa comunica oportunamente sus procedimientos. Los procedimientos administrativos son los pasos a seguir para realizar un trámite de carácter administrativo en el instituto.

La mayoría de estudiantes encuestados manifiesta que a veces el personal del instituto demuestra eficacia en el servicio administrativo, así mismo indican que a veces el área administrativa brinda información oportuna sobre los trámites realizados, además, consideran que casi siempre el área administrativa del instituto resuelve problemas en los tiempos previstos, así como comunicar oportunamente sus procedimientos.

Figura 14

Eficiencia, Resolución de problemas, información oportuna y comunicación



Nota. Elaboración propia.

Tabla 10*Horario, publicación, empatía y talleres*

	¿El Instituto tiene un horario accesible para la atención de todos?		¿El Instituto publica sus horarios de atención administrativa?		¿El personal administrativo es empático con los estudiantes?		¿El Instituto tiene talleres equipados?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	10	6.9%	12	8.3%	9	6.2%	9	6.2%
Casi nunca	20	13.8%	15	10.3%	11	7.6%	44	30.3%
A veces	22	15.2%	44	30.3%	44	30.3%	40	27.6%
Casi siempre	60	41.4%	43	29.7%	52	35.9%	43	29.7%
Siempre	33	22.8%	31	21.4%	29	20.0%	9	6.2%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 6 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad de la gestión educativa, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia el instituto tiene un horario accesible para la atención a todos, si publica sus horarios de atención, si el personal es empático con los estudiantes y si el instituto cuenta con talleres equipados.

El 41,4% de los estudiantes (60 de 145) manifestaron que casi siempre el instituto tiene un horario accesible para la atención a todos y el 6,9% (10 estudiante de 145) considera que nunca el instituto tiene un horario accesible para la atención a todos. La mayoría de estudiantes encuestados percibe que el horario de funcionamiento del instituto es aceptable.

El 30,3% de los estudiantes encuestados (44 de 145) indicaron que a veces el instituto publica sus horarios de atención administrativa y el 8,3% (1 de 145 estudiantes) manifestó que nunca el instituto publica sus horarios de atención administrativa. Los trabajadores administrativos tienen que realizar trabajo interno y trabajo de atención al público por lo que se hace necesario que en lugares visibles y de manera oportuna se publique el horario de atención para evitar contratiempos sobre todo con los estudiantes.

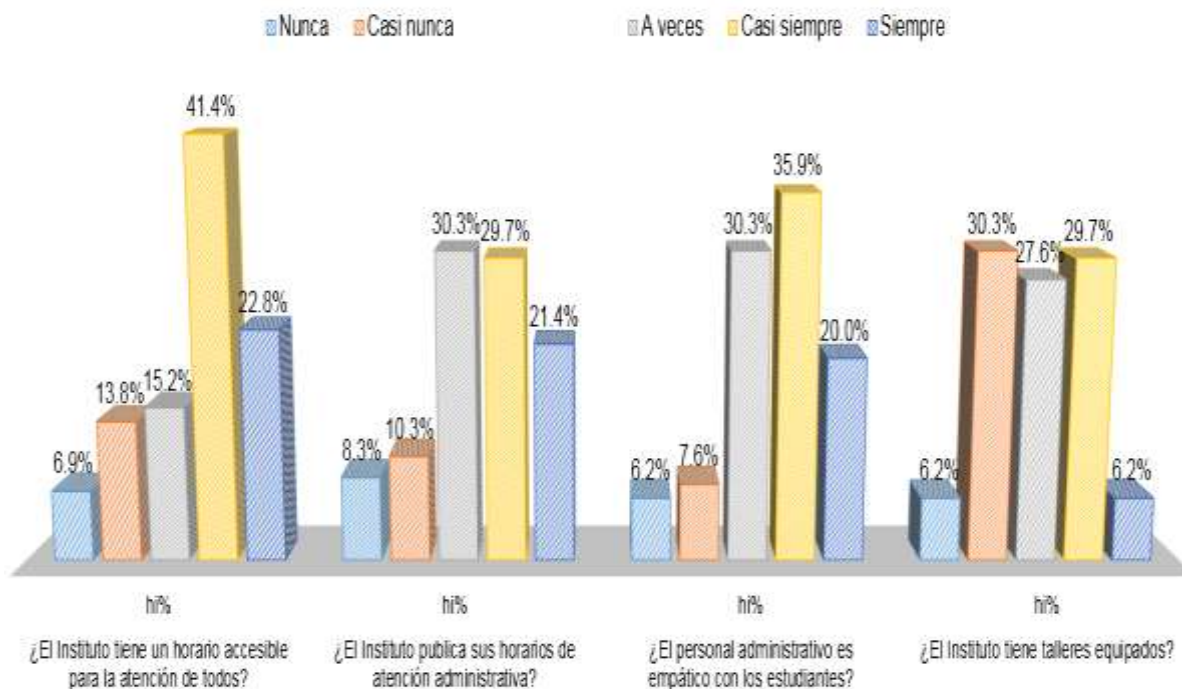
El 35,9% de los estudiantes (52 de 145) considera que casi siempre el personal administrativo es empático con ellos y el 6,2% (9 de 145 estudiantes) manifestó que nunca el personal administrativo es empático con ellos, así mismo el 30,3% (44 de 145 estudiantes) indica que a veces el personal administrativo es empático con ellos. La empatía es una cualidad que todas las personas que tienen contacto con seres humanos deben practicar.

El 30,3% de los estudiantes (44 de 145) consideran que casi nunca los talleres del instituto se encuentran equipados, el 27,6% (40 de 145 estudiantes) a veces y el 6,2% (9 de 145 estudiantes) siente nunca los talleres del instituto se encuentran equipados. Los talleres son ambientes con equipamiento para la realización de prácticas y estas deben estar en óptimas condiciones para un desarrollo profesional eficiente.

La mayoría de estudiantes están satisfechos con el horario de funcionamiento del instituto, además considera que a veces el instituto publica su horario de atención, algunos profesionales administrativos no son empáticos con los estudiantes y sienten que los talleres no están equipados completamente.

Figura 15

Horario, publicación, empatía y talleres



Nota. Elaboración propia.

Tabla 11*Materiales, condiciones y tecnología*

	¿Los talleres cuentan con materiales adecuados para cada carrera técnica profesional?		¿Los ambientes del Instituto cuentan con las condiciones básicas de calidad?		¿La carrera técnico profesional cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas?		¿Las aulas y talleres cuentan con tecnología acorde a la especialidad?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	10	6.9%	4	2.8%	17	11.7%	8	5.5%
Casi nunca	22	15.2%	16	11.0%	26	17.9%	38	26.2%
A veces	45	31.0%	55	37.9%	53	36.6%	46	31.7%
Casi siempre	59	40.7%	49	33.8%	32	22.1%	35	24.1%
Siempre	9	6.2%	21	14.5%	17	11.7%	18	12.4%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 7 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad de la gestión educativa, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia los talleres cuentan con materiales adecuados para cada carrera técnica profesional, si los ambientes del instituto cuentan con las condiciones básicas de calidad, si la carrera técnico profesional cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas y si las aulas y talleres cuentan con tecnología acorde a la especialidad.

El 40,7% de los estudiantes (59 de 145) manifestaron que casi siempre los talleres del instituto cuentan con materiales adecuados para cada carrera técnica profesional y el 6,9% (10

estudiante de 145) considera que nunca los talleres del instituto cuentan con materiales adecuados para cada carrera técnica profesional. Cada carrera profesional tiene materiales propios de su área por lo que los directivos permanentemente los implementan.

El 37,9% de los estudiantes encuestados (55 de 145) indicaron que a veces los ambientes del instituto cuentan con las condiciones básicas de calidad y el 2,8% (4 de 145 estudiantes) manifestó que nunca los ambientes del instituto cuentan con las condiciones básicas de calidad.

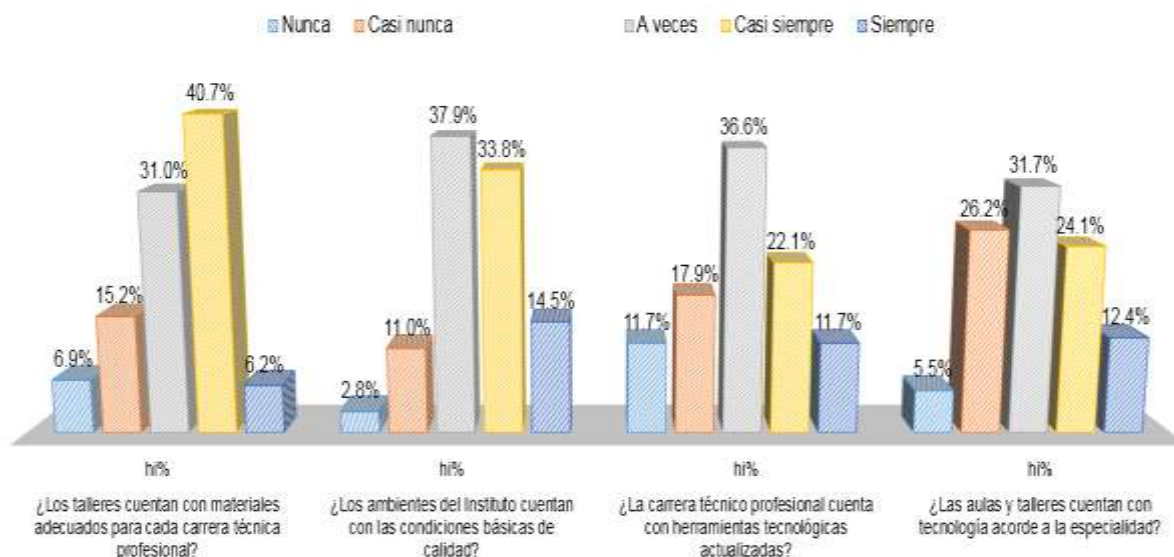
El 36,6% de los estudiantes (53 de 145) considera que a veces la carrera técnico profesional cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas y el 11,7% (17 de 145 estudiantes) manifestó que nunca la carrera técnico profesional cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas. Las herramientas tecnológicas de las carreras profesionales deben estar actualizadas y acordes a la modernidad para ello el equipo directivo del instituto priorizará las necesidades por carrera profesional.

El 31,7% de los estudiantes (46 de 145) consideran que a veces las aulas y talleres cuentan con tecnología acorde a la carrera profesional y el 5,5% manifiesta que nunca las aulas y talleres cuentan con tecnología acorde a la carrera profesional.

El equipamiento de los talleres, las aulas, ambientes, etc., deben ser implementados con tecnología actualizada así lo requieren los estudiantes del instituto, por ello se debe priorizar las necesidades para su pronta implementación.

Figura 16

Materiales, condiciones y tecnología



Nota. Elaboración propia.

Tabla 12

Promoción, servicio social, libros y biblioteca

	¿El instituto promociona las carreras tecnológicas con que cuenta?		¿El Instituto cuenta con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes?		¿El Instituto se preocupa por comprar libros relacionados a cada carrera tecnológica?		¿El Instituto cuenta con una biblioteca implementada acorde a cada carrera profesional?	
	Fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	9	6.2%	23	15.9%	38	26.2%	23	15.9%
Casi nunca	18	12.4%	24	16.6%	33	22.8%	43	29.7%
A veces	46	31.7%	27	18.6%	39	26.9%	35	24.1%
Casi siempre	37	25.5%	49	33.8%	25	17.2%	32	22.1%
Siempre	35	24.1%	22	15.2%	10	6.9%	12	8.3%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 8 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad de la gestión educativa, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia el instituto promociona las carreras tecnológicas con que cuenta, si el instituto cuenta con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes, si el instituto se preocupa por comprar libros relacionados a cada carrera tecnológica y con qué frecuencia el instituto cuenta con una biblioteca implementada acorde a cada carrera profesional.

El 31,7% de los estudiantes (46 de 145) manifestaron que a veces el instituto promociona las carreras tecnológicas con que cuenta, el 25,5% (37 de 145 estudiantes) casi siempre, el 24,1% (35 de 145 estudiantes) siempre, el 12,4% (18 de 145) casi nunca y el 6,2% (9 de 145) indicaron que siempre el instituto promociona las carreras tecnológicas con que cuenta. La mayoría de estudiantes manifiesta que el instituto sí promociona las carreras tecnológicas con que cuenta.

El 15,9% de los estudiantes encuestados (23 de 145) indicaron que nunca el instituto ha contado con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes, el 16,6% (24 de 145) casi nunca, el 18,6% (27 de 145) a veces, el 33,8% (49 de 145) casi siempre y el 15,2% (22 de 145) manifestó que siempre el instituto ha contado con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes. La mayoría de estudiantes manifiesta que el instituto sí cuenta con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes.

El 26,2% de los estudiantes encuestados (38 de 145) indicaron que nunca el instituto se preocupa por comprar libros relacionados a cada carrera tecnológica, el 22,8% (33 de 145) casi nunca, el 26,9% (39 de 145) a veces, el 17,2% (25 de 145) casi siempre y el 6,9% (10 de 145) manifestó que siempre el instituto se preocupa por comprar libros relacionados a cada carrera

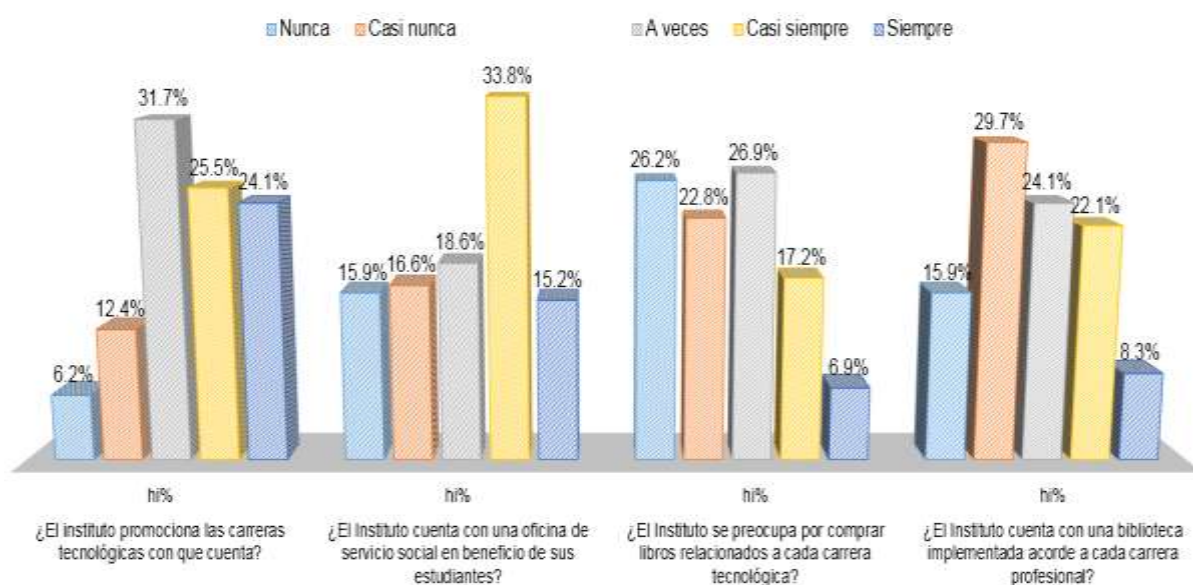
tecnológica. La mayoría de estudiantes manifiesta que el instituto no se preocupa por comprar libros relacionados a cada carrera tecnológica.

El 15,9% de los estudiantes encuestados (23 de 145) indicaron que nunca el instituto cuenta con una biblioteca implementada acorde a cada carrera profesional, el 29,7% (43 de 145) casi nunca, el 24,1% (35 de 145) a veces, el 22,1% (32 de 145) casi siempre y el 8,3% (12 de 145) manifestó que siempre el instituto cuenta con una biblioteca implementada acorde a cada carrera profesional. La mayoría de estudiantes manifiesta que el instituto no cuenta con una biblioteca implementada acorde a cada carrera profesional.

La promoción de las carreras profesionales ayuda al funcionamiento del instituto, además a los estudiantes se les debe brindar el servicio social. La implementación con bibliografía actualizada ayuda a que los estudiantes se encuentren mejor preparados, así mismo la biblioteca es un lugar de estudio y esta debe ser implementada acorde a las carreras profesionales que ofrece el instituto.

Figura 17

Promoción, servicio social, libros y biblioteca



Nota. Elaboración propia.

C. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE CALIDAD DE
SERVICIO - DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

Tabla 13

Mobiliario, comfortable, equipos e iluminación

	¿El mobiliario del Instituto se encuentra en correcto estado?		¿Las aulas son confortables (mobiliario, iluminación, ventilación?		¿Las aulas cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado?		¿Los talleres/laboratorios tienen buena iluminación, pizarra, mesas y ventilación?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	9	6.2%	3	2.1%	4	2.8%	19	13.1%
Casi nunca	26	17.9%	16	11.0%	11	7.6%	24	16.6%
A veces	51	35.2%	49	33.8%	38	26.2%	51	35.2%
Casi siempre	39	26.9%	52	35.9%	56	38.6%	33	22.8%
Siempre	20	13.8%	25	17.2%	36	24.8%	18	12.4%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 9 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad de infraestructura, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, se les preguntó con qué frecuencia el mobiliario del instituto se encuentra en correcto estado, con qué frecuencia las aulas son confortables (mobiliario, iluminación, ventilación, etc.), la frecuencia con que las aulas cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado y con qué frecuencia los talleres/laboratorio tienen buena iluminación, pizarras, mesas y ventilación.

El 6,2% de los estudiantes (9 de 145) manifestaron que nunca el mobiliario del instituto se encuentra en correcto estado, el 17,9% (26 de 145 estudiantes) casi nunca, el 35,2% (51 de 145 estudiantes) a veces, el 26,9% (39 de 145) casi siempre y el 13,8% (20 de 145) indicaron siempre el mobiliario del instituto se encuentra en correcto estado. La mayoría de estudiantes manifiesta que el mobiliario del instituto sí se encuentra en correcto estado.

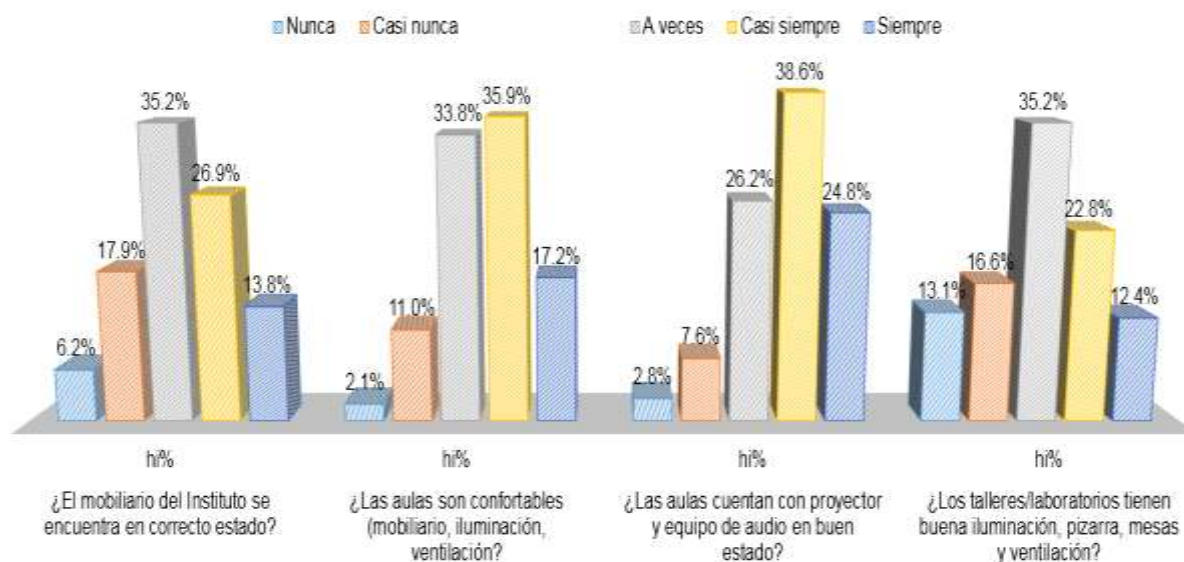
El 2,1% de los estudiantes encuestados (3 de 145) indicaron que nunca las aulas son confortables, el 11,0% (16 de 145) casi nunca, el 33,8% (49 de 145) a veces, el 35,9% (52 de 145) casi siempre y el 17,2% (25 de 145) manifestó que siempre las aulas son confortables. La mayoría de estudiantes manifiesta que a veces las aulas son confortables, es decir tienen buen mobiliario, iluminación adecuada y ventilación óptima.

El 2,8% de los estudiantes encuestados (4 de 145) indicaron que nunca las aulas cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado, el 7,6% (11 de 145) casi nunca, el 26,2% (38 de 145) a veces, el 38,6% (56 de 145) casi siempre y el 24,8% (36 de 145) manifestó que siempre las aulas cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado. La mayoría de estudiantes manifiesta que las aulas sí cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado.

El 13,1% de los estudiantes encuestados (19 de 145) indicaron que nunca los talleres/laboratorios tienen buena iluminación, pizarras, mesas y ventilación, el 16,6% (24 de 145) casi nunca, el 35,2% (51 de 145) a veces, el 22,8% (33 de 145) casi siempre y el 12,4% (18 de 145) manifestó que siempre los talleres/laboratorios tienen buena iluminación, pizarras, mesas y ventilación. La mayoría de estudiantes manifiesta que en el instituto los talleres/laboratorios sí tienen buena iluminación, pizarras, mesas y ventilación.

Figura 18

Movilidad, confortable, equipos e iluminación



Nota. Elaboración propia.

Tabla 14

Equipamiento y limpieza

	¿Los talleres/laboratorios cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas?		¿Los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado?		¿Las aulas del Instituto se encuentran limpias y en buen estado?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	13	9.0%	4	2.8%	9	6.2%
Casi nunca	25	17.2%	19	13.1%	15	10.3%
A veces	46	31.7%	29	20.0%	38	26.2%
Casi siempre	44	30.3%	65	44.8%	38	26.2%
Siempre	17	11.7%	28	19.3%	45	31.0%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 10 nos muestra información relacionada a la dimensión calidad de infraestructura, de la variable calidad del servicio. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó con qué frecuencia los talleres/laboratorios cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas, si los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado y si las aulas del Instituto se encuentran limpias y en buen estado

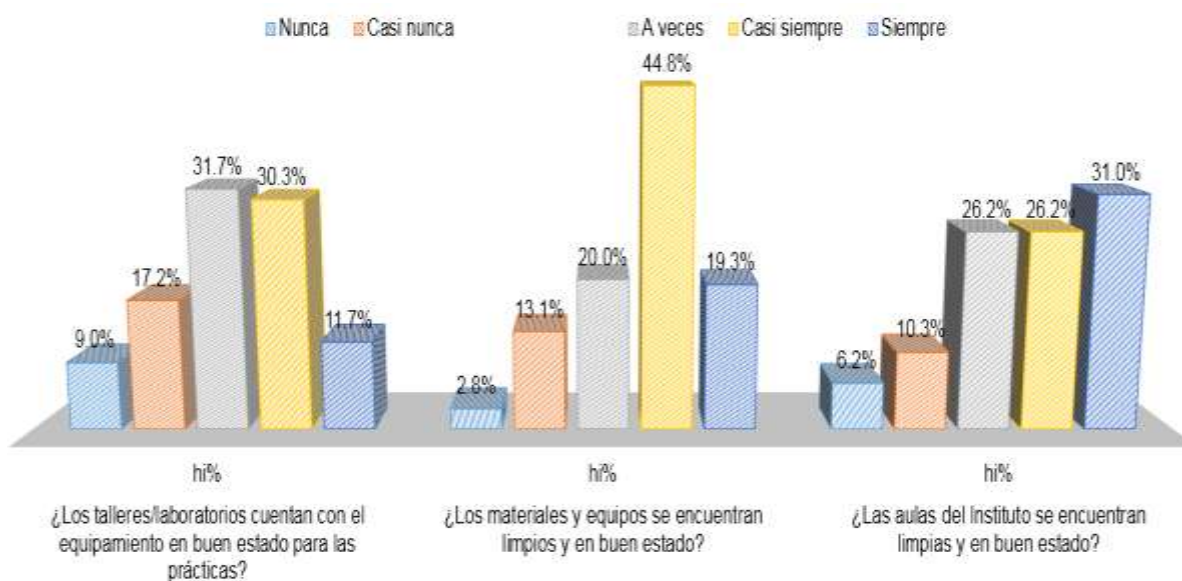
El 9,0% de los estudiantes (13 de 145) manifestaron que nunca los talleres/laboratorios cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas, el 17,2% (25 de 145 estudiantes) casi nunca, el 31,7% (46 de 145 estudiantes) a veces, el 30,3% (44 de 145) casi siempre y el 11,7% (17 de 145) indicaron siempre los talleres/laboratorios cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas. La mayoría de estudiantes manifiesta que los talleres/laboratorios sí cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas.

El 2,8% de los estudiantes encuestados (4 de 145) indicaron que nunca los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado, el 13,1% (19 de 145) casi nunca, el 20,0% (29 de 145) a veces, el 44,8% (65 de 145) casi siempre y el 19,3% (28 de 145) manifestó que siempre los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado. La mayoría de estudiantes manifiesta que los materiales y equipos sí se encuentran limpios y en buen estado.

El 6,2% de los estudiantes encuestados (9 de 145) indicaron que nunca las aulas del Instituto se encuentran limpias y en buen estado, el 10,3% (15 de 145) casi nunca, el 26,2% (38 de 145) a veces, el 26,2% (38 de 145) casi siempre y el 31,0% (45 de 145) manifestó que siempre las aulas del Instituto se encuentran limpias y en buen estado. La mayoría de estudiantes manifiesta que las aulas del Instituto sí se encuentran limpias y en buen estado.

Figura 19

Equipamiento y limpieza



Nota. Elaboración propia.

D. RESUMEN DE LAS DIMENSIONES: CALIDAD ACADÉMICA, CALIDAD DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

Tabla 15

Resumen de las dimensiones: Calidad académica, calidad de la gestión del aprendizaje y calidad de la infraestructura

	Dimensión 1: Calidad Académica		Dimensión 2: Calidad de la Gestión Educativa		Dimensión 3: Calidad de la Infraestructura	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Muy bajo	1	0.7%	8	5.5%	5	3.4%
Bajo	14	9.7%	48	33.1%	36	24.8%
Alto	82	56.6%	69	47.6%	59	40.7%
Muy alto	48	33.1%	20	13.8%	45	31.0%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 11 muestra el resumen de las dimensiones: Calidad académica, calidad de la gestión del aprendizaje y calidad de la infraestructura, correspondiente a la variable calidad del servicio, de acuerdo a la encuesta aplicada a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, el resumen de las dimensiones se agrupan en muy bajo, bajo, alto y muy alto.

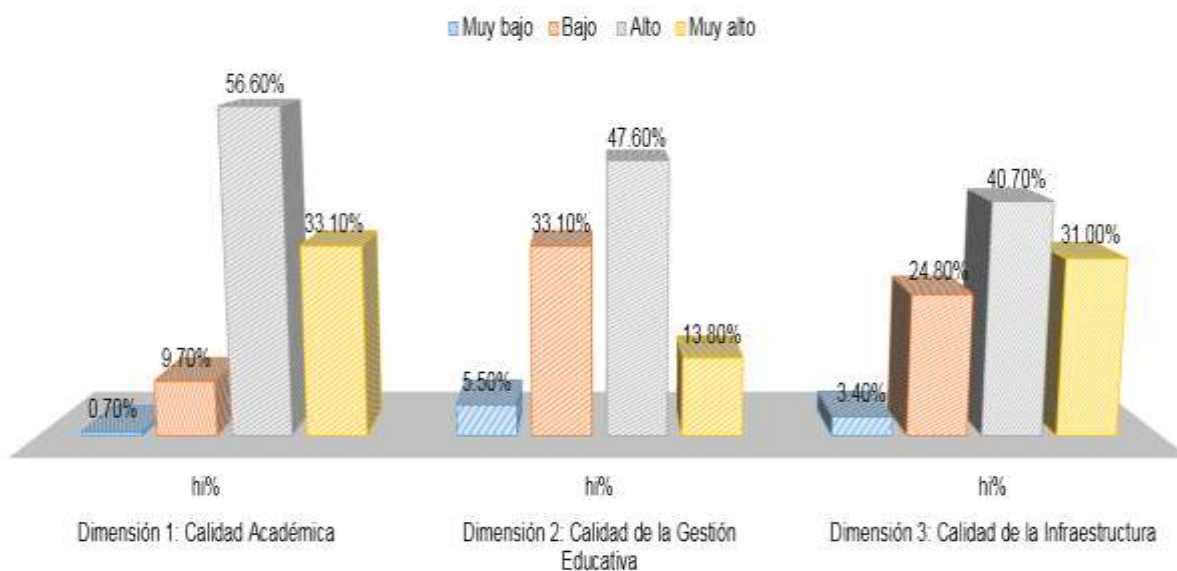
El 0,7% de los estudiantes encuestados (1 de 145) ubican a la dimensión calidad académica en un nivel muy bajo, el 9,7% (14 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 56,6% (82 estudiantes de 145) en el nivel alto y 33,1% (48 estudiantes de 145) ubica a la dimensión calidad académica en un nivel muy alto. Los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión calidad Académica es buena.

El 5,5% de los estudiantes encuestados (8 de 145) ubica a la dimensión calidad de la gestión educativa en un nivel muy bajo, el 33,1% (48 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 47,6% (69 estudiantes de 145) en el nivel alto y el 13,3% (20 estudiantes de 145) ubica a la dimensión calidad de la gestión educativa en el nivel muy alto. Los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión Calidad Gestión Educativa es buena.

El 3,4% de los estudiantes encuestados (5 de 145) ubica a la dimensión calidad de la infraestructura en el nivel muy bajo, el 24,8% (36 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 40,7% (59 estudiantes de 145) en el nivel alto y el 31,0% (45 estudiantes de 145) ubica a la dimensión calidad de la gestión educativa en el nivel muy alto. Los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión Calidad de la infraestructura es óptima.

Figura 20

Resumen de las dimensiones: Calidad académica, calidad de la gestión educativa y calidad de la infraestructura



Nota. Elaboración propia.

E. RESUMEN DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 16

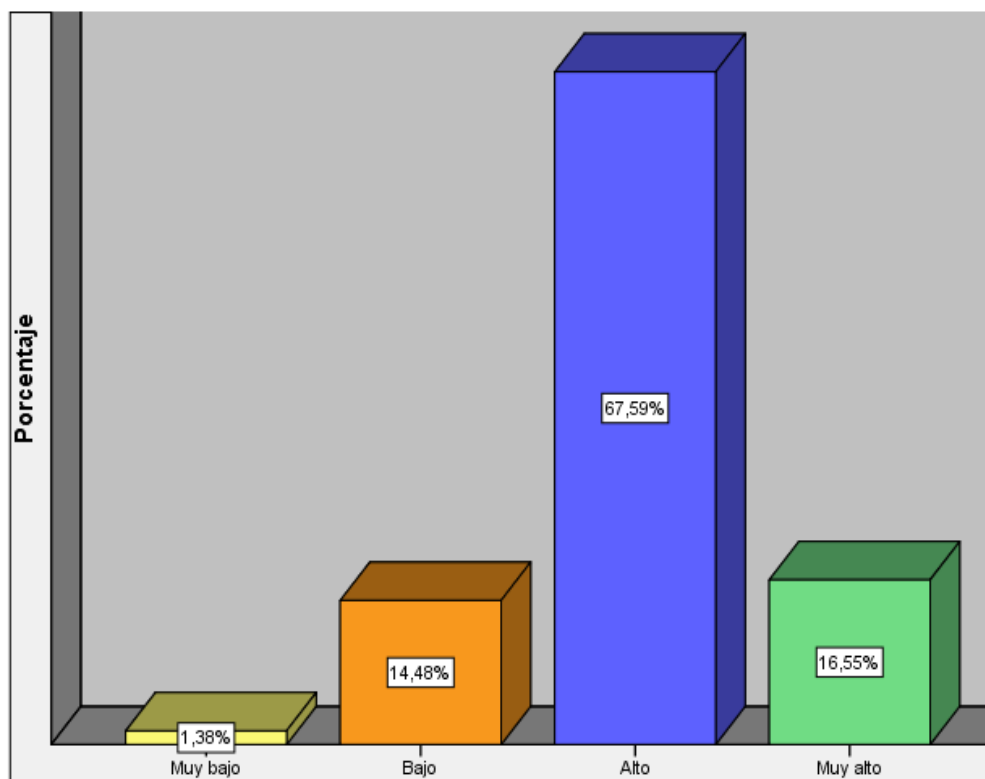
Resumen de la Variable Calidad del Servicio

	fi	hi%
Muy bajo	2	1,4
Bajo	21	14,5
Alto	98	67,6
Muy alto	24	16,6
Total	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 21

Resumen de la variable: Calidad del servicio



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 12 presenta información estadística relacionada al resumen de la variable calidad del servicio, el 1,4% de los estudiantes (2 de 145) del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya ubican a la variable en un nivel muy bajo, el 14,5% (21 de 145) en un nivel bajo, el 67,6% (98 de 145) en un nivel alto y el 16,6% de los estudiantes (24 de 145) del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya ubican a la variable calidad del servicio en un nivel muy alto.

ANÁLISIS DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN.

A. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN -

DIMENSIÓN 1: NECESIDADES BÁSICAS

Tabla 17

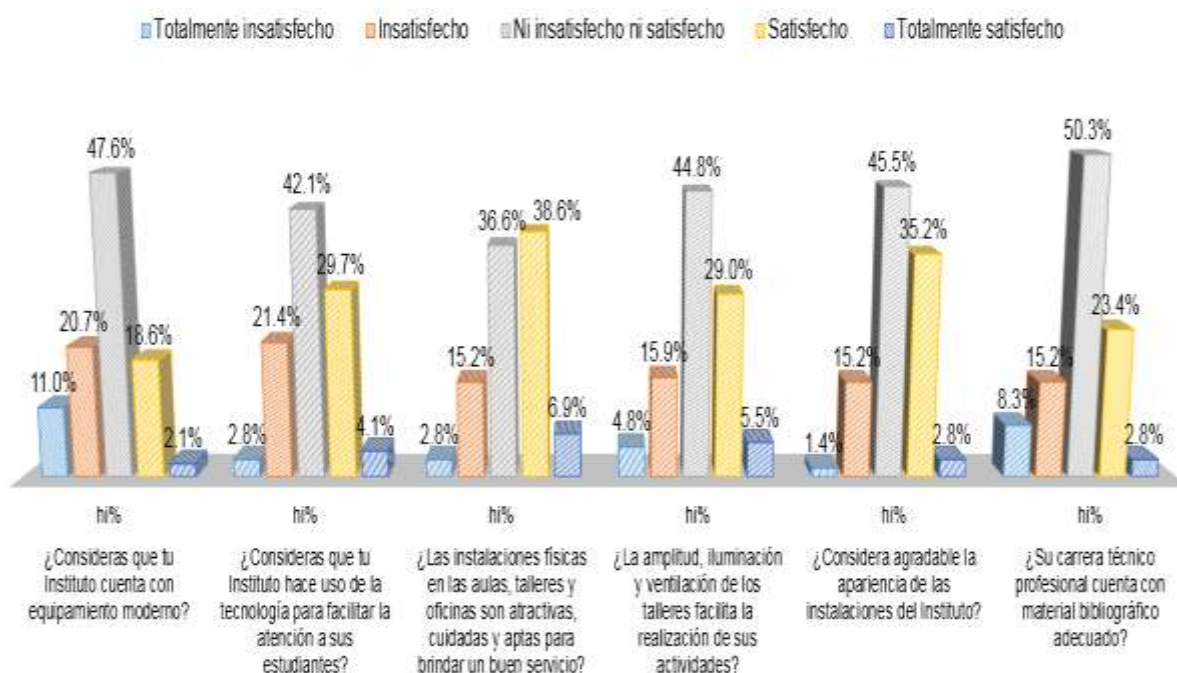
Equipamiento, tecnología, instalaciones físicas, iluminación, apariencia y material

	¿Consideras que tu Instituto cuenta con equipamiento moderno?		¿Consideras que tu Instituto hace uso de la tecnología para facilitar la atención a sus estudiantes?		¿Las instalaciones físicas en las aulas, talleres y oficinas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?		¿La amplitud, iluminación y ventilación de los talleres facilita la realización de sus actividades?		¿Considera agradable la apariencia de las instalaciones del Instituto?		¿Su carrera técnica profesional cuenta con material bibliográfico adecuado?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	16	11.0%	4	2.8%	4	2.8%	7	4.8%	2	1.4%	12	8.3%
Insatisfecho	30	20.7%	31	21.4%	22	15.2%	23	15.9%	22	15.2%	22	15.2%
Ni insatisfecho ni satisfecho	69	47.6%	61	42.1%	53	36.6%	65	44.8%	66	45.5%	73	50.3%
Satisfecho	27	18.6%	43	29.7%	56	38.6%	42	29.0%	51	35.2%	34	23.4%
Totalmente satisfecho	3	2.1%	6	4.1%	10	6.9%	8	5.5%	4	2.8%	4	2.8%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 22

Equipamiento, tecnología, instalaciones físicas, iluminación, apariencia y material



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 13 muestra información estadística relacionada a la dimensión necesidades básicas, correspondiente a la variable Satisfacción. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó su nivel de satisfacción respecto al equipamiento, tecnología, instalaciones físicas, iluminación, apariencia y materiales.

A la pregunta: ¿Consideras que tu instituto cuenta con equipamiento moderno?, el 11,0% de los estudiantes (16 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 20,7% (30 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 47,6% (69 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 18,6% (27 de 145) satisfechos y el 2,1% (3 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente ni insatisfecho ni satisfecho con el equipamiento moderno con que cuenta el instituto.

A la pregunta: ¿Consideras que tu instituto hace uso de la tecnología para facilitar la atención a sus estudiantes?, el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 21,4% (31 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 42,1% (61 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 29,7% (43 de 145) satisfechos y el 4,1% (6 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con el instituto haga uso de la tecnología para facilitar la atención al estudiante.

A la pregunta: ¿las instalaciones físicas en las aulas, talleres y oficinas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?, el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 15,2% (22 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 36,6% (53 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 38,6% (56 de 145) satisfechos y el 6,9% (10 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho con las instalaciones físicas en las aulas, talleres y oficinas, además de ser atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.

A la pregunta: ¿la amplitud, iluminación y ventilación de los talleres facilita la realización de sus actividades? el 4,8% de los estudiantes (7 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 15,9% (23 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 44,8% (65 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 29,0% (42 de 145) satisfechos y el 5,5% (8 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con la amplitud, iluminación y ventilación de los talleres para facilitar la realización de actividades.

A la pregunta: ¿considera agradable la apariencia de las instalaciones del instituto? el 1,4% de los estudiantes (2 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 15,2% (22 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 45,5% (66 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 35,2% (51 de 145) satisfechos y el 2,8% (4 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la

mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con la apariencia de las instalaciones del instituto.

A la pregunta: ¿su carrera técnico profesional cuenta con material bibliográfico adecuado? el 8,3% de los estudiantes (12 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 15,2% (22 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 50,3% (73 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 23,4% (34 de 145) satisfechos y el 2,8% (4 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con el material bibliográfico con que cuenta su carrera profesional.

Tabla 18

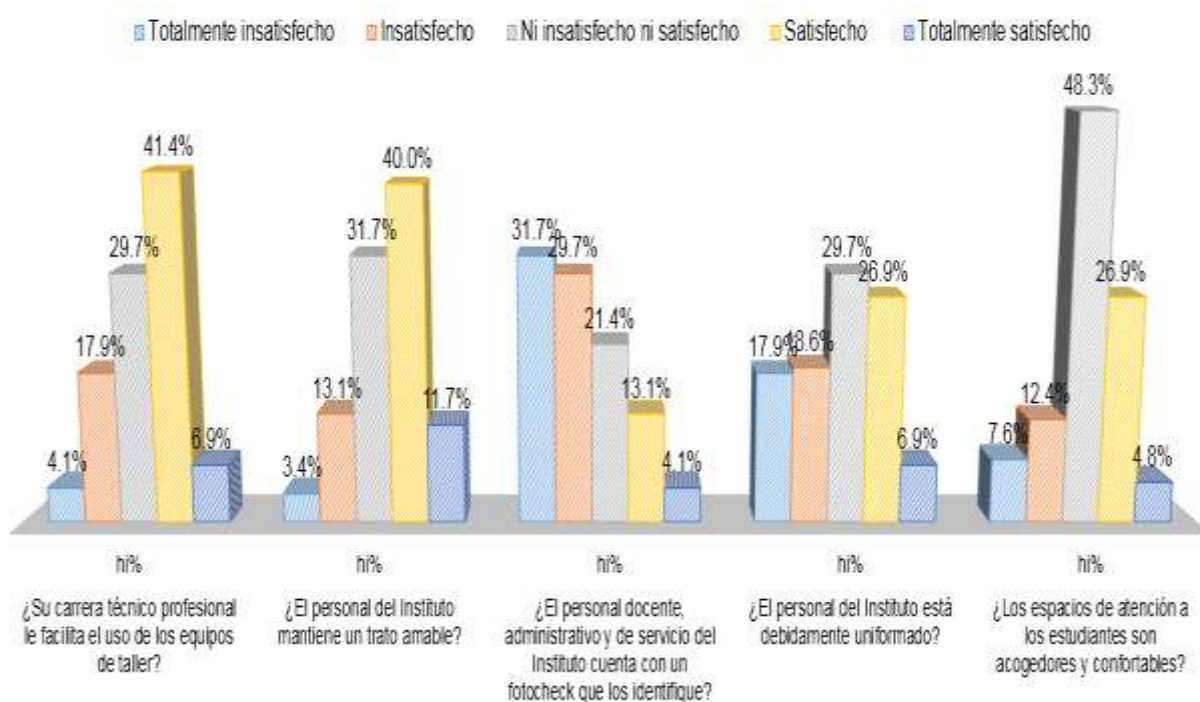
Facilidad para el uso, trato amable, fotocheck, uniforme y espacios

	¿Su carrera técnico profesional le facilita el uso de los equipos de taller?		¿El personal del Instituto mantiene un trato amable?		¿El personal docente, administrativo y de servicio del Instituto cuenta con un fotocheck que los identifique?		¿El personal del Instituto está debidamente uniformado?		¿Los espacios de atención a los estudiantes son acogedores y confortables?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	6	4.1%	5	3.4%	46	31.7%	26	17.9%	11	7.6%
Insatisfecho	26	17.9%	19	13.1%	43	29.7%	27	18.6%	18	12.4%
Ni insatisfecho ni satisfecho	43	29.7%	46	31.7%	31	21.4%	43	29.7%	70	48.3%
Satisfecho	60	41.4%	58	40.0%	19	13.1%	39	26.9%	39	26.9%
Totalmente satisfecho	10	6.9%	17	11.7%	6	4.1%	10	6.9%	7	4.8%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 23

Facilidad para el uso, trato amable, fotocheck, uniforme y espacios



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 14 muestra información estadística relacionada a la dimensión necesidades básicas, correspondiente a la variable Satisfacción. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó su nivel de satisfacción sobre aspectos relacionados a las facilidades papel uso de equipos, trato amable, fotocheck, uniforme y espacios.

A la pregunta: ¿su carrera técnico profesional le facilita el uso de los equipos de taller?, el 4,1% de los estudiantes (6 de 145) está totalmente insatisfechos, el 17,9% (26 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 29,7% (43 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 41,4% (60 de 145) satisfechos y el 6,9% (10 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la

mayoría de estudiantes se siente satisfecho con la facilidad que tienen para usar los equipos de taller de su carrera técnico profesional.

A la pregunta: ¿el personal del instituto mantiene un trato amable?, el 3,4% de los estudiantes (5 de 145) está totalmente insatisfechos, el 13,1% (19 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 31,7% (46 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 40,0% (58 de 145) satisfechos y el 11,7% (17 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente satisfecho con el trato amable del personal del instituto.

A la pregunta: ¿el personal docente, administrativo y de servicio del instituto cuentan con un fotocheck que los identifique?, el 31,7% de los estudiantes (46 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 29,7% (43 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 21,4% (31 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 13,1% (19 de 145) satisfechos y el 4,1% (6 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente insatisfecho porque los docentes, administrativo y de servicio del instituto no cuentan con un fotocheck que los identifique.

A la pregunta: ¿el personal del instituto está debidamente uniformado?, el 17,9% de los estudiantes (26 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 18,6% (27 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 29,7% (43 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 26,9% (39 de 145) satisfechos y el 6,9% (10 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Por lo tanto, si el personal del instituto está debidamente uniformado la mayoría de estudiantes está ni insatisfecho ni satisfecho.

A la pregunta: ¿los espacios de atención a los estudiantes son acogedores y confortables? el 7,6% de los estudiantes (11 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 12,4% (18 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 48,3% (70 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 26,9% (39 de 145) satisfechos y el 4,8% (7 de 145) manifestó estar totalmente

satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con los espacios de atención a los estudiantes.

B. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN - DIMENSIÓN 2: NECESIDADES DE SEGURIDAD.

Tabla 19

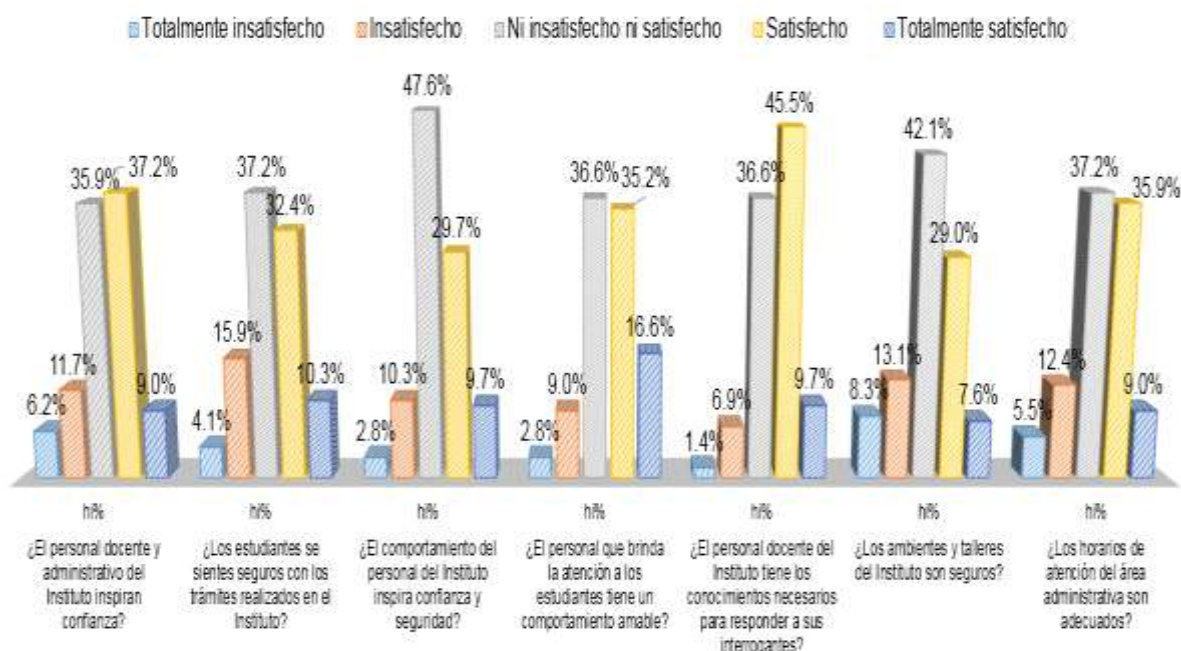
Confianza, seguridad, comportamiento, atención, conocimientos y horarios

	¿El personal docente y administrativo del Instituto inspiran confianza?		¿Los estudiantes se sienten seguros con los trámites realizados en el Instituto?		¿El comportamiento del personal del Instituto inspira confianza y seguridad?		¿El personal que brinda la atención a los estudiantes tiene un comportamiento amable?		¿El personal que brinda la atención a los estudiantes tiene un comportamiento amable?		¿Los ambientes y talleres del Instituto son seguros?		¿Los horarios de atención del área administrativa son adecuados?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	9	6.2%	6	4.1%	4	2.8%	4	2.8%	2	1.4%	12	8.3%	8	5.5%
Insatisfecho	17	11.7%	23	15.9%	15	10.3%	13	9.0%	10	6.9%	19	13.1%	18	12.4%
Ni insatisfecho ni satisfecho	52	35.9%	54	37.2%	69	47.6%	53	36.6%	53	36.6%	61	42.1%	54	37.2%
Satisfecho	54	37.2%	47	32.4%	43	29.7%	51	35.2%	66	45.5%	42	29.0%	52	35.9%
Totalmente satisfecho	13	9.0%	15	10.3%	14	9.7%	24	16.6%	14	9.7%	11	7.6%	13	9.0%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 24

Confianza y seguridad, comportamiento, atención, conocimientos, seguridad y horarios



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 15 muestra información estadística relacionada a la dimensión necesidades de seguridad, correspondiente a la variable Satisfacción. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó sobre su nivel de satisfacción respecto a confianza, seguridad, comportamiento, atención, conocimientos y horarios.

A la pregunta: ¿el personal docente y administrativo del Instituto inspiran confianza?, el 6,2% de los estudiantes (9 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 11,7% (17 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 35,9% (52 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 37,2% (54 de 145) satisfechos y el 9,0% (13 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente satisfecho con la confianza que inspiran el personal docente y administrativo del instituto.

A la pregunta: ¿los estudiantes se sienten seguros con los trámites realizados en el instituto?, el 4,1% de los estudiantes (6 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 15,9% (23 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 37,2% (54 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 32,4% (47 de 145) satisfechos y el 10,3% (15 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Por lo tanto, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con la seguridad de los trámites realizados en el instituto.

A la pregunta: ¿el comportamiento del personal del instituto inspira confianza y seguridad?, el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 10,3% (15 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 47,6% (69 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 29,7% (43 de 145) satisfechos y el 9,7% (14 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con la confianza y seguridad que inspira el comportamiento del personal del instituto.

A la pregunta: ¿el personal que brinda la atención a los estudiantes tiene un comportamiento amable? el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 9,0% (13 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 36,6% (53 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 35,2% (51 de 145) satisfechos y el 16,6% (24 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. La mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con el comportamiento amable que tiene el personal que brinda la atención a los estudiantes.

A la pregunta: ¿el personal docente del Instituto tiene los conocimientos necesarios para responder a sus interrogantes? el 1,4% de los estudiantes (2 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 6,9% (10 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 36,6% (53 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 45,5% (66 de 145) satisfechos y el 9,7% (14 de 145) manifestó



estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho con los conocimientos necesarios para responder interrogantes de parte del personal docente.

A la pregunta: ¿los ambientes y talleres del instituto son seguros? el 8,3% de los estudiantes (12 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 13,1% (19 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 42,1% (61 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 29,0% (42 de 145) satisfechos y el 7,6% (11 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con la seguridad de los ambientes y talleres del instituto.

A la pregunta: ¿los horarios de atención del área administrativa son adecuados? el 5,5% de los estudiantes (8 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 12,4% (18 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 37,2% (54 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 35,9% (52 de 145) satisfechos y el 9,0% (13 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con los horarios de atención del área administrativa del instituto.

C. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN - DIMENSIÓN 3: NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN.

Tabla 20

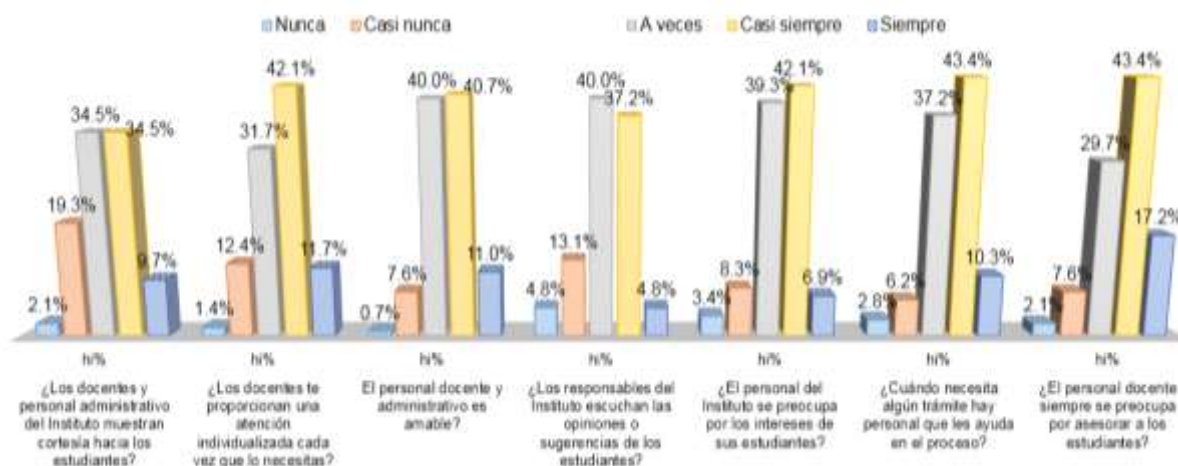
Cortesía, atención, amabilidad, escucha atenta, interés, ayuda y asesoría

	¿Los docentes y personal administrativo del Instituto muestran cortesía hacia los estudiantes?		¿Los docentes te proporcionan una atención individualizada cada vez que lo necesitas?		¿El personal docente y administrativo es amable?		¿Los responsables del Instituto escuchan las opiniones o sugerencias de los estudiantes?		¿El personal del Instituto se preocupa por los intereses de sus estudiantes?		¿Cuándo necesita algún trámite hay personal que les ayuda en el proceso?		¿El personal docente siempre se preocupa por asesorar a los estudiantes?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	3	2.1%	2	1.4%	1	0.7%	7	4.8%	5	3.4%	4	2.8%	3	2.1%
Insatisfecho	28	19.3%	18	12.4%	11	7.6%	19	13.1%	12	8.3%	9	6.2%	11	7.6%
Ni insatisfecho ni satisfecho	50	34.5%	46	31.7%	58	40.0%	58	40.0%	57	39.3%	54	37.2%	43	29.7%
Satisfecho	50	34.5%	61	42.1%	59	40.7%	54	37.2%	61	42.1%	63	43.4%	63	43.4%
Totalmente satisfecho	14	9.7%	17	11.7%	16	11.0%	7	4.8%	10	6.9%	15	10.3%	25	17.2%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 25

Cortesía, atención, amabilidad, escucha atenta, interés, ayuda y asesoría



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 16 muestra información estadística relacionada a la dimensión necesidades de pertenencia y relación, correspondiente a la variable satisfacción. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó sobre su nivel de satisfacción respecto a la cortesía, atención, amabilidad, escucha atenta, interés, ayuda y asesoría.

A la pregunta: ¿los docentes y personal administrativo del Instituto muestran cortesía hacia los estudiantes?, el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 19,3% (28 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 34,5% (50 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 34,5% (50 de 145) satisfechos y el 9,7% (14 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente ni insatisfecho ni satisfecho con las muestras de cortesía hacia los estudiantes que demuestran el personal docente y administrativo, así mismo existe un igual número de estudiantes que muestran satisfacción por este aspecto.

A la pregunta: ¿los docentes te proporcionan una atención individualizada cada vez que lo necesitas?, el 1,4% de los estudiantes (2 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 12,4%

(18 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 31,7% (46 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 42,1% (61 de 145) satisfechos y el 11,7% (17 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Por lo tanto, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho con la atención individualizada que proporcionan los docentes cada vez que lo necesiten.

A la pregunta: ¿el personal docente y administrativo es amable?, el 0,7% de los estudiantes (1 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 7,6% (11 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 40,0% (58 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 40,7% (59 de 145) satisfechos y el 11,0% (16 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho con el trato amable del personal docente y administrativo.

A la pregunta: ¿los responsables del instituto escuchan las opiniones o sugerencias de los estudiantes? el 4,8% de los estudiantes (7 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 13,1% (19 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 40,0% (58 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 37,2% (54 de 145) satisfechos y el 4,8% (7 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. La mayoría de estudiantes encuestados considera estar ni insatisfecho ni satisfecho con la escucha de los responsables del instituto sobre las opiniones o sugerencias de los estudiantes.

A la pregunta: ¿el personal del Instituto se preocupa por los intereses de sus estudiantes? el 3,4% de los estudiantes (5 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 8,3% (12 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 39,3% (57 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 42,1% (61 de 145) satisfechos y el 6,9% (10 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho por la preocupación que tiene el personal del instituto por los intereses de sus estudiantes.



A la pregunta: ¿cuándo necesita algún trámite hay personal que les ayuda en el proceso? el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 6,2% (9 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 37,2% (54 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 43,4% (63 de 145) satisfechos y el 10,3% (15 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho cuando hay personal que les ayuda en el proceso de algún trámite.

A la pregunta: ¿el personal docente siempre se preocupa por asesorar a los estudiantes? el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 7,6% (11 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 29,7% (43 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 43,4% (63 de 145) satisfechos y el 17,2% (25 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho cuando el personal docente se preocupa por asesorar a los estudiantes.

D. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN - DIMENSIÓN 4: NECESIDADES DE AUTOESTIMA

Tabla 21

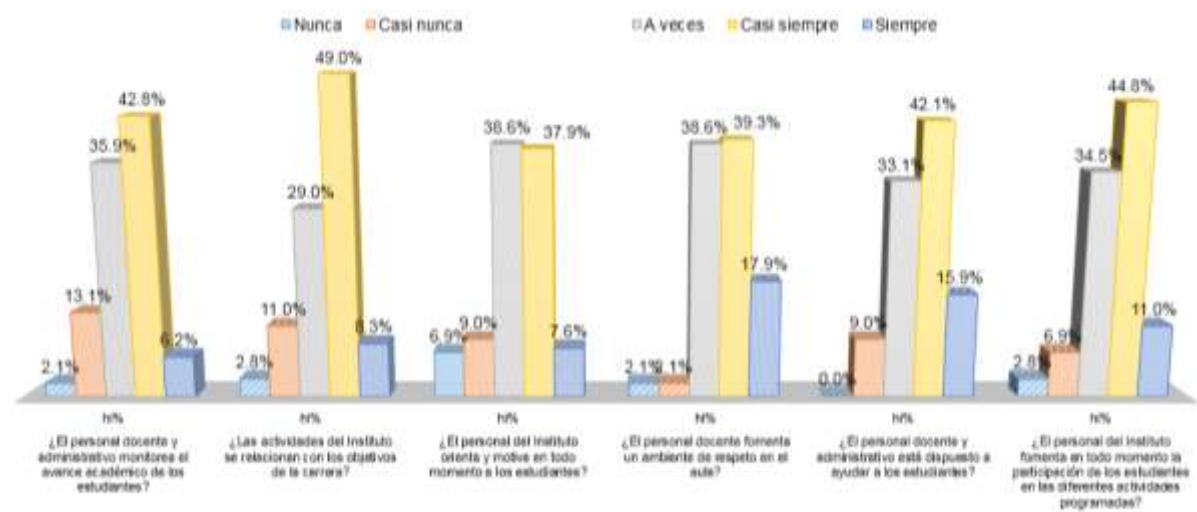
Monitoreo, actividades, orientación, respeto, ayuda y participación

	¿El personal docente y administrativo monitorea el avance académico de los estudiantes?		¿Las actividades del Instituto se relacionan con los objetivos de la carrera?		¿El personal del Instituto orienta y motiva en todo momento a los estudiantes?		¿El personal docente fomenta un ambiente de respeto en el aula?		¿El personal docente y administrativo está dispuesto a ayudar a los estudiantes?		¿El personal del Instituto fomenta en todo momento la participación de los estudiantes en las diferentes actividades programadas?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	3	2.1%	4	2.8%	10	6.9%	3	2.1%	0	0.0%	4	2.8%
Insatisfecho	19	13.1%	16	11.0%	13	9.0%	3	2.1%	13	9.0%	10	6.9%
Ni insatisfecho ni satisfecho	52	35.9%	42	29.0%	56	38.6%	56	38.6%	48	33.1%	50	34.5%
Satisfecho	62	42.8%	71	49.0%	55	37.9%	57	39.3%	61	42.1%	65	44.8%
Totalmente satisfecho	9	6.2%	12	8.3%	11	7.6%	26	17.9%	23	15.9%	16	11.0%
Total	145	100.0 %	145	100.0 %	145	100.0 %	145	100.0 %	145	100.0 %	145	100.0 %

Nota. Elaboración propia.

Figura 26

Monitoreo, actividades, orientación, respeto, ayuda y participación



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 17 muestra información estadística relacionada a la dimensión necesidad de autoestima, correspondiente a la variable Satisfacción. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó sobre su nivel de satisfacción respecto al monitoreo, actividades, orientación, respeto, ayuda y participación.

A la pregunta: ¿el personal docente y administrativo monitorea el avance académico de los estudiantes? el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 13,1% (19 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 35,9% (52 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 42,8% (62 de 145) satisfechos y el 6,2% (9 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente satisfecho con el personal docente y administrativo porque monitorea el avance académico de los estudiantes.

A la pregunta: ¿las actividades del Instituto se relacionan con los objetivos de la carrera?, el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 11,0% (16 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 29,0% (42 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el

49,0% (71 de 145) satisfechos y el 8,3% (12 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos.

Por lo tanto, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho porque las actividades del instituto se relacionan con los objetivos de la carrera.

A la pregunta: ¿el personal del Instituto orienta y motiva en todo momento a los estudiantes?, el 6,9% de los estudiantes (10 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 9,0% (13 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 38,6% (56 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 37,9% (55 de 145) satisfechos y el 7,6% (11 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes está ni insatisfecho ni satisfecho con que el personal del instituto oriente y motive a los estudiantes en todo momento.

A la pregunta: ¿el personal docente fomenta un ambiente de respeto en el aula? el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 2,1% (3 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 38,6% (56 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 39,3% (57 de 145) satisfechos y el 17,9% (26 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. La mayoría de estudiantes encuestados se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos cuando el personal docente fomenta un ambiente de respeto en el aula.

A la pregunta: ¿el personal docente y administrativo está dispuesto a ayudar a los estudiantes? Ni un estudiante se siente totalmente insatisfecho, el 9,0% (13 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 33,1% (48 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 42,1% (61 de 145) satisfechos y el 15,9% (23 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfechos porque el personal docente y administrativo está dispuesto a ayudar a los estudiantes.

A la pregunta: ¿el personal del instituto fomenta en todo momento la participación de los estudiantes en las diferentes actividades programadas? el 2,8% de los estudiantes (4 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 6,9% (10 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 34,5%

(50 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 44,8% (65 de 145) satisfechos y el 11,0% (16 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar satisfecho porque el personal de instituto fomenta en todo momento la participación de los estudiantes en las diferentes actividades programadas.

E. PREGUNTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN - DIMENSIÓN 5: NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN

Tabla 22

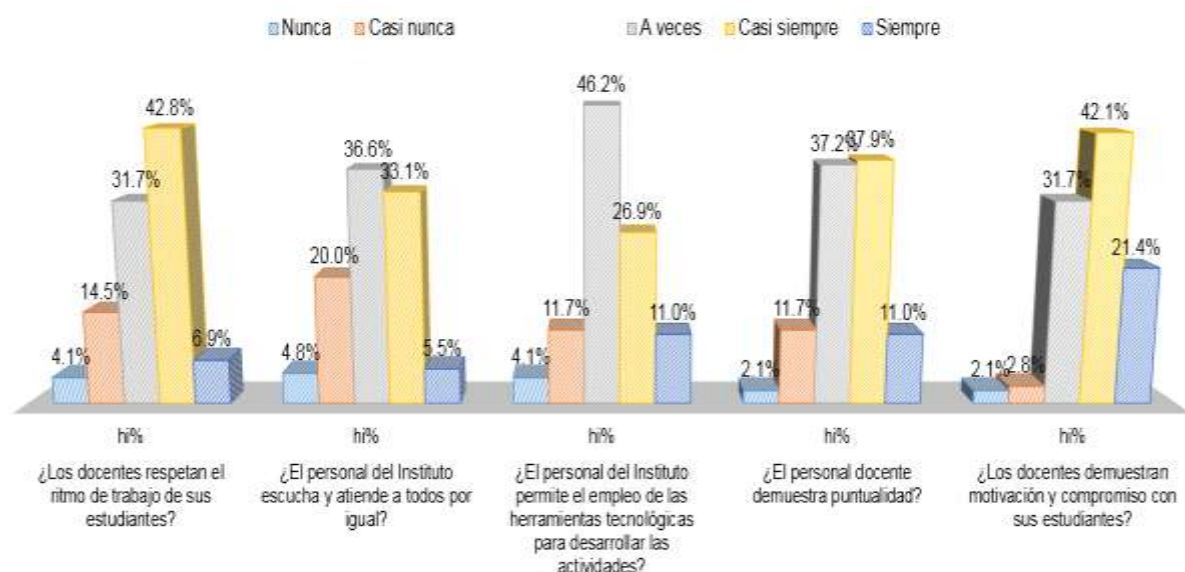
Respeto, atención, empleo de herramientas, puntualidad y motivación

	¿Los docentes respetan el ritmo de trabajo de sus estudiantes?		¿El personal del Instituto escucha y atiende a todos por igual?		¿El personal del Instituto permite el empleo de las herramientas tecnológicas para desarrollar las actividades?		¿El personal docente demuestra puntualidad?		¿Los docentes demuestran motivación y compromiso con sus estudiantes?	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Totalmente insatisfecho	6	4.1%	7	4.8%	6	4.1%	3	2.1%	3	2.1%
Insatisfecho	21	14.5%	29	20.0%	17	11.7%	17	11.7%	4	2.8%
Ni insatisfecho ni satisfecho	46	31.7%	53	36.6%	67	46.2%	54	37.2%	46	31.7%
Satisfecho	62	42.8%	48	33.1%	39	26.9%	55	37.9%	61	42.1%
Totalmente satisfecho	10	6.9%	8	5.5%	16	11.0%	16	11.0%	31	21.4%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 27

Respeto, atención, empleo de herramientas, puntualidad y motivación



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 18 muestra información estadística relacionada a la dimensión necesidad de autorrealización, correspondiente a la variable satisfacción. A los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se les preguntó sobre su nivel de satisfacción respecto al respeto, atención, empleo de herramientas, puntualidad y motivación.

A la pregunta: ¿los docentes respetan el ritmo de trabajo de sus estudiantes?, el 4,1% de los estudiantes (6 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 14,5% (21 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 31,7% (46 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 42,8% (62 de 145) satisfechos y el 6,9% (10 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente satisfecho porque los docentes respetan el ritmo de trabajo de sus estudiantes.

A la pregunta: ¿el personal del Instituto escucha y atiende a todos por igual?, el 4,8% de los estudiantes (7 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 20,0% (29 de 145)

manifiesta estar insatisfecho, el 36,6% (53 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 33,1% (48 de 145) satisfechos y el 5,5% (8 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Por lo tanto, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho cuando el personal del instituto escucha y atiende a todos por igual.

A la pregunta: ¿el personal del Instituto permite el empleo de las herramientas tecnológicas para desarrollar las actividades?, el 4,1% de los estudiantes (6 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 11,7% (17 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 46,2% (67 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 26,9% (39 de 145) satisfechos y el 11,0% (16 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes considera estar ni insatisfecho ni satisfecho porque el personal del instituto permite el empleo de las herramientas tecnológicas para desarrollar las actividades.

A la pregunta: ¿el personal docente demuestra puntualidad? el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 11,7% (17 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 37,2% (54 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 37,9% (55 de 145) satisfechos y el 11,0% (16 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. La mayoría de estudiantes encuestados considera estar ni insatisfecho ni satisfecho cuando el personal docente demuestra puntualidad.

A la pregunta: ¿el personal docente demuestra motivación y compromiso con sus estudiantes? el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) se sienten totalmente insatisfechos, el 2,8% (4 de 145) manifiesta estar insatisfecho, el 31,7% (46 de 145) ni insatisfecho ni satisfecho, el 42,1% (61 de 145) satisfechos y el 21,4% (31 de 145) manifestó estar totalmente satisfechos. Entonces, la mayoría de estudiantes se siente satisfecho cuando los docentes demuestran motivación y compromiso con sus estudiantes.

F. RESUMEN DE LAS DIMENSIONES: NECESIDADES BÁSICAS, NECESIDADES DE SEGURIDAD, NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN, NECESIDADES DE AUTOESTIMA Y NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN, DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN.

Tabla 23

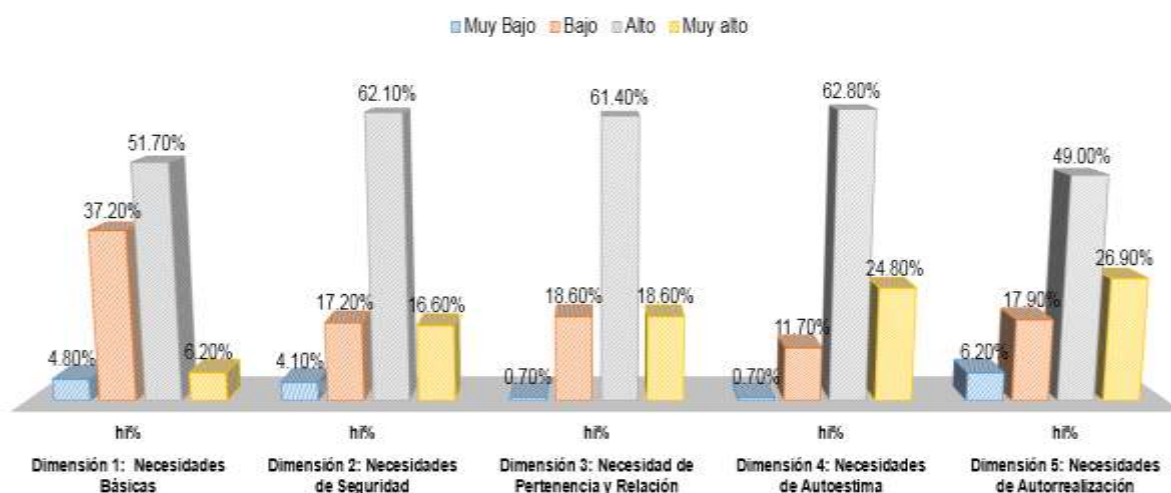
Resumen de las Dimensiones: necesidades básicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia y relación, necesidades de autoestima y necesidades de auto realización

	Dimensión 1: Necesidades Básicas		Dimensión 2: Necesidades de Seguridad		Dimensión 3: Necesidad de Pertenencia y Relación		Dimensión 4: Necesidades de Autoestima		Dimensión 5: Necesidades de Autorrealización	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Muy Bajo	7	4.8%	6	4.1%	1	0.7%	1	0.7%	9	6.2%
Bajo	54	37.2%	25	17.2%	27	18.6%	17	11.7%	26	17.9%
Alto	75	51.7%	90	62.1%	89	61.4%	91	62.8%	71	49.0%
Muy alto	9	6.2%	24	16.6%	27	18.6%	36	24.8%	39	26.9%
Total	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 28

Resumen de las dimensiones: Necesidades básicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia y relación, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 19 muestra el resumen de las dimensiones: Necesidades básicas, necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia y relación, necesidad de autoestima y necesidad de autorrealización, correspondiente a la variable Satisfacción, de acuerdo a la encuesta aplicada a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, el resumen de las dimensiones se agrupan en muy bajo, bajo, alto y muy alto.

El 4,8% de los estudiantes encuestados (7 de 145) ubican a la dimensión Necesidades Básicas en un nivel muy bajo, el 37,2% (54 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 51,7% (75 estudiantes de 145) en el nivel alto y 6,2% (9 estudiantes de 145) ubica a la dimensión Necesidades Básicas en un nivel muy alto. La mayoría de los estudiantes del Instituto Superior



Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión Necesidades Básicas es alto.

El 4,1% de los estudiantes encuestados (6 de 145) ubica a la dimensión Necesidades de Seguridad en un nivel muy bajo, el 17,2% (25 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 62,1% (90 estudiantes de 145) en el nivel alto y el 16,6% (24 estudiantes de 145) ubica a la dimensión Necesidades de Seguridad en el nivel muy alto. La mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión Necesidades de seguridad es alta.

El 0,7% de los estudiantes encuestados (1 de 145) ubica a la dimensión Necesidades de Pertenencia y Relación en un nivel muy bajo, el 18,6% (27 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 61,4% (89 estudiantes de 145) en el nivel alto y el 18,6% (27 estudiantes de 145) ubica a la dimensión Necesidades de Pertenencia y Relación en el nivel muy alto. La mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión Necesidades Pertenencia y Relación es alta.

El 0,7% de los estudiantes encuestados (1 de 145) ubica a la dimensión Necesidad de Autoestima en un nivel muy bajo, el 11,7% (17 de 145 estudiantes) en el nivel bajo, el 62,9% (91 estudiantes de 145) en el nivel alto y el 24,8% (36 estudiantes de 145) ubica a la dimensión Necesidades de Seguridad en el nivel muy alto. La mayoría de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, en general consideran que el nivel de la dimensión Necesidad de Autoestima es alta.

G. RESUMEN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN

Tabla 24

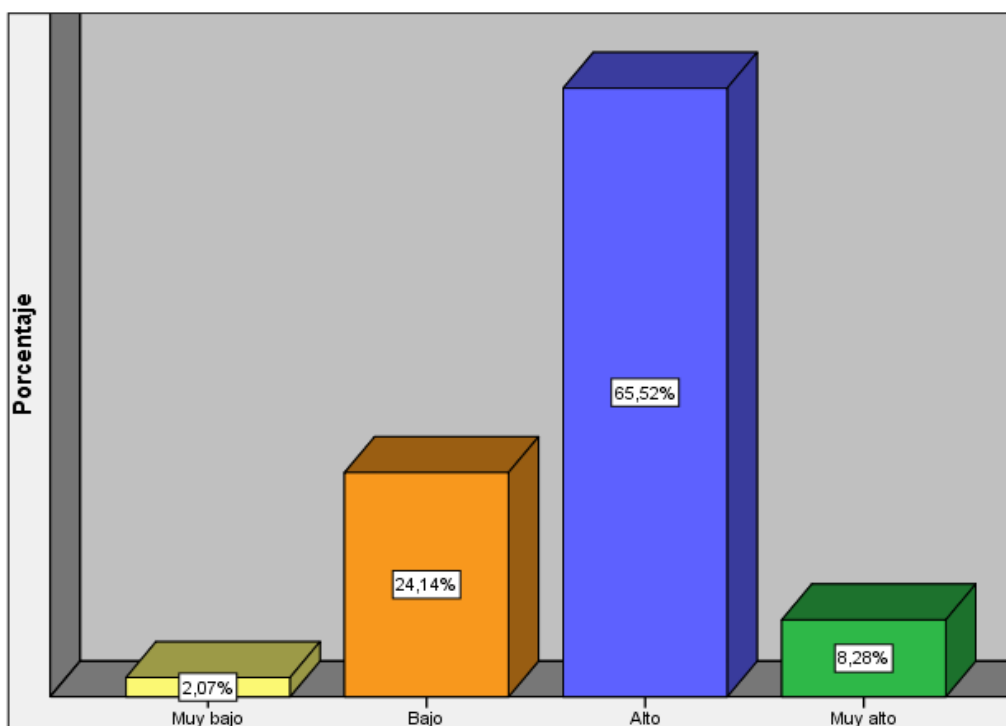
Resumen de la Variable Satisfacción

	f _i	h _i %
Muy bajo	3	2,1
Bajo	35	24,1
Alto	95	65,5
Muy alto	12	8,3
Total	145	100.0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 29

Resumen de la variable: Satisfacción



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla 20 presenta información estadística relacionada al resumen de la variable satisfacción, el 2,1% de los estudiantes (3 de 145) del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya ubican a la variable en un nivel de satisfacción muy bajo, el 24,1% (35 de 145) en un nivel bajo, el 65,5% (95 de 145) en un nivel alto y el 8,3% de los estudiantes (12 de 145) del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya ubican a la variable satisfacción en un nivel muy alto.

4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLES X y LA VARIABLE Y

A. Correlación entre la dimensión 1: Calidad académica (Variable: calidad del servicio) y la variable: Satisfacción

En el software SPSS, se calculó la correlación entre los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, 2019 relacionado a la dimensión 1: Calidad académica (Variable X) y la variable satisfacción (variable Y) que sirvió para medir la correlación final.

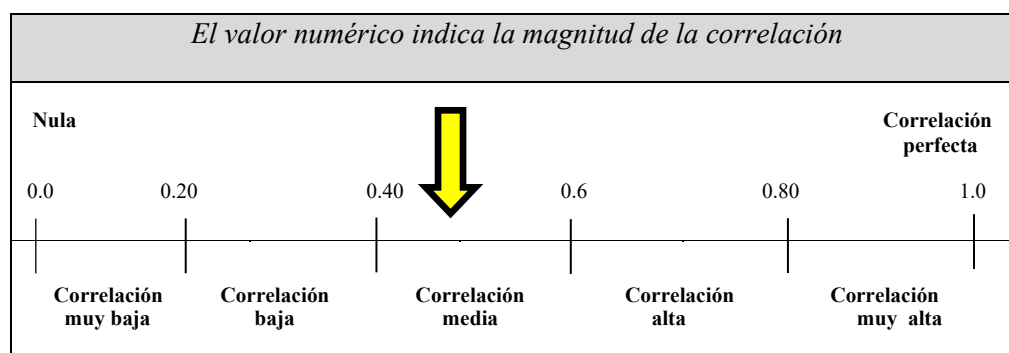
Tabla 25

Correlación entre calidad académica y la satisfacción

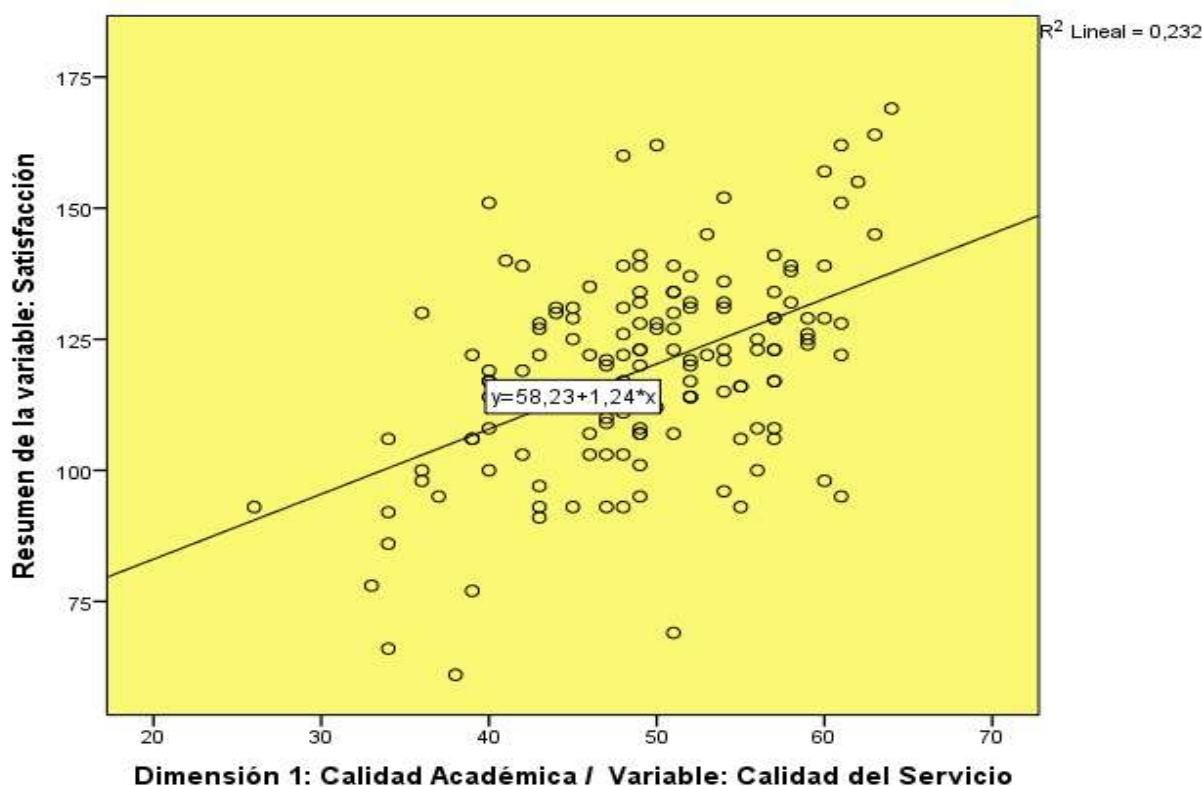
		CALIDAD DE SERVICIO / DIMENSIÓN 1: CALIDAD ACADÉMICA	RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN
CALIDAD DE SERVICIO / DIMENSIÓN 1: CALIDAD ACADÉMICA	Correlación de Pearson	1	0,482**
	Sig. (bilateral)		0,000
		0,000	
	N	145	145
RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	0,482**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145

Nota. Elaboración propia.

La correlación obtenida entre la dimensión 1: Calidad académica y satisfacción es de r de Pearson = 0,482



Interpretando dicho resultado se establece que existe una **CORRELACIÓN MEDIA** entre la Dimensión 1: CALIDAD ACADÉMICA de la variable Calidad del servicio y la variable SATISFACCIÓN.

Figura 30*Dispersión entre la calidad académica y la satisfacción*

Nota. Elaboración propia.

Además, $r^2 = (0,482)^2 = 0,232$ significa que el 23,2% de la dimensión 1: Calidad Académica de la variable: Calidad Del Servicio interviene en la variable: Satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019, el nivel de significancia es CORRELACIONAL MEDIA.

B. Correlación entre la Dimensión 2: Calidad de la Gestión Educativa (Variable: Calidad de servicio) y la Variable: Satisfacción

En el software SPSS, se calculó la correlación entre los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019

relacionado a la Dimensión 2: Calidad de la Gestión Educativa (Variable X) y la Variable Satisfacción (variable Y), que sirvió para medir la correlación final.

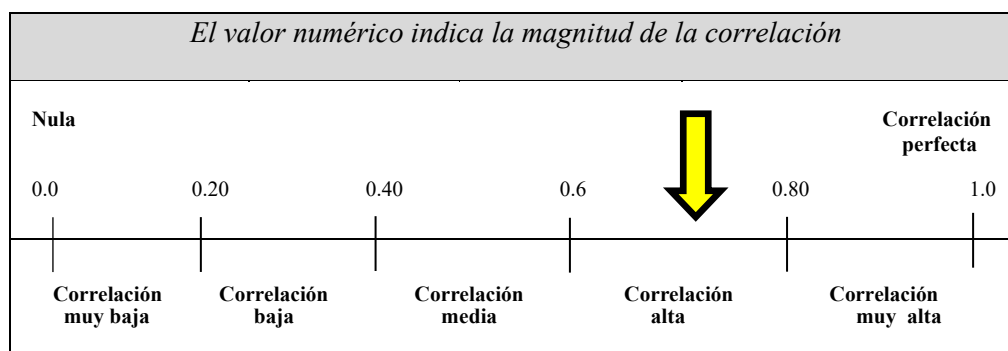
Tabla 26

Correlación entre la calidad de la gestión educativa y la satisfacción

		CALIDAD DE SERVICIO / DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA	RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN
CALIDAD DE SERVICIO / DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA	Correlación de Pearson	1	0,702**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145
RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	0,702**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145

Nota. Elaboración propia.

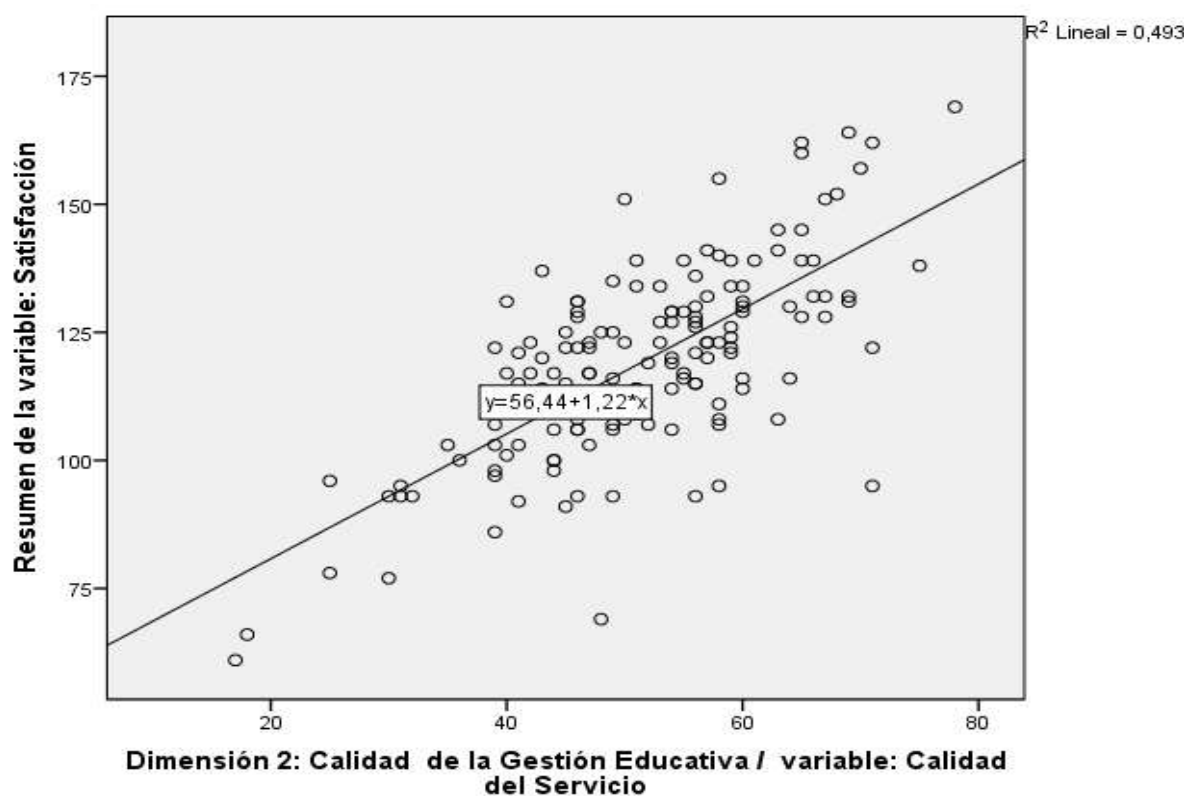
La correlación obtenida entre la Dimensión 2: Calidad de la Gestión Educativa y la variable: Satisfacción es de r de Pearson = 0,702



Interpretando dicho resultado se establece que existe una CORRELACIÓN ALTA entre la Dimensión 2: CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA de la variable Calidad del servicio y la variable SATISFACCIÓN.

Figura 31

Dispersión entre calidad de la gestión educativa y la satisfacción



Nota. Elaboración propia.

Además, $r^2 = (0,702)^2 = 0,493$ significa que el 49,3% de la dimensión 2: Calidad de la Gestión Educativa de la variable: Calidad Del Servicio interviene en la variable: Satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019, el nivel de significancia es CORRELACIONAL ALTA.

C. Correlación entre la Dimensión 3: Calidad de la Infraestructura (Variable: Calidad del Servicio) y la Variable: Satisfacción

En el software SPSS, se calculó la correlación entre los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019 relacionado a la Dimensión 3: Calidad de la Infraestructura (Variable X) y la Variable Satisfacción (variable Y), que sirvió para medir la correlación final.

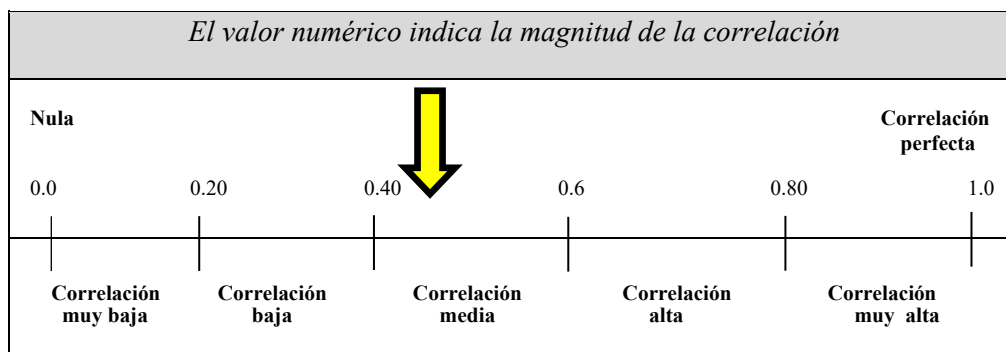
Tabla 27

Correlación entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción

		CALIDAD DE SERVICIO / DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN
CALIDAD DE SERVICIO / DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	Correlación de Pearson	1	0,496**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145
RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	0,496**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145

Nota. Elaboración propia.

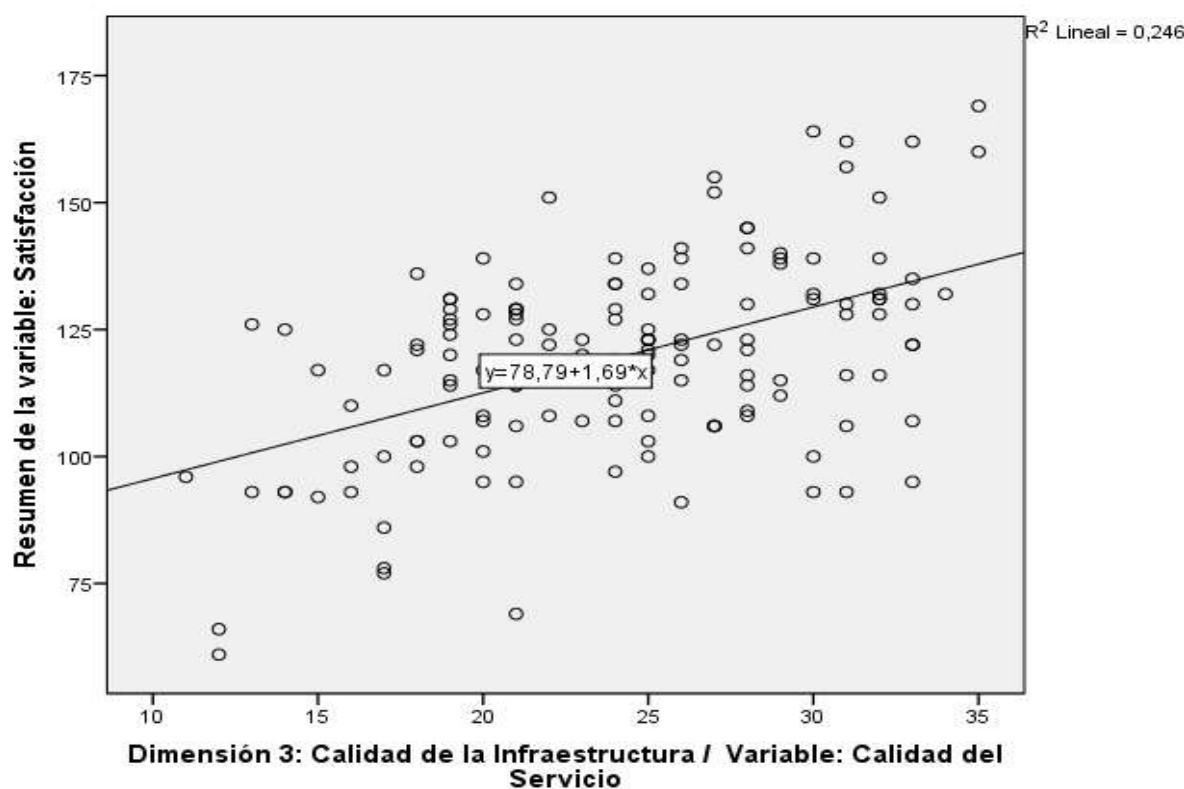
La correlación obtenida entre la Dimensión 1: Calidad Infraestructura y Satisfacción es de r de Pearson = 0,496.



Interpretando dicho resultado se establece que existe una **CORRELACIÓN MEDIA** entre la Dimensión 3: CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA de la variable Calidad del servicio y la variable SATISFACCIÓN.

Figura 32

Dispersión entre la calidad de la infraestructura y la satisfacción



Nota. Elaboración propia.

Además, $r^2 = (0,496)^2 = 0,246$ significa que el 24,6% de la dimensión 3: Calidad de la Infraestructura de la variable: Calidad del Servicio interviene en la variable: Satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019, el nivel de significancia es CORRELACIONAL MEDIA.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLES: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.

En el software SPSS, se calculó la correlación entre los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019 sobre la Calidad del Servicio (variable X) y la Satisfacción de los estudiantes (variable Y), que sirvió para medir la correlación final entre estas variables

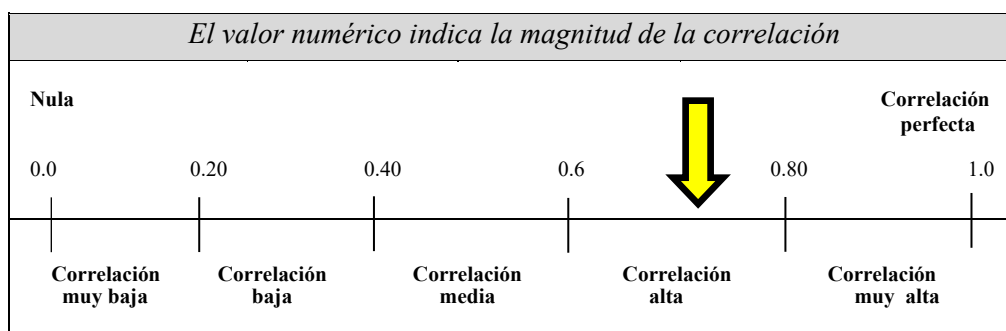
Tabla 28

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción

		RESUMEN DE LA VARIABLE X. CALIDAD DEL SERVICIO	RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN
RESUMEN DE LA VARIABLE X. CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	1	0,708**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145
RESUMEN DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	0,708**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	145	145

Nota. Elaboración propia.

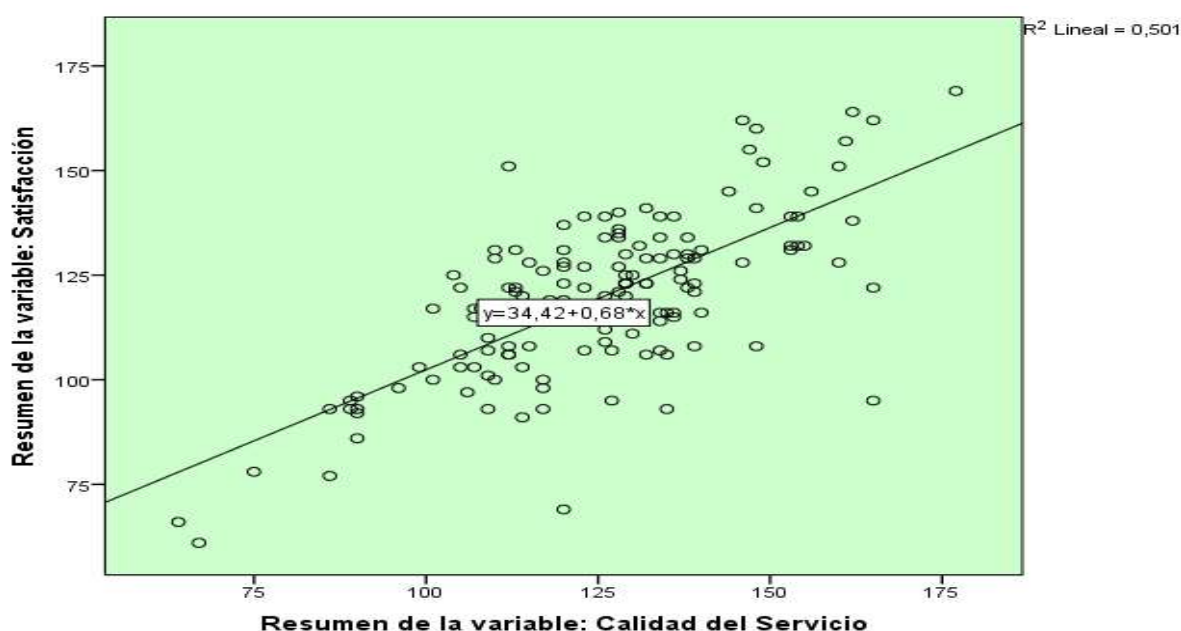
La correlación obtenida entre las variables: Calidad del Servicio y Satisfacción es de r de Pearson = 0,708



Interpretando dicho resultado se establece que existe una **CORRELACIÓN ALTA** entre las variables: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN.

Figura 33

Dispersión entre la calidad de servicio y la satisfacción



Nota. Elaboración propia.

Además, $r^2 = (0,708)^2 = 0,501$ significa que el 50,1% de la Variable: CALIDAD DEL SERVICIO interviene en la Variable: SATISFACCIÓN de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya, 2019, el nivel de significancia es CORRELACIONAL ALTA, es decir, mientras existe mayor nivel de Calidad del Servicio, entonces mayor será la Satisfacción y si el nivel de Calidad del Servicio es menor entonces la Satisfacción es menor.

4.3. Discusión de los resultados

La presente investigación tiene como objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes, para ello se expondrá los hallazgos obtenidos.

El 67,6% de estudiantes considera alta la calidad del servicio del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya (tabla 12)

El 56,6% de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya indican que el Instituto tienen nivel alto de calidad del servicio en lo que respecta dimensión: Calidad académica, el 47.6% de los estudiantes indican un nivel alto de calidad en la dimensión: gestión educativa y el 40,7% de los estudiantes señalaron nivel alto de calidad en la dimensión Calidad de la infraestructura (tabla 11).

Visto que los docentes cumplen con los objetivos planteados, demuestran dominio en el desarrollo de sus clases, los tiempos que planifican los docentes en sus sesiones de aprendizaje se cumplen y brindan información oportuna (tabla 1), los docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento y son empáticos con sus estudiantes (tabla 2), los docentes brindan respuesta inmediata a las dudas de sus estudiantes (tabla 3), las evaluaciones se realizan de manera objetiva, guardan relación con los temas tratados y sus resultados se dan a conocer de manera oportuna (tabla 4), el área administrativa del instituto resuelve problemas en los tiempos adecuados, área administrativa del comunica oportunamente sus procedimientos (tabla 5), el horario es accesible para la atención de todos (tabla 6), los talleres cuentan con materiales adecuados para cada carrera técnica profesional (tabla 7), el instituto cuenta con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes (tabla 8), las aulas cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado (tabla 9) y los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado, los materiales y equipos se encuentran en buen estado (tabla 10)

El 67,6% de estudiantes considera alta la Satisfacción de sus necesidades por parte del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya (tabla 20)

El 51,7% de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya indican que sus necesidades básicas tienen un valor alto de satisfacción, el 62,1% señala que sus necesidades de seguridad tienen un valor alto de satisfacción, 61,4% indican que sus necesidades de pertenencia y relación tienen un valor alto de satisfacción, 62,8% indican que sus necesidades de autoestima tienen un valor alto de satisfacción y el 49,0% indican que sus necesidades de autorrealización tienen un valor alto de satisfacción (tabla 19).

Debido a que los estudiantes perciben que las instalaciones físicas en las aulas, talleres y oficinas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio (tabla 13); consideran que la carrera técnico profesional le facilita el uso de los equipos de taller y que el personal del Instituto mantiene un trato amable (tabla 14); los estudiantes indican que el personal administrativo y docente inspira confianza, perciben que el personal docente del Instituto tiene los conocimientos necesarios para responder a sus interrogantes (tabla 15); mencionan que los docentes proporcionan atención individualizada a los estudiantes cada vez que lo necesitan, el personal brinda ayuda en los trámites, el personal docente siempre se preocupa por asesorar a los estudiantes (tabla 16); el personal docente y administrativo monitorea el avance académico de los estudiantes, las actividades del Instituto se relacionan con los objetivos de la carrera, el personal docente y administrativo está dispuesto a ayudar a los estudiantes, el personal del instituto fomenta la participación de los estudiantes en actividades programadas (tabla 17) y los docentes demuestran motivación y compromiso con sus estudiantes (tabla 18).

Al considerar el objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus

estudiantes, se establece que la correlación es directa con significancia de correlación alta (0,708 – Correlación 4). Al respecto Moreno (2019) concluye que el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de alta y baja demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas. Además, Pinedo (2017) establece relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico – Productiva “Daniel Villar” de Caraz. Indicando que dicho valor de correlación es alta y están asociados de manera directa. Es decir, a medida que se incremente o disminuya los niveles de calidad de servicio de dicho Centro de Educación Técnico – Productiva, también se incrementa o disminuye de manera directa la Satisfacción del estudiante.

En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas de resumen de la variable Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes podemos afirmar que se aceptan la hipótesis general y la hipótesis específica H2, en el caso de las hipótesis específicas H1 y H3 son rechazadas.

Para determinar la relación entre las variables se aplicó la prueba estadística de Pearson que de acuerdo al valor que se obtiene al aplicar la prueba se tiene un valor que oscila entre los 0.400 y 0.800 que al interpretar el resultado se observa que existe una relación directa, dado que el valor es positivo, lo que indica que al elevarse una de las variables la otra se ve aumentada significativamente y respecto al valor de la prueba, se aprecia que la correlación entre las variables es alta.

CONCLUSIONES

Primera: Al establecer la relación que existe entre la variable calidad del servicio y la variable Satisfacción, desde la perspectiva de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya se puede apreciar que con una r de Pearson = 0,708 existe una correlación directa con tendencia alta, verificándose la hipótesis propuesta: “Existe una relación directa y alta entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público la Joya y la satisfacción de sus estudiantes”.

Segunda: Existe una correlación directa media entre la dimensión calidad académica de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción, con una correlación de r de Pearson = 0,482.

Tercera: Entre la dimensión calidad de la gestión educativa de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción existe una correlación directa alta con una r de Pearson = 0,702.

Cuarta: Entre la dimensión calidad de la infraestructura de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción con una r de Pearson = 0,496, existe una correlación directa media.

Quinta: Al identificar el nivel de calidad del servicio desde la perspectiva de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se puede determinar que la mayoría de los estudiantes considera un nivel alto de calidad de servicio.

Sexta: Al precisar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, se concluye que la mayoría tiene un nivel alto de satisfacción.



RECOMENDACIONES

- Primera: Considerando la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción se recomienda realizar investigaciones futuras ampliando el estudio de variables, como Satisfacción del usuario docente y clima laboral.
- Segunda: Con respecto a la satisfacción del estudiante sería conveniente realizar un estudio de seguimiento de los egresados del Instituto y analizar la empleabilidad de los mismos comparándolos con sus niveles previos de satisfacción obtenidos durante su etapa de estudios.
- Tercera: Ampliando el campo de investigación sería recomendable realizar planes de intervención de mejora continua y analizar su influencia en las variables de estudio.
- Cuarta: Continuar con el estudio e investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción desde otros enfoques con la finalidad de recopilar datos que contribuyan a la mejora continua de Instituciones similares a la estudiada.

REFERENCIAS

- Agapito, M. (2008). *Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria*: Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.
- Alcántar, V. M. & Arcos, J. L. (2004). *La vinculación como instrumento de imagen y posicionamiento de las instituciones de educación superior*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 6.
- Álvarez, M. y Rodríguez, S. (1997). *La calidad total en la universidad: ¿Podemos hablar de clientes?*. Boletín de Estudios Económicos. Vol. LII (161), p. 333-352.
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (15 de noviembre de 2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 22. Recuperado el 2015 de 01 de 05, de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Ardón, N. (2003). *Sistema para el monitoreo de la calidad de la atención en salud por indicadores en los hospitales de 1, II y III nivel de atención*. Bogotá (Colombia). Pontificia Universidad Javeriana, Facultades Ciencia Económicas y Administrativas, Pág. 11.
- Barnett, R. (1992). *Improving Higher Education*. Total Quality Care. The Society for Research into Higher Education & Open University Press, Buckingham.
- Blanco, R. J. y Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico. Recuperado el 23 de marzo, 2005 de <http://www.clad.org.ve/fulltext/2140600.pdf>
- Buendía, L., & García, B. (2001). *Evaluación institucional y mejora de la calidad en la enseñanza superior*. en Gonzalez, M. T. (Coord), Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico. Editorial Aljibe. Málaga (España).



- Carr, W. (1993). *Calidad de la enseñanza e investigación-acción*. Sevilla (España). Diada 177.
- Cortada, J. W. y Woods, J. A. (1998). *Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*: Editorial McGraw-Hill.
- Crosby, Philip B.; *"La organización permanece exitosa"*; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.
- Da Cunha, J. (2002). *La evaluación y la calidad de enseñanza*. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Prentice Hall.
- Domínguez, G. (1999). *La evaluación de la universidad y sus retos: democratización y calidad*. En Jiménez, B. (Ed.). *Evaluación de Programas Centros y Profesores*. Madrid: Síntesis.
- Elliot, K. & Healy, M. (2001). *Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retent Journal of Marketing for Higher Education*. Vol. 10, N° 4, pp. 1-12.
- Evans, J.R. & Lindsasy, W.M. (2000). *The management and control of quality*.
- Flores,J. (2003). *La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior* publicado en *Revistas investigación de la Universidad Mayor de San Marcos*. Lima.
- Franco, Y. (15 de March de 2020). *Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación*. (Tesis de la Universidad Nacional del Centro Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Harvard Business School. USA.



- Giese, J. L. y Cote, J. A. (2002). *Defining Consumer Satisfaction [Definición de la satisfacción del consumidor]*. Academy of Marketing Science Review, 1. Recuperado el 15 de Mayo, 2007 de <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.
- González, T. (Coord.) (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico*. Málaga: ALJIBE
- López Ruperéz, F. (1994). *La gestión de la calidad en educación*. Madrid: La Muralla.
- Martínez-Tur, V., Zurriaga, R., Luque, O. y Moliner, C. (2005). *Efecto Modulador del tipo de segmento en la predicción de la Satisfacción del Consumidor*. Psicothema, 17 (02), 281-285.
- Meade, D. (1997). *El profesor de calidad*. En Apodaca, P. y Lobato, C. (Eds.) *Calidad en la universidad: Orientación y evaluación*. Barcelona:
- Alertes.
- Nobario Moreno, M. C. (2019, March 13). *Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la Formación Profesional de las Carreras técnicas de Baja y alta demanda*. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3590>
- Oliver, R. (1993). *Cognitive, Affective and Attribute Bases of the Satisfaction Response* [Las bases cognitivas, afectivas y de atribución de la respuesta de satisfacción]. The Journal of Consumer Research, 20 (3), 418-430. Recuperado el 15 de abril, 2007 de la base de datos JSTOR.
- Panta, J.(2014) *gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa Chosica* (tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Educación.
- Peterson, R. & Wilson, W. (1992). Measuring Customer Satisfaction: Fact and Artifact. Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 20, n° 1, pp. 61-71.

- Pinedo Jara, E. C. (2019, July 28). *La Calidad del Servicio Y Satisfacción del Estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1
- Rey, A. A. (1998). *Cómo gestionar la calidad en las universidades*. Universidad Católica de Madrid (España).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Printice Hall. México. X Edición.
- Rodríguez, S. (1997). *Orientación universitaria y evaluación de la calidad*. En Apodaca, P. y Lobato, C. (Eds.) *Calidad en la universidad: Orientación y evaluación*. Barcelona: Alertes.
- Santos, M. A. (1990). *Criterios de referencia sobre calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad*. Jornadas Nacionales de Didáctica Universitaria. Madrid (España).
- Velasco, J. L. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra: EUNSA.
- Yi Y. y La S. (2004). *Qué influye en la relación entre la satisfacción del consumidor y la intención de recompra?*. *Psychology & Marketing*, 21 (5), 351-373. Recuperado el 6 de junio, 2007, de la base de datos ProQuest Psychology Journals.
- Zabalza, M. (2002). *La enseñanza universitaria*. El escenario y sus protagonistas. Madrid: Narcea.



ANEXOS



Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio desde la perspectiva de satisfacción del estudiante. Instituto Superior Tecnológico Público la Joya, 2019

<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables, Dimensiones e Indicadores</i>	<i>Metodología</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>
PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio que brinda del Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes? PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿Qué relación existe entre la calidad académica que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes? b) ¿Qué relación existe entre la calidad de la gestión que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes? c) ¿Qué relación existe entre la calidad de la infraestructura y atención que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes?	OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio que brinda del Instituto Superior Tecnológico Público “La Joya y la satisfacción de sus estudiantes. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Determinar la relación que existe entre la calidad académica que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes. b) Determinar la relación que existe entre la calidad de la gestión que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes. c) Determinar la relación que existe entre la calidad de	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público “La Joya” y la satisfacción de sus estudiantes. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La relación que existe entre la calidad académica que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes, es alta. La relación que existe entre la calidad de la gestión que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes, es alta.	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO Dimensiones: Calidad Académica: - Cumple objetivos - Comunicación - Soluciona problemas pedagógicos - Asesoramiento - Evaluación Calidad de la Gestión Educativa: - Trámite rápido. - Confiable - Conoce procedimientos - Empatía - Laboratorios equipados - Servicios para todos - Biblioteca actualizada - Condiciones básicas Calidad de la Infraestructura y atención: - Mobiliario bueno - Aulas limpias - Ayuda siempre - Rápido y eficaz - Atiende necesidades - Percepciones	TIPO DE INVESTIGACIÓN: La presente investigación es de tipo básica y según Sampieri y Baptista es una investigación no experimental. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne las características de un estudio explicativo-correlacional. LINEA DE LA INVESTIGACIÓN: La investigación sigue una línea de Gestión Pedagógica. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Explicativo con enfoque transversal. La investigación utilizará Diseño de hipótesis explicativa. Esquema del diseño:	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO Técnica: La Encuesta. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Técnica: La Encuesta.	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO Instrumento: Cuestionario en escala de Likert. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE



	la infraestructura y atención que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes.	La relación que existe entre la calidad de la infraestructura y atención que brinda el Instituto Superior Tecnológico Público La Joya y la satisfacción de sus estudiantes, es alta.	VARIABLE DEPENDIENTE: <i>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</i> Dimensiones: Satisfacción de las necesidades fisiológicas: • Acceso tecnológico • Aulas Implementadas • Biblioteca Implementada • Laboratorios • Evidencia orden • Ambientes adecuados Satisfacción de las necesidades de seguridad: • Recibe confianza • Amabilidad • Efectividad • Horarios de atención Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación: • Buenas relaciones • Conexión con docentes • Disponibilidad de escucha • Asesoría permanente • Trabaja en equipo Satisfacción de las necesidades de autoestima: • Ambiente de respeto • Motivación constante • Objetivos claros • Monitorea Satisfacción de las necesidades de auto realización: • Ritmos de trabajo • Herramientas libres para estudiar • Docentes seguros y motivados	$y = f(x)$ Dónde: y: Variable Dependiente f: Función x: Variable Independiente La variable dependiente (y) es una función (f) de la variable Independiente. Investigación de enfoque transversal porque estudia a los sujetos de estudio en un mismo momento. Esquema del diseño: <pre> graph LR M1 --> T T --> O1 T --> O2 </pre> Dónde: M1: Muestra T : Ejecución transversal O1: Instrumento 1 O2: Instrumento 2 POBLACIÓN: Se ha tomado como universo a los 145 estudiantes de las diferentes especialidades.	Instrumento: Cuestionario en escala de Likert.
--	--	--	---	--	---

Nota. Elaboración propia.



Instrumento de investigación

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: El siguiente instrumento tiene como objetivo medir la Calidad del servicio desde la perspectiva del nivel de Satisfacción del estudiante del ISTP La Joya.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

Especialidad: _____

Semestre: _____

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

I. DIMENSIÓN “CALIDAD ACADÉMICA”						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Los docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad?					
2	¿Los docentes demuestran dominio en el desarrollo de sus clases?					
3	¿Los tiempos que planifican los docentes en sus sesiones de aprendizaje, se cumplen?					
4	¿Los docentes brindan información oportuna?					
5	¿Los docentes muestran compromiso para enseñar en todo momento?					
6	¿Los materiales utilizados son adecuados para el desarrollo de las sesiones?					
7	¿Los docentes son empáticos con sus estudiantes?					
8	¿Los docentes manejan estrategias activas y de reflexión crítica?					
9	¿Los docentes brindan respuesta inmediata a las dudas de sus estudiantes?					
10	¿Los docentes brindan diferentes canales de comunicación para consultas?					
11	¿Las evaluaciones se realizan de manera objetiva?					
12	¿Las evaluaciones guardan relación con los temas tratados?					
13	¿Los resultados de sus evaluaciones le son entregados oportunamente?					
II. DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA						
14	¿El personal del Instituto demuestra eficacia en el servicio administrativo?					
15	¿El área administrativa del Instituto, resuelve problemas en los tiempos adecuados?					
16	¿El área administrativa brinda información oportuna sobre los trámites realizados?					
17	¿El área administrativa comunica oportunamente sus procedimientos?					
18	¿El Instituto tiene un horario accesible para la atención de todos?					
19	¿El Instituto publica sus horarios de atención administrativa?					
20	¿El personal administrativo es empático con los estudiantes?					
21	¿El Instituto tiene talleres equipados?					
22	¿Los talleres cuentan con materiales adecuados para cada carrera técnica profesional?					
23	¿Los ambientes del Instituto cuentan con las condiciones básicas de calidad?					
24	¿La carrera técnico profesional cuenta con herramientas tecnológicas actualizadas?					
25	¿Las aulas y talleres cuentan con tecnología acorde a la especialidad?					
26	¿El instituto promociona las carreras tecnológicas con que cuenta?					
27	¿El Instituto cuenta con una oficina de servicio social en beneficio de sus estudiantes?					
28	¿El Instituto se preocupa por comprar libros relacionados a cada carrera tecnológica?					
29	¿El Instituto cuenta con una biblioteca implementada acorde a cada carrera profesional?					



III. DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA					
ITEMS	1	2	3	4	5
¿El mobiliario del Instituto se encuentra en correcto estado?					
¿Las aulas son confortables (mobiliario, iluminación, ventilación)?					
¿Las aulas cuentan con proyector y equipo de audio en buen estado?					
¿Los talleres/laboratorios tienen buena iluminación, pizarra, mesas y ventilación?					
¿Los talleres/laboratorios cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas?					
¿Los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado?					
¿Las aulas del Instituto se encuentran limpias y en buen estado?					

PUNTAJE FINAL DE LA VARIABLE X: CALIDAD DEL SERVICIO	
MUY ALTO	144 - 180
ALTO	108 - 143
BAJO	72 - 107
MUY BAJO	36 - 71



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Instrucciones: El siguiente instrumento tiene como objetivo medir la Calidad del servicio desde la perspectiva del nivel de Satisfacción del estudiante del ISTP La Joya.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____ **Especialidad:** _____ **Semestre:** _____

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

I. DIMENSIÓN: NECESIDADES BÁSICAS						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que tu Instituto cuenta con equipamiento moderno?					
2	¿Consideras que tu Instituto hace uso de la tecnología para facilitar la atención a sus estudiantes?					
3	¿Las instalaciones físicas en las aulas, talleres y oficinas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?					
4	¿La amplitud, iluminación y ventilación de los talleres facilita la realización de sus actividades?					
5	¿Considera agradable la apariencia de las instalaciones del Instituto?					
6	¿Su carrera técnico profesional cuenta con material bibliográfico adecuado?					
7	¿Su carrera técnico profesional le facilita el uso de los equipos de taller?					
8	¿El personal del Instituto mantiene un trato amable?					
9	¿El personal docente, administrativo y de servicio del Instituto cuenta con un fotocheck que los identifique?					
10	¿El personal del Instituto está debidamente uniformado?					
11	¿Los espacios de atención a los estudiantes son acogedores y confortables?					
II. DIMENSIÓN: NECESIDADES DE SEGURIDAD						
12	¿El personal docente y administrativo del Instituto inspiran confianza?					
13	¿Los estudiantes se sienten seguros con los trámites realizados en el Instituto?					
14	¿El comportamiento del personal del Instituto inspira confianza y seguridad?					
15	¿El personal que brinda la atención a los estudiantes tiene un comportamiento amable?					
16	¿El personal docente del Instituto tiene los conocimientos necesarios para responder a sus interrogantes?					
17	¿Los ambientes y talleres del Instituto son seguros?					
18	¿Los horarios de atención del área administrativa son adecuados?					
III. DIMENSIÓN: NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN						
19	¿Los docentes y personal administrativo del Instituto muestran cortesía hacia los estudiantes?					
20	¿Los docentes te proporcionan una atención individualizada cada vez que lo necesitas?					
21	¿El personal docente y administrativo es amable?					
22	¿Los responsables del Instituto escuchan las opiniones o sugerencias de los estudiantes?					
23	¿El personal del Instituto se preocupa por los intereses de sus estudiantes?					
24	¿Cuándo necesitas algún trámite hay personal que les ayuda en el proceso?					



25	¿El personal docente siempre se preocupa por asesorar a los estudiantes?					
IV. DIMENSIÓN: NECESIDADES DE AUTOESTIMA						
26	¿El personal docente y administrativo monitorea el avance académico de los estudiantes?					
27	¿Las actividades del Instituto se relacionan con los objetivos de la carrera?					
28	¿El personal del Instituto orienta y motiva en todo momento a los estudiantes?					
29	¿El personal docente fomenta un ambiente de respeto en el aula?					
30	¿El personal docente y administrativo está dispuesto a ayudar a los estudiantes?					
31	¿El personal del Instituto fomenta en todo momento la participación de los estudiantes en las diferentes actividades programadas?					
V. DIMENSIÓN: NECESIDADES DE AUTOREALIZACIÓN						
32	¿Los docentes respetan el ritmo de trabajo de sus estudiantes?					
33	¿El personal del Instituto escucha y atiende a todos por igual?					
34	¿El personal del Instituto permite el empleo de las herramientas tecnológicas para desarrollar las actividades?					
35	¿El personal docente demuestra puntualidad?					
36	¿Los docentes demuestran motivación y compromiso con sus estudiantes?					

PUNTAJE FINAL DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN	
MUY ALTO	144 - 180
ALTO	108 - 143
BAJO	72 - 107
MUY BAJO	36 - 71



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO



I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: CARMEN JULIA INGA CANAZA
- 1.2. Validado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- 1.3. Título de la investigación:
CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019
- 1.4. Nombre del instrumento: QUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																	X			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	X			
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																	X			
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	X			
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																	X			
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																	X			
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																	X			
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																	X			
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																	X			
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %
- V. OBSERVACIONES: Ninguna
- LUGAR Y FECHA: 07/01/2026

FIRMA DEL EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: CARMEN JULIA INGA CANAZA
- 1.2. Validado por: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- 1.3. Título de la investigación: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019
- 1.4. Nombre del instrumento: QUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																		X		
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																		X		
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																		X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																		X		
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																		X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																		X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																		X		
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																		X		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %
- V. OBSERVACIONES: Ninguna
- LUGAR Y FECHA: 07/01/2026

FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 08/01/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CARMEN JULIA INGA CANAZA

Dirección: PUEBLO J. VELASCO ALVARADO MZ. J LT. 11

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 41582983

Teléfono: 959 587 877 email: cicjulia9@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

Escuela Profesional o Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN EDUCACIÓN

Asesor: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO LA JOYA, 2019

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, Gestión, Infraestructura y Satisfacción.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:**a) Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



Internacional



Nacional

Línea de investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33

Firma de Autor



huella digital

08 / 01 / 2026

Fecha