



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DEL IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” NUEVO  
CHIMBOTE – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

ROMERO SÁNCHEZ, Pamela Asunción

SILVA PALACIOS, Malu Daryl

**ASESOR:**

Mgr. GUTIERREZ CHILCA, Randall Manolo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

Chimbote – PERÚ

2018

 <p>UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02          Versión : 09          Fecha : 23-03-2018          Página : 1 de 1</p>
--	---------------------------------------	--

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... Silva Palacios Malu Daryl .....

cuyo título es:

..... Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción  
..... de los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar  
..... Romero" Nuevo Chimbote - 2018 .....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 17 ..... (Número).....

..... DIECISIETE ..... (Letras).

Chimbote..03 de..12... Del 20.18..

  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

 <p>UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</p>	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

*Romero Sánchez Pamela Asunción*

cuyo título es:

*Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción*

*de los Estudiantes del IBSTP "Carlos Salazar*

*Romero" Nuevo Chimbote - 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número)

*Dieci Siete* (Letras).

Chimbote. *03* de *12* Del *2016*

  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

### **Dedicatoria**

Este presente trabajo está dedicado a nuestros padres, que nos han apoyado incondicionalmente, en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional. Gracias por su amor, paciencia y dedicación. También agradecer a Dios por su bendición y guía en todo momento.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a la Dra. Jaela Peña Romero, Coordinadora de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, por motivarnos a cumplir nuestros objetivos, y siempre brindarnos su apoyo.

Al Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca por ser nuestro metodólogo, ofreciendo en todo momento su consejo, contribución y ánimo para culminar esta Tesis.

Al Mg. José Carlos Medina Bolo por guiarnos siempre a fin de lograr el objetivo esperado que es el plasmar lo aprendido, aplicándolo en la tesis desarrollada.

### Declaratoria de autenticidad

Yo Pamela Asunción Romero Sánchez y Malu Daryl Silva Palacios, con DNI N° 70149773 y N°71253067, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

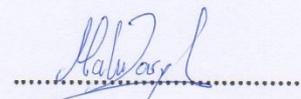
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



.....  
Pamela Asunción Romero Sánchez

DNI: 70149773



.....  
Malu Daryl Silva Palacios

DNI: 71253067

## **Presentación**

Señores miembros del jurado de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chimbote, se presenta a ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes Del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de administración.

La presente investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018, lo que permitirá contribuir a investigaciones futuras sobre la mejora en la gestión administrativa para otorgar una buena calidad de servicio.

La investigación consta de VI capítulos, se inicia en el capítulo I que comprende la introducción donde se describen la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis, y objetivos. En el capítulo II, trata del diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los resultados referidos al análisis estadístico, en el capítulo IV se refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes, en el capítulo V se exponen las conclusiones y en el capítulo VI se presentan las recomendaciones de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Pamela Asunción Romero Sánchez y Malu Daryl Silva Palacios

## INDICE

<b>ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>vi</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.2.1 Internacional .....	14
1.2.2 Nacional.....	17
1.2.3 Local.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.3.1 Calidad de Servicio.....	19
1.3.2 Satisfacción del Cliente.....	24
1.4. Formulación del Problema .....	27
1.5. Justificación del Estudio .....	27
1.6. Hipótesis .....	28
1.7. Objetivos .....	28
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>29</b>
2.1. Diseño de Investigación.....	29
2.1.1. Tipo de Investigación .....	29
2.2. Variable, Operacionalización .....	31
2.2.1. Variable Independiente .....	31
2.2.2. Variable Dependiente .....	31
2.2.3. Operacionalización .....	31
2.3. Población y Muestra .....	34
2.3.1. Población .....	34
2.3.2. Muestra.....	34

2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad .	35
2.4.1.	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	35
2.4.2.	Validez y Confiabilidad .....	35
2.5.	Métodos de Análisis de Datos .....	35
2.6.	Aspectos Éticos .....	36
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION.....</b>	<b>58</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>66</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote-2018. De acuerdo a su naturaleza es una investigación Cuantitativa, según su nivel de la investigación es descriptiva–correlacional siendo su diseño de campo no experimental y su alcance transversal. Para nuestra prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 56.67; donde la significancia bilateral es igual a 0,000, valor menor al del nivel de significancia al 5%; la cual rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). La población estuvo constituida por 1100 estudiantes del año 2018-II; quienes realizan estudios profesionales- técnico, y se les sometió a dos cuestionarios aplicados con un total de 42 preguntas, por ello se tuvo como muestra a 285 estudiantes. Según los estudiantes encuestados el 28.1% menciona que la Calidad de Servicio es Muy Alta, del mismo modo un 22.8% manifiesta que la Satisfacción es Muy Alta. Por otro lado los estudiantes opinaron que se encuentran Totalmente de Acuerdo con la dimensión de Elementos Tangibles (Calidad de Servicio) obteniendo un 43.5%, siendo el mayor porcentaje en comparación de las demás dimensiones de esta variable. Mientras que en la dimensión Procesos Académicos (Satisfacción de los Estudiantes) los encuestados mencionaron estar De Acuerdo con un 33.7%, siendo el porcentaje mayor de esta variable. Los datos fueron examinados mediante la estadística descriptiva cuyo objetivo es analizar y representar la información obtenida. Conforme a los resultados, puede afirmarse que existe una buena relación entre ambas variables para los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción de los Estudiantes, Personal Administrativo

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between the Quality of Administrative Service and Student Satisfaction of IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote-2018. According to its nature, it is a Quantitative research, according to its level of research it is descriptive-correlational being its non-experimental field design and its transversal scope. For our statistical Chi square test of Pearson, a value of 56.67 was obtained; where the P is equal to 0,000, value less than the level of significance at 5%; which rejects the null hypothesis (Ho) and accepts the research hypothesis (H1). The population was constituted by 1100 students of the year 2018-II; who carried out professional-technical studies, and they were submitted to two questionnaires applied with a total of 42 questions, for that reason 285 students were taken as a sample. According to the surveyed students, 28.1% mention that the Quality of Service is Very High, in the same way 22.8% state that Satisfaction is Very High. On the other hand, students felt that they are in Totally in accordance with the dimension of Tangible Elements (Quality of Service) obtaining 43.5%, being the highest percentage in comparison with the other dimensions of this variable. While in the dimension Academic Processes (Student Satisfaction) respondents mentioned being in agreement with 33.7%, being the highest percentage of this variable. The data was examined through descriptive statistics whose objective is to analyze and represent the information obtained. According to the results, it can be affirmed that there is a good relationship between both variables for the students of the IESTP "Carlos Salazar Romero".

Keywords: Quality of Service, Student Satisfaction, Administrative Staff

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Hoy en día no hay muchas investigaciones sobre la calidad y servicio que brindan el personal administrativo a los estudiantes, ya que ellos al ser los principales recepcionistas del servicio educativo en una institución, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios administrativos que se brindan. Las organizaciones académicas deben tener en cuenta que son ellas quienes deben servir al alumno para que éstos queden satisfechos, ya que sin ellos no habría razón de existir.

Todas las entidades educativas, sea sector privado o público, con o sin fines de lucro, tienen la obligación de brindar un servicio de calidad, para poder posicionarse en la mente del alumno y éste pueda llevarse una experiencia agradable e inolvidable del centro educativo donde adquirió los conocimientos necesarios para su desarrollo profesional.

Es mejor tener alumnos satisfechos, en todos los aspectos, ya sea por el nivel académico, tanto como por el administrativo, en donde puedan resolver los problemas que estos tengan en el menor tiempo posible. De esta manera el alumno no deseará cambiarse de institución porque está contento y tendrá una buena percepción de la institución, ya que cuando existe una cierta incomodidad la mayoría de alumnos siempre empieza analizar otras opciones, como migrar a otra institución.

**Gutiérrez (2005)** opina en términos menos formales, que la palabra calidad la define el que recibe el servicio, ya que es la percepción que éste va a tener al adquirir el producto o servicio, siendo excluido o aceptado por el usuario. Cuando el producto o servicio cumple con las expectativas del usuario, éste por lo tanto queda satisfecho, llegando así a convertirse en un cliente fijo. Por lo tanto hacemos hincapié a que la calidad es ante todo esencial para la satisfacción del cliente, ya que de tal modo está ligada a lo que espera el cliente sobre el producto o servicio que desee.

Los estudiantes no sólo pagan por adquirir nuevos conocimientos, sino que también tienen derecho a recibir una buena atención, de tal modo que se sientan cómodos en su lugar de estudio.

**Agustín & Domelis (2009)** sostienen que, todavía existe una controversia sobre cómo debe ser el trato a los estudiantes, a pesar de ser ellos la principal fuente de ingresos,

por tal motivo se deben determinar sus expectativas y necesidades. Los centros de educación superior, al ser una entidad de servicio como cualquier otra en su rubro, deben estar más comprometidas en mantener y ofrecer un mejor servicio constantemente, cumpliendo así la satisfacción del cliente, cooperando con la mejora de los procesos educativos, logrando el desarrollo del centro educativo, de modo que sea catalogado como una institución exitosa.

El estudiante luego de haber egresado de una institución educativa, se lleva los sucesos que vivió dentro de la institución, ya hayan sido gratos o decepcionantes, de tal manera que más recordara los malos momentos vividos en dicha institución.

A nivel internacional, según **Pontevedra (2017)** en el Centro de Experimentación y Formación Agroforestal (CFEA) de Lourizán, en Pontevedra (España). Se produjeron largas colas, ya que mientras algunos alumnos intentaban matricularse, muchos padres intentaban informarse de posibles plazas libres. Otros usuarios acudían para recoger certificados de cursos impartidos, y todo entre colas, colas y más colas debido a la falta de personal administrativo en el centro.

Esto nos indica que los problemas acerca de la calidad de servicio administrativo que brindan las instituciones educativas a los alumnos se dan en todas partes del mundo, siendo así un aspecto por solucionar.

Por otro lado hay instituciones que se preocupan por el bienestar de su comunidad estudiantil, como es el caso del **Instituto Irapuato de Colombia (2016)** que se encuentra enfocado no sólo en la mejora de la comunidad educativa también otorga un espacio y tiempo para capacitar al personal que atiende y ofrece un servicio a los alumnos, docentes, padres de familia y sociedad en general para así brindar una mejor atención cada día.

En nuestra opinión la calidad de servicio es como un plus que debe tener toda organización no como algo condicional, es algo que tu producto o servicio que ofrezcas debe tener para que tu empresa sea elegida entre todas, no que sea una opción sino el mejor producto.

Por otro lado, a nivel nacional, “la mayoría de empresas públicas no tienen un diseño acorde a sus objetivos trazados, esto puede darse debido a que se diseñó de una manera vertical sin transparencia en los procesos de los cuales son responsables para que

entreguen un buen servicio. Casi todas las entidades públicas carecen de recursos y habilidades para perfeccionar sus procesos. Por otro lado un problema trascendental es que no buscan satisfacer las necesidades que las personas requieren. (**Universidad Continental, 2017**).

Esto nos indica que la mayoría de organizaciones públicas no tienen bien definidos sus objetivos, por lo tanto brindan un servicio deficiente, aparte de ello no cuentan con los servicios necesarios para su buen desempeño, de modo que la calidad de servicio es cada vez peor. Por otro lado no les importa la satisfacción de los usuarios, sino sólo cumplen con su trabajo sin ninguna consideración

A nivel local, según la emisora radial **Santo Domingo (2015)**, los alumnos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech) protestaron bloqueando la avenida Pardo reclamando la falta de servicios básicos como agua y desagüe para la facultad de odontología, y también la falta de desinterés del personal, ya que muchos no fueron informados por el cambio de currícula, haciéndoles repetir un ciclo, por tal motivo los alumnos piden que haya un cambio de personal.

Podemos decir que la atención que brindan las instituciones educativas privadas, no es del todo eficaz, dado que hay una insatisfacción por parte de los usuarios que requieren este servicio ya que hay ciertos malos procesos al momento de dar una solución a un problema requerido.

En el IESTP “Carlos Salazar Romero” – Nuevo Chimbote se ha podido observar que según el libro de reclamaciones se presenta un número reducido de quejas con respecto a la atención del personal administrativo, debido a que no son muy amables en solucionar los procesos que ellos solicitaron (convalidaciones, matriculas extemporáneas, repitencia de cursos, actualización de notas de subsanación, certificados modulares, boleta de notas etc.) entonces podemos decir que el personal carece de empatía y no siente esa obligación de poder agilizar los procesos para que haya un mejor desempeño y a la vez cumpliendo con las expectativas de los alumnos, llevándose una buena impresión y satisfacción del personal administrativo de la Institución. ¿Cuál es la relación entre calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote - 2018? ¿Cómo se encontrara la satisfacción de los alumnos de IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote -2018?

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1 Internacional**

**Bello & Ramírez (2013)** en su tesis titulada: “Análisis de la calidad de servicio, según el modelo SERVQUAL. Caso: personal administrativo de la escuela de ciencias sociales y administrativas (E.C.S.A.) de la universidad de oriente, núcleo MONAGAS. MATURIN – ESTADO Monagas. Año 2013 “ – Venezuela concluye que:

- En consideración con los elementos tangibles que representan la primera dimensión del modelo SERVQUAL se deduce que la percepción en todos los casos superaron las expectativas de los estudiantes que requieren de los servicios del personal administrativo correspondiente a su especialidad, pues, estos consideraron que la E.C.S.A posee equipos modernos de nuevas tecnologías, cómodos y sencillos para las actividades básicas que el personal administrativo requiere para la ejecución de sus funciones.
- En relación a la segunda dimensión del modelo de SERVQUAL referente a la Fiabilidad las expectativas también superaron significativamente a las percepciones. Recordemos que la Fiabilidad se refiere a la habilidad constante que tiene el personal administrativo para realizar el servicio prometido de manera adecuada, y en relación a esto los estudiantes consideran que estos no brindan respuestas oportunas en el tiempo acordado y debido a esto deben esperar más de lo normal o establecido por el mismo departamento.
- De lo anteriormente expuesto se puede concluir y alegar que el personal administrativo de la E.C.S.A no solo atiende las necesidades de los estudiantes, sino también de los profesores y además deben cumplir con la designación de sus funciones a su cargo, de tal manera que el personal administrativo se sobrecarga de trabajo disminuyendo su eficiencia por dicha razón.
- Referente a la Capacidad de Respuesta correspondiente a la tercera dimensión, las diferencias entre las expectativas y percepciones se hicieron notar, pues lo que esperan los estudiantes a través de sus expectativas es obtener una atención rápida por parte del personal administrativo de la E.C.S.A, además de que estos estén dispuestos a dar soluciones y responder ante cualquier situación que se

les presente, por esta razón los estudiantes sugieren que estos aspectos deben ser mejorados ya que lo que ellos perciben es un servicio lento, además de no cumplir con el tiempo que establecen para dar respuesta o entrega de los documentos que solicitan ya que estos están ocupados en otras actividades que no les permite cumplir con lo anteriormente expuesto.

- De acuerdo a la cuarta dimensión denominada Seguridad, se apreció de manera general que la percepción prevalece sobre las expectativas, los estudiantes expresan que el personal administrativo transmite confianza durante la ejecución de sus funciones, así mismo en relación al dominio de las informaciones el personal administrativo está completamente informado para responder con seguridad las interrogantes del estudiantado.
  
- En la quinta dimensión denominada empatía, los estudiantes una vez más a través de sus respuestas expresaron que sus expectativas son más de lo que realmente perciben, así mismo estos indican que la atención individualizada pero que en muchos casos se presta una atención personalizada a ciertos estudiantes, lo cual debería ser equitativo, es decir no deberían tener preferencias entre unos u otros por ninguna razón. A su vez la mayoría de los estudiantes consideran que el personal administrativo debería ser un poco más amable, receptivo y preocupado por sus necesidades.
  
- Por último, a pesar de que la E.C.S.A cuenta con un horario diurno sujeto a las 8 horas legales de trabajo, los estudiantes se encuentran satisfechos, debido a que manifiestan que la gran mayoría estudia en los turnos diurnos y cuando necesitan de algún servicio llaman por teléfono en el horario de atención y el personal se encuentra disponible para su servicio, ya que algunos viven en otros municipios y se les hace difícil poder acercarse en el horario de atención.

**Moreira (2013)** en su trabajo de investigación titulada: “Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico”- Ecuador, da por concluido que por la falta y al no tener un modelo de

formación ha generado que se ofrezca un mal servicio a los clientes en general, de tal modo que es importante la instrucción respecto en la atención al cliente por parte del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana- extensión Guayaquil, al poner en funcionamiento el entrenamiento el desempeño incrementaría y por lo tanto el servicio sería más eficiente. Por tal motivo se exige un modelo de formación práctico de capacitación para que se pueda mejorar los resultados en los aspectos de atención y sobre todo dar un mejor servicio a todo público en general.

Por otro lado, **Álvarez et al (2014)**. En su investigación: “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”- México, concluye que la variable Satisfacción tuvo como resultado un nivel de satisfacción positivo. Con el resultado de estos datos se pudo llegar a conocer que en diversas áreas la calidad de servicio es óptima, y priorizan la satisfacción del estudiante.

**Tonato (2017)** en su trabajo titulado: “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016.” - Ecuador concluye que:

- La atención que reciben los usuarios para poder acceder a ciertos servicios, se determina por presentar ciertas características de tipo estructural, comunicacional, y de recurso humano. Dentro de las características estructurales encontramos: espacio amplio para las colas, interés en atender los interrogantes de los usuarios. Entre las características comunicacionales, se identificó que existen instrucciones escritas que permiten a los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un determinado servicio, y que el alumno o cliente externo es orientado para el proceso que debe seguir para hacer algún trámite. Entre las características de talento humano, se identificó que algunos servidores públicos: entienden que es lo que requiere el usuario, escuchan los requerimientos del cliente externo; asignan bien los turnos para el servicio de atención.

**Urdaneta & Romero (2009)** en su tesis titulada: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas”- Universidad Beloso Chacín, Venezuela da por concluido que la variable calidad de servicio que ofrecen da a conocer indicadores importantes de las cuales se debe de elogiar por el

cumplimiento de los objetivos, por tal motivo, se aconseja la continuidad de las condiciones laborales, estabilidad y los beneficios sociales. De tal manera implementando proyectos de capacitación y entrenamiento para así mantener la mejora, con el fin de que sean más eficientes las funciones de cada trabajador.

Según la tesis de **Mejía & Amaya (2011)** titulada “Evaluación de calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo de Abril a Junio 2011” Universidad del Salvador – El Salvador, Llegaron a las siguientes conclusiones: la buena atención que se brinda, se ha visto reflejada por la buena relación entre los trabajadores, aumentando el trabajo en equipo, dando una buena imagen a los usuarios. El tiempo de atención y tratamiento de los usuarios es prudente, ya que no genera atraso e incomodidad. Sin embargo, los usuarios en general opinan que se debe mejorar la infraestructura, ya que carece de poca iluminación.

### **1.2.2 Nacional**

**Mego (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011” concluye que los trabajadores municipales, catalogan el servicio como bueno, debido al ambiente donde laboran, por otra parte los implementos que se les brinda (equipos, materiales) para el desarrollo de sus funciones están acorde a lo moderno. El servicio eficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo se debe a diversos aspectos: infraestructura, buena organización y funciones, y alto interés en conocer la opinión de los usuarios acerca de sus necesidades.

Por otro lado **Del Águila (2016)** en su tesis titulada: “Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016” da por concluido que la calidad de servicio es una variable importante ya que se vincula directamente sobre la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo la cual es percibida por todos los que requieren de los servicios municipales en el transcurso del año 2016.

**Chávez (2016)** en su investigación titulada: “Nivel De Satisfacción De Los Estudiantes Respecto Al Servicio De Reclamos De La Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016” concluye que los estudiantes de la carrera de Administración de

Empresas del décimo ciclo tiene un nivel de satisfacción muy alta respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016, debido a que el personal administrativo siempre busca encontrar las mejores soluciones a los problemas de los estudiantes. Por lo que se sugiere que el instrumento de satisfacción se siga aplicando para tener conocimiento sobre aspectos del servicio a mejorar y por lo tanto el nivel de los estudiantes vaya en aumento. Dar a conocer a toda la comunidad estudiantil los procesos para realizar algún reclamo y generar la mejor solución. Llevar un apunte sobre los reclamos que se puedan presentar o resolver, de tal manera permitirá poder controlar y evitar incidencias.

Según **Meléndez (2015)** en su tesis titulada: “Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015” concluyo lo siguiente:

- Demostró que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo brinda una alta calidad de servicio y el 18% restante posee un nivel regular, por lo tanto el nivel de calidad de servicio es alto. Siendo reflejado en los indicadores el compromiso del personal hacia las resoluciones de dudas y preguntas que poseen los pacientes de manera amable, siendo hábiles al brindar información sobre los historiales clínicos.
- Por otro lado determinó que el 57% de los pacientes estudiados posee un nivel regular de satisfacción, el 39% posee nivel alto y el 4% restante posee nivel bajo de satisfacción. Entonces se puede decir que el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Belén de Trujillo es regular, ya que un 41% afirmó que solo en algunas ocasiones hay poco conocimiento del personal acerca de los procedimientos que se dan en el hospital.

### **1.2.3 Local**

A nivel Local, hay tesis acerca de Calidad y Servicio en diferentes contextos, pero no en el contexto administrativo ni con relación al nivel de satisfacción que perciben los estudiantes sobre la atención que reciben.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad de Servicio**

**Vargas & Aldana (2011)** nos dicen que según Juran, (1951) nos habla de su enfoque, la cual trata sobre la administración de la calidad, donde menciona tres puntos: planear, controlar y mejorar la calidad, este enfoque es más conocido como la Trilogía de la Calidad. Aparte de ello, nos comenta que la calidad se puede dar a través de una serie de secuencias llamadas “mapa de planeación de la calidad”, de las cuales son:

- Identificar clientes.
- Tener conocimiento de las necesidades de estos clientes.
- Interpretar las necesidades a nuestro lenguaje.
- Realizar productos con atributos que deseen los clientes.
- Crear un proceso que tenga la capacidad de producir las características del producto.
- Traspasar el proceso a la operación.

En cuanto al control de calidad, el autor elaboro otros aspectos:

- Elaborar un lazo de retroalimentación en todos los niveles y procesos.
- Garantizar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol
- Trazar objetivos de calidad y crear una unidad de medida para ellos.
- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
- Traspasar la responsabilidad de control.
- Medir el desempeño del proceso y la aprobación del producto a través de un análisis estadístico.
- Asignar medidas correctivas para componer el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Respecto al mejoramiento de la calidad, se basa en los siguientes conceptos:

- Mejorar cada proyecto por proyecto.
- Implementar un consejo de calidad.
- Establecer un proceso de selección de proyectos.
- Denotar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de cumplir el proyecto.
- Recompensar y premiar.
- Incrementar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.
- Intervención de la alta dirección en la revisión del progreso de la mejora de calidad.
- Brindar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

Entonces podemos definir la calidad de servicio como el cumplimiento de la perspectiva del cliente hacia algún servicio o producto que se le brinde.

Por otro lado, **Padilla (2002)** menciona en su trabajo a Ishikawa en donde nos da a entender que el control de calidad dentro del ámbito empresarial, enfatiza que se debe desarrollar en todo el área de ventas, calidad de administración, la empresa en sí y también en la vida personal tanto de los trabajadores como los dueños de la empresa y no solo centrarse en el producto.

Podemos decir que la calidad no solo debe centrarse en el producto o servicio que se brinda, sino debe darse en toda la organización (desde el dueño hasta el producto final).

**Vargas & Aldana (2011)** nos comentan que Feigenbaum, (1951) mira la calidad como un modo de vida corporativa, ya que según él es una manera de gestionar una empresa u organización. Fue el primero en decir que la calidad no solo se basa en el proceso de producción, sino que se encuentra en todas las funciones de la organización.

Feigenbaum nos dice que para que haya un mejor control de la calidad, debe de iniciarse con el diseño del producto y finalizar cuando se encuentre en manos del cliente “satisfecho”.

Por ellos sostiene que:

- La calidad debe ser planificada con un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta.
- Todo el personal de la organización es responsable de la calidad de los servicios y de los productos brindados.
- El compromiso de la alta dirección generara una calidad total que se manifestara en la motivación continua y en las actividades de capacitación.
- El TQC, agrupa en una misma estructura las actividades que no están frecuentemente coordinadas.
- La calidad debe considerarse como un ciclo de vida total.
- Existen procesos claves para controlar la calidad los cuales son: diseño, materia prima, producto y proceso.
- Para el TQC se deben utilizar herramientas estadísticas.
- Cada colaborador de la organización debe integrar su propio proceso y ser plenamente responsable de la calidad.

El autor nos da a entender que la calidad no solo debe de estar en el producto brindado, sino en todo el transcurso que se efectúa para la realización de dicho producto, de esa manera la calidad se daría en toda la organización, mejorando algunos aspectos.

**Ingrande (2015)** menciona en su trabajo a Crosby en el que nos comenta que sus investigaciones están orientadas a prevenir y evitar la inspección, ya que lo que se quiere es tener clientes satisfechos cumpliendo con los requisitos desde la primera interacción que realice con una empresa.

El autor asegura que la calidad debe ser gratis, y de la cual se debe suplantar los requerimientos del cliente, de esa manera se logran cumplir con “Cero Defectos”.

Para obtener “Cero Defectos” crea catorce pasos, que son los siguientes:

- Compromiso de la dirección
- Equipo para la mejora de la calidad
- Medición del nivel de calidad

- Evaluación del costo de la calidad
- Conciencia de la calidad
- Sistema de acciones correctivas
- Establecer comité del Programa Cero Defectos
- Entrenamiento en supervisión
- Establecer el día “Cero defectos”
- Fijar metas
- Remover causas de errores
- Dar reconocimiento
- Formar consejos de calidad
- Repetir todo de nuevo

Podemos decir que para la elaboración de un producto o servicio los procesos deben ser eficientes, teniendo un mínimo error, de tal manera que los productos sean elaborados con las expectativas que el cliente quiere, convirtiéndose en lo que necesita.

### **1.3.1.1 Dimensiones de Calidad de Servicio**

#### **Fiabilidad**

**Quevedo (2008)** menciona en su trabajo a su teoría de **Zeithaml** que es la competencia de brindar el servicio ofrecido, como se ha garantizado sin errores.

Esta guía trata de medir la capacidad de ejercer el servicio prometido. Consiguiendo la eficiencia al aprovechar al máximo el recurso de tiempo y materiales, mientras que para la eficacia es darle al cliente el servicio solicitado.

La fiabilidad mide la efectividad al momento de adquirir el servicio a través de un buen proceso, cumpliendo las expectativas para las que fue elaborado.

Cuando un servicio no se presta de manera efectiva se tiene que rehacer, llevando un costo extra en tiempo, materia y dinero. Al no repetir el servicio el usuario se queda totalmente satisfecho.

Nos dice que la fiabilidad está ligada principalmente a la eficiencia de la prestación del servicio aprovechando los recursos al máximo logrando que el cliente quede satisfecho

que es lo que se quiere para la preferencia.

### **Sensibilidad**

**Quevedo (2008)** menciona en su trabajo a su teoría de **Zeithaml** que toda empresa de negocios debe tener en cuenta a ellos mismos, la competencia y el cliente, ellos desean calidad, un costo bajo con innovación y velocidad logrando la satisfacción.

Frente a la competencia, cuando la empresa tiene ventaja, es posible que sea estacional, a menos que constantemente se actualice y mejore. También que esté dirigida a cumplir las exigencias de sus clientes, incluyendo al interior de la empresa.

Nos dice que toda organización debe tener deseo de favorecer y satisfacer las necesidades de los clientes. Pues es lo que busca el consumidor que les presente posibles soluciones de manera ágil.

### **Seguridad**

**Quevedo (2008)** menciona en su trabajo a su teoría de **Zeithaml** que es la comprensión del servicio establecido, la educación por parte de los empleados y su destreza por brindar confianza hacia el cliente.

Los clientes sienten seguridad al momento de realizar transacciones con la empresa, teniendo los empleados el preciso conocimiento para resolver las dudas que presenten.

Nos dice que tanto como el empleado hacia el consumidor debe tener la confianza suficiente para afrontar y desempeñar sus funciones de la empresa para que de esta manera pueda transmitir de forma positiva al consumidor.

### **Empatía**

**Quevedo (2008)** menciona en su trabajo a su teoría de **Zeithaml** que es la atención personalizada que se le ofrece al cliente, siendo la empatía la vinculación entre personas para que así se comprenda lo que intenta transmitir el uno del otro. Teniendo la agilidad de entender los pensamientos y los deseos de la otra persona.

La empresa también tiene horarios de trabajo oportunos para todos sus clientes, captando las particulares necesidades de sus clientes.

Nos dice que la empatía viene a ser el trato que se le da a cada cliente para que de esta

manera se comuniquen y el trabajador pueda identificar cuáles son las necesidades que posee y deben ser atendidos para que así le ofrezca el servicio adecuado siendo de esta manera personalizado y así se vaya satisfecho.

### **Elementos Tangibles**

**Quevedo (2008)** menciona en su trabajo a su teoría de **Zeithaml** que es el aspecto de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación. Siendo los de aspecto físico que el cliente tiene en cuenta acerca de la organización. Temas como higiene y renovación son evaluadas. También se tiene presente si los empleados tienen apariencia pulcra. Los materiales como instrumento (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos y fundamentales.

Nos dice que parte de la calidad de servicio que se le puede dar al cliente es también el material que se les proporciona, tanto como los equipos que se utiliza para dar la atención. Parte de ello también está la apariencia y limpieza que puede ofrecer la empresa y la imagen del personal que tiene día a día.

#### **1.3.2 Satisfacción del Cliente**

**Uribe (2008)** menciona en su trabajo a **Kano** con su teoría de satisfacción del cliente en donde presenta 6 categorías de características de la calidad; las tres primeras ejercen influencia sobre la satisfacción del cliente y brinda una metodología para delimitar las respuestas de los clientes así:

- A. **Factores básicos:** que son el requerimiento mínimo del cliente y habrá un descontento si no se encuentra satisfecho.
- B. **Factores de entusiasmo:** incrementa la felicidad del cliente si son entregados, pero no afectando la satisfacción si no logra entregarse.
- C. **Factores de desempeño:** predomina las características de un rendimiento alto.
- D. **Cualidades indiferentes:** cuando el cliente no le da relevancia a los atributos.
- E. **Cualidades cuestionables:** no se expresa con claridad si esta característica es esperada por el cliente.
- F. **Cualidades inversas:** esta cualidad es lo contrario de la cualidad cuestionable ya que es esperada.

### **1.3.2.1 Dimensiones de Satisfacción del Cliente**

#### **Procesos Académicos**

Para **Cons (2008)**, nos dice que los procesos académicos son una fuente importante en las instituciones educativas, ya que son un conjunto de pasos que se debe seguir para la realización de algún trámite , inscripción , etc. , donde el personal administrativo debe encontrarse preparado para lograr una buena comunicación sobre la tarea que tienen que realizar, transmitiendo la información necesaria, resolviendo los problemas presentados, expresando mejoras y soluciones que lleven a fortalecer un mejor servicio de calidad.

Podemos decir que es de vital importancia los procesos académicos por que permiten acceder a un conocimiento integral de los procesos y así poder desempeñarse eficientemente, ya que se pretende dar respuesta a las inquietudes de los usuarios sobre cómo realizar un trámite, cuáles son los requisitos para alguna documentación, plazos u alguna otra inquietud.

#### **Atención**

Según **Serna (2006)**, define la atención como un grupo de estrategias que una organización realiza para mejorar la satisfacción, que sus competidores pueden brindar, sobre las expectativas y necesidades de los clientes del exterior.

El autor menciona las siete características más comunes:

- Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El Valor agregado, plus al producto.

Se entiende que al momento de brindar una buena o excelente atención estás fidelizando al cliente, de tal manera que tendrás una ventaja competitiva frente a tus competidores.

Según **Ojeda (2011)**, nos dice que el personal administrativo debe ser tratado con amabilidad, oportunidad y pro actividad, ya que de no ser así, existiría un retraso en los procesos y perjudicarían los siguientes procedimientos afectando la atención a los clientes internos y externos . Un ejemplo de ello puede ser: trámites académicos de matriculación y de graduación que no son completados en las fechas pactadas o en las condiciones establecidas para el efecto.

En nuestra opinión al momento de requerir alguna atención los clientes o usuarios deben tratar con respeto a los colaboradores de la cual requieren algún servicio, para que de esa manera el buen trato sea mutuo, y así no se genere algún malentendido o discrepancia.

### **Amabilidad**

**Regader (2018)** menciona en su trabajo a Goldberg en el que expresa que la teoría de amabilidad es la condición en el que el cualquier individuo demuestra ser respetuoso, tolerante y tranquilo. La persona que es amable es quien tiene confianza en la honestidad de los demás individuos, tiene aptitud para ayudar y contribuir con quien lo necesite, se muestra sencillo y natural, y es comprensivo con las emociones y sentimientos ajenos.

Podemos decir entonces que la amabilidad es fundamental para las personas que atienden e interactúan con los clientes ya que de esta manera les servirá a mejorar el servicio o atención que les brindan.

Por otro lado, **Billielou (2016)**, nos recalca que la empatía es una habilidad esencial al momento de la atención al cliente, ya que es la facultad de comprender los problemas del otro. Una persona empática, puede alcanzar cosas sorprendentes como convertir a nuestros clientes en embajadores de marca.

Con esto entendemos que la empatía se refiere a una cualidad importante en la atención al cliente, ya que nos ponemos en lugar del cliente y comprendemos lo que el usuario está viviendo.

### **Eficiencia**

**Pérez (2013)** nos dice que es aumentar la productividad de manera conveniente logrando alcanzar el máximo resultado con una cierta cantidad mínima o limitada de

recursos e insumos , llegando así a cumplir con los objetivos previstos con un mínimo de recursos.

La eficiencia es una cualidad importante en toda organización, ya que ayuda alcanzar los objetivos, propósito o metas trazados por cualquier empresa.

**Chiavenato (2004)**, hace referencia a que la eficiencia " indica la empleabilidad correcta de los recursos disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados".

Entonces podemos decir que la eficiencia es la facultad de poder alcanzar algún objetivo con el mínimo de insumos o recursos en el menor tiempo posible.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

##### **Justificación Social**

La presente investigación tiene como fin determinar la situación real del servicio de calidad que ofrece el personal administrativo de la IESTP “Carlos Salazar Romero” hacia los alumnos. Esto puede ser útil para que las instituciones educativas encargadas de brindar un servicio de calidad a la población ayuden a resolver algunos de los problemas más resaltantes que se presentan en una entidad del estado, que es la atención al cliente.

##### **Justificación Práctica**

Nuestro estudio acerca de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes pueden permitir mejorar ciertos aspectos encontrados en dicha institución, con el fin de aumentar la eficiencia del personal administrativo al momento de brindar su servicio, por tal motivo al finalizar la investigación se dará a conocer a la máxima autoridad del IESTP “Carlos Salazar Romero” quien es el director general, para que tome en cuenta los resultados obtenidos del estudio.

## **Justificación Metodológica**

Este trabajo se realiza buscando evaluar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de una entidad del Estado ya que como se especula el servicio privado y público tienen distintas maneras de atención. Por medio de este trabajo se quiere dar a conocer la percepción que tienen los estudiantes del IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” respecto a la atención que recibe en dicha Institución.

En este trabajo se empleará para la variable de calidad de servicio el instrumento SERVQUAL, cual nos ayudará a obtener la información necesaria y hacer el análisis comparativo entre las expectativas frente a la percepción. Para nuestra segunda variable se utilizará como instrumento un CUESTIONARIO para extraer cual es la satisfacción de los estudiantes de la Institución.

### **1.6. Hipótesis**

#### **Hipótesis de la Investigación**

**H1:** Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018.

#### **Hipótesis Nula**

**H0:** No existe relación entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018.

#### **Objetivos Específicos**

**O1:** Calificar la calidad de servicio administrativo del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**O2:** Analizar la satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**O3:** Analizar la relación de las variables de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

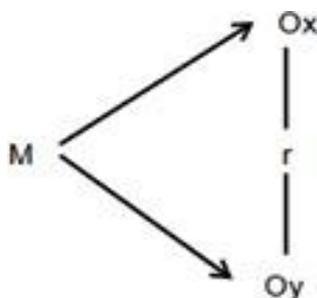
#### 2.1.1. Tipo de Investigación

Según su diseño corresponde a una investigación no experimental porque se observara situaciones reales y no habrá ninguna modificación.

Según su alcance temporal es una investigación transversal porque se recolectará información de ambas variables en un tiempo específico.

Según su naturaleza es una investigación cuantitativa porque se tomara y analizará las dos variables y se estudiará sus propiedades y fenómenos.

Según su nivel es una investigación descriptiva- correlacional ya que pretende ver la relación de “calidad de servicio” y “satisfacción de los estudiantes” y su esquema es la que se muestra a continuación:



Dónde:

Muestra: M

Observación: O

Relación: r

Calidad de Servicio: X

Satisfacción de los estudiantes: Y

## **2.2. Variable, Operacionalización**

### **2.2.1. Variable Independiente**

V1: Calidad de Servicio

### **2.2.2. Variable Dependiente**

V2: Satisfacción Estudiantil

### 2.2.3. Operacionalización De Las Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Calidad de Servicio</b>	<p><b>Padilla (2002)</b> menciona en su trabajo a Ishikawa en donde nos da a entender que el control de calidad dentro del ámbito empresarial, enfatiza que se debe desarrollar en todo el área de ventas, calidad de administración, la empresa en sí y también en la vida personal tanto de los</p>	<p>Se dice que las entidades públicas y privadas abordan para la satisfacción de sus clientes en general.</p> <p>En la cual será medido a través de las dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Primera impresión</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Exento de errores</li> </ul>
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Efectividad</li> <li>- Cordialidad</li> <li>- Cortesía</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Alto conocimiento</li> </ul>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> <li>- Horarios accesibles</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Interés</li> <li>- Cortesía</li> </ul>
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Instalaciones físicas visibles</li> <li>- Apariencia</li> <li>- Materiales visibles</li> </ul>

	trabajadores como los dueños de la empresa y no solo centrarse en el producto.			
<b>Satisfacción del Estudiante</b>	<b>Kotler &amp; Keller (2012)</b> nos dicen que satisfacción es: “una conmoción de placer o en todo caso de decepción al realizar la comparación de las expectativas frente a la experiencia.”	Resultado acerca de la comparación entre la percepción con las expectativas del servicio recibido.  En la cual será medido a través de las dimensiones: procesos académicos, atención, amabilidad y eficiencia.	Proceso Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Admisión</li> <li>- Reportes</li> <li>- Necesidades e Inquietudes</li> </ul>
			Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución a problemas</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Atención oportuna</li> <li>- Orientación</li> <li>- Seguridad recibida</li> </ul>
			Amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Trato brindado</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Muestra de Interés</li> <li>- Grado de interés</li> </ul>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Solución oportuna</li> <li>- Conocimiento de procesos</li> <li>- Agilidad de procesos</li> </ul>

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La población estará determinada por el número de estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote que es de 1,100 alumnos en el año 2018.

### 2.3.2 Muestra

La muestra será determinada en base a la fórmula de población finita, obteniendo en cuenta como dato el número de estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” de Nuevo Chimbote.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

**n**= tamaño muestral

**N**= tamaño de la población (1,100 estudiantes)

**Z**= valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para un nivel de confianza del 95%

**p**= prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse (p=0.5)

**q**= (1-p) = 0.5

**i**= error que se prevé cometer = 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * (1100)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 * (1100 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (275)}{(0.0025) * (1099) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{(1056.44)}{(2.7475) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(1056.44)}{(3.7079)}$$

$$n = 284.9159902$$

Aquí nuestra muestra será de 285 estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”, quienes serán nuestro objeto de estudio.

### **Criterios de Inclusión**

- Todos los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”

### **Criterios de Exclusión**

- El personal administrativo, docentes y público en general.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

#### **Técnica**

Para la presente investigación la técnica que se usará para la obtención de información de ambas variables será la encuesta.

#### **Instrumento**

Los instrumentos para la obtención de información serán el SERVQUAL para la variable Calidad de Servicio en la que, la primera variable tiene veintidós preguntas, cuyas escalas de respuestas están compuestas por: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5) y para la variable Satisfacción de los Estudiantes se utilizará un CUESTIONARIO, contando con veinte preguntas cuyas escalas son las mismas que la anterior variable.

### **2.4.2 Validez y Confiabilidad**

#### **Validez**

Los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al (2014), de manera general el término validez, hace referencia al grado en que un instrumento realmente quiere medir: Se empleó para la validación la selección de los expertos, en investigación y la temática de investigación. Dentro de la carpeta de evaluación a cada experto se encuentra : el cuadro de Operacionalización de las variables , el instrumento y ficha de opinión

de los expertos , de tal manera se mejorara los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

### **Confiabilidad**

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, test de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, aplicamos una encuesta a doce estudiantes (prueba piloto), los resultados se sometieron a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); El resultado de confiabilidad que obtuvo el instrumento para la variable Calidad de Servicio (SERVQUAL) fue  $\alpha = 0,801$ , y para la variable Satisfacción de los Estudiantes (Cuestionario) fue  $\alpha = 0,8207$  resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad buena, que permite determinar que los instrumentos proporcionan la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,801	22
0,8207	20

### **2.5 Métodos de Análisis de Datos**

Para la demostración de nuestra hipótesis, el método que se utilizara para el análisis a ejecutar es la prueba de Chi Cuadrado, según Hernández, et al (1991) nos dice que el estadístico Chi cuadrado es “una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.” Por ello esta prueba medirá la correlación entre variables y si ésta es significativa o no, y por lo tanto se dará como resultado si la hipótesis de investigación debe rechazarse o aceptarse, de lo contrario se aceptaría o rechazaría la hipótesis nula.

Para el tratamiento de datos se realizara una base de datos con las respuestas obtenidas de los encuestados y a partir de esta base se iniciara el proceso de análisis y presentación de los resultados. Para ello se utilizó software especializado para el tratamiento de los datos como los programas estadísticos usados son: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y Microsoft Office Excel 2010.

## **2.6 Aspectos Éticos**

En el aspecto ético de esta investigación: la participación del presente trabajo es completamente libre y voluntaria. Se adoptaran las medidas que sean necesarias para ofrecer la protección y la seguridad a los informantes. Se conservara en forma de anonimato los datos proporcionados de las personas encuestadas y de los resultados que se obtengan en la investigación.

### III.RESULTADOS

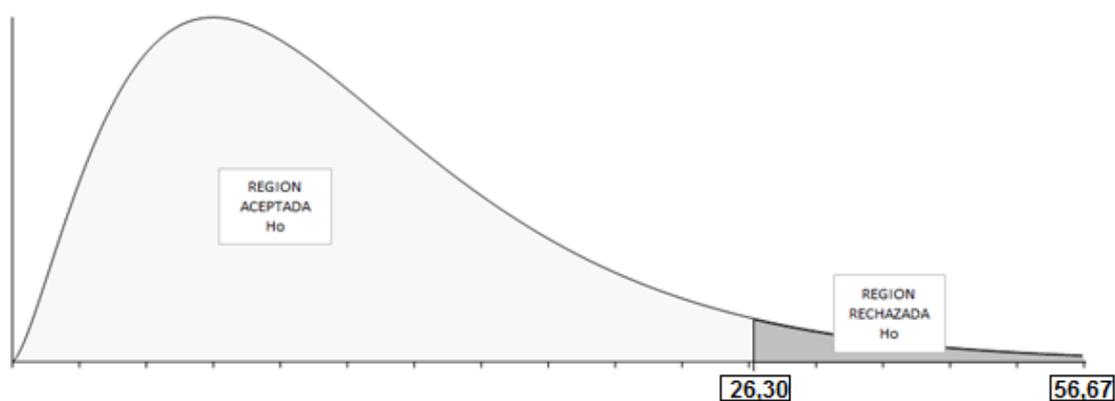
**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018.

**Tabla 1: Correlación de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote – 2018.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	56,673 <sup>a</sup>	16	.000
Razón de verosimilitud	53.262	16	.000
Asociación lineal por lineal	12.507	1	.000
N de casos válidos	285		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,97.

**Figura 1: Grafica distribución Chi<sup>2</sup>**



**Interpretación:** Como el 56.67 (Valor del estadística) > 26.30 (Valor tabular) entonces podemos rechazar nuestra Ho, es decir podemos confirmar que la Calidad de Servicio del personal administrativo, influye significativamente en la Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote 2018. Asimismo como la significancia que es 0,000 es menor a 0.05 comprueba que hay relación altamente significativa entre ambas variables.

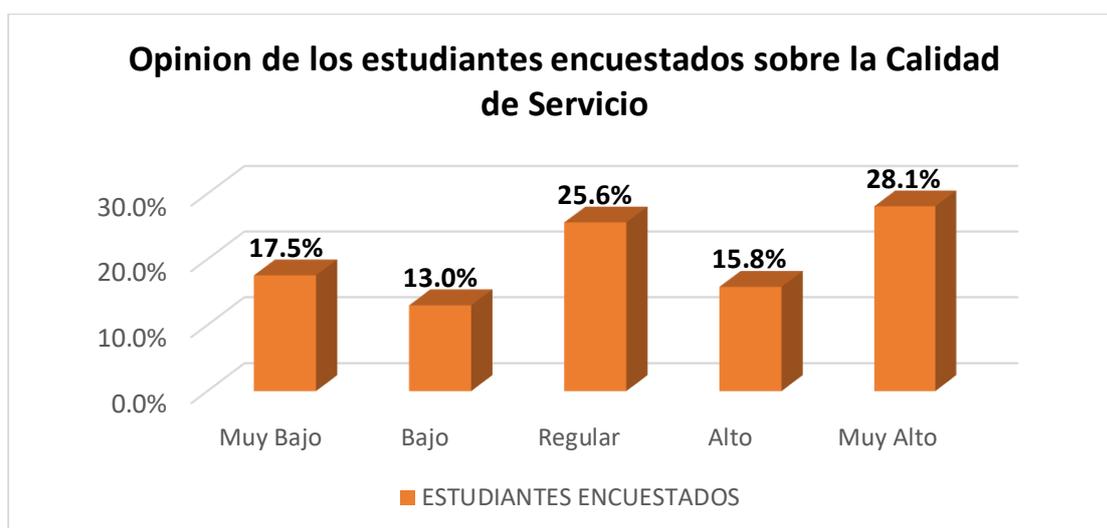
**Objetivo Específico N°1:** Calificar la calidad de servicio administrativo del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 2:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre la Calidad de servicio*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	50	17.5%
Bajo	37	13.0%
Regular	73	25.6%
Alto	45	15.8%
Muy Alto	80	28.1%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 2: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la Calidad de Servicio**

Fuente: Tabla 2

**Interpretaciones:**

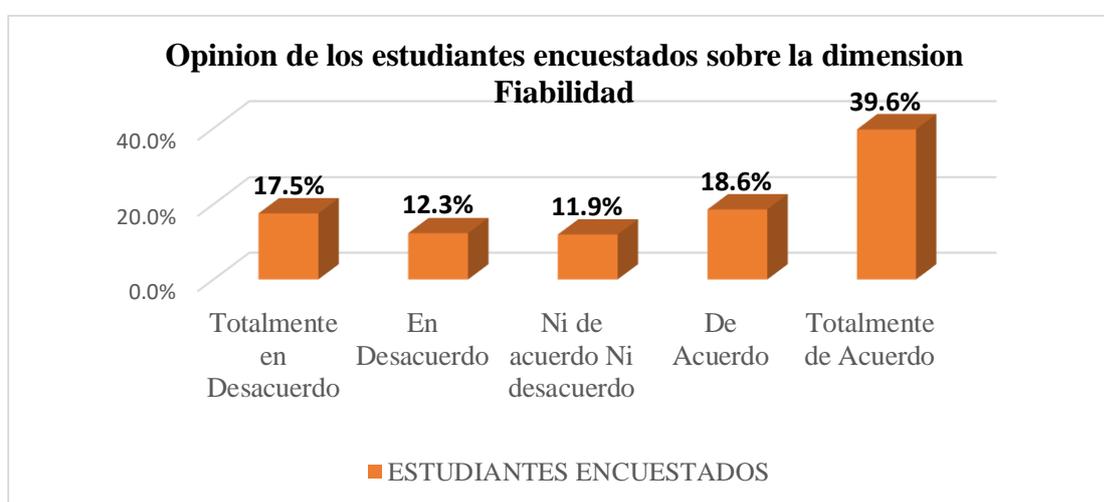
- En La Tabla 2 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 28.1% (80) opina que la Calidad de Servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero” es Muy Alto.
- En La Tabla 2 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 13.0% (37) opina que la Calidad de Servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero” es Baja.

**Tabla 3:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Fiabilidad***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	50	17,5%
En Desacuerdo	35	12,3%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	34	11,9%
De Acuerdo	53	18,6%
Totalmente de Acuerdo	113	39,6%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 3: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Fiabilidad**

Fuente: Tabla 3

**Interpretaciones:**

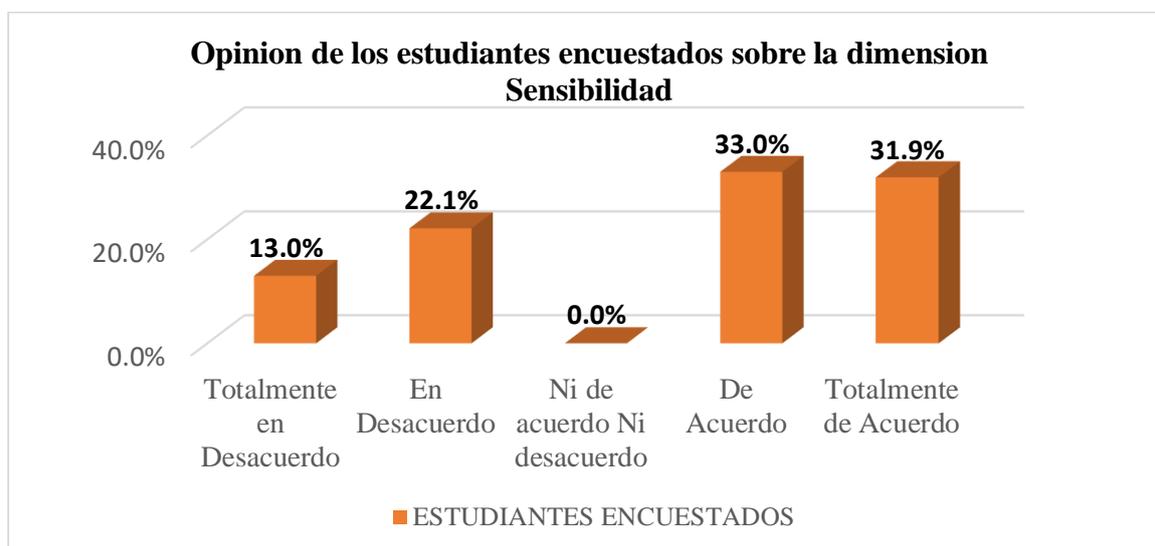
- En La Tabla 3 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 39.6% (113) están Totalmente de Acuerdo con la Fiabilidad que perciben del IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 3 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 11.9% (34) están Ni de acuerdo ni desacuerdo con la Fiabilidad que perciben del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 4:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Sensibilidad***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	37	13,0%
En Desacuerdo	63	22,1%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	94	33,0%
Totalmente de Acuerdo	91	31,9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 4: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Sensibilidad**

Fuente: Tabla 4

**Interpretaciones:**

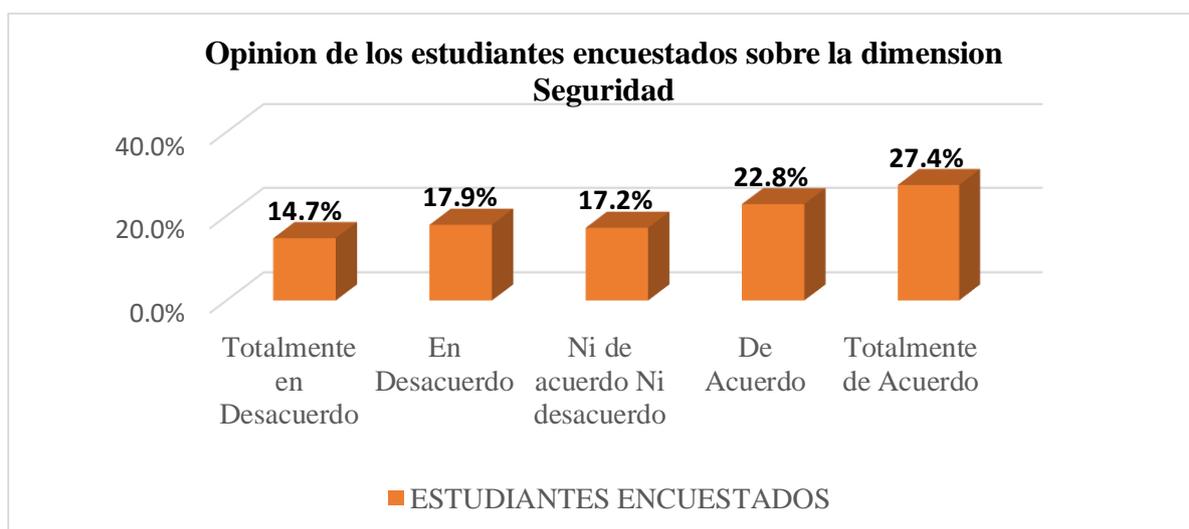
- En La Tabla 4 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 33% (94) están De Acuerdo con la Sensibilidad que perciben al ser atendidos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 4 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 13% (37) están Totalmente en desacuerdo con la Sensibilidad que perciben al ser atendidos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 5:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Seguridad***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	42	14,7%
En Desacuerdo	51	17,9%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	49	17,2%
De Acuerdo	65	22,8%
Totalmente de Acuerdo	78	27,4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 5: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Seguridad**

Fuente: Tabla 5

**Interpretaciones:**

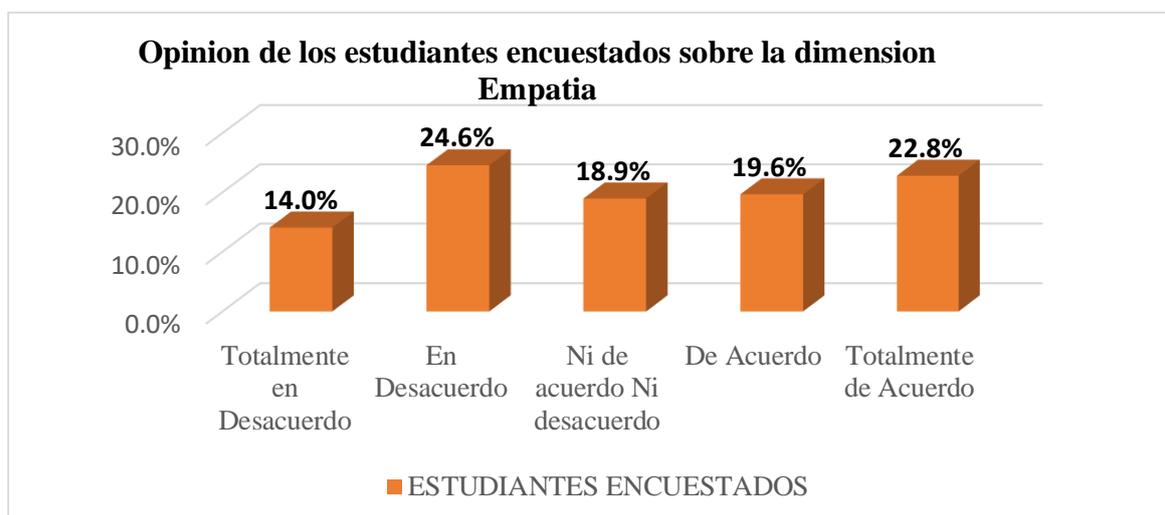
- En La Tabla 5 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 27.4% (78) están Totalmente de Acuerdo con la Seguridad que perciben al ser atendidos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 5 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 14.7% (42) están Totalmente en desacuerdo con la Seguridad que perciben al ser atendidos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 6:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Empatía***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	40	14,0%
En Desacuerdo	70	24,6%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	54	18,9%
De Acuerdo	56	19,6%
Totalmente de Acuerdo	65	22,8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 6: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Empatía**

Fuente: Tabla 6

**Interpretaciones:**

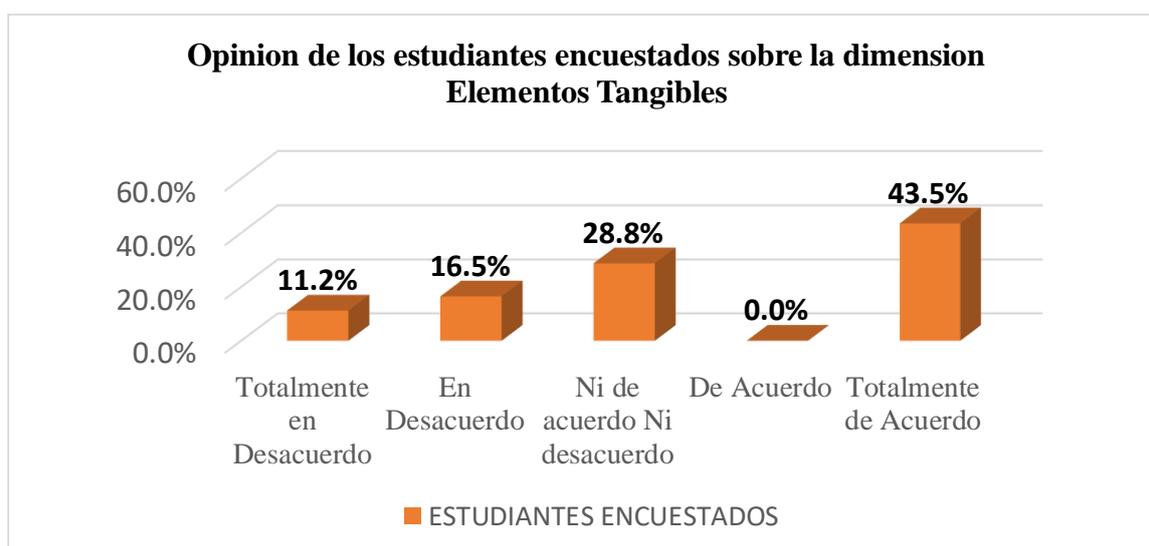
- En La Tabla 6 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 24.6% (70) están En Desacuerdo con la Empatía que perciben al ser atendidos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 6 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 14% (40) están Totalmente En Desacuerdo con la Empatía que perciben al ser atendidos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 7:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Elementos Tangibles***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	32	11,2%
En Desacuerdo	47	16,5%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	82	28,8%
De Acuerdo	0	0,0%
Totalmente de Acuerdo	124	43,5%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 7: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Elementos Tangibles**

Fuente: Tabla 7

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 7 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 43.5% (124) están Totalmente De Acuerdo con los Elementos Tangibles que dispone el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 7 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 11.2% (32) están Totalmente en Desacuerdo con los Elementos Tangibles que dispone el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 8:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la capacitación del personal administrativo para responder a sus preguntas***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	16	5,6%
En Desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	146	51,2%
Totalmente de Acuerdo	123	43,2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 8: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la capacitación del personal administrativo para responder a sus preguntas**

Fuente: Tabla 8

**Interpretaciones:**

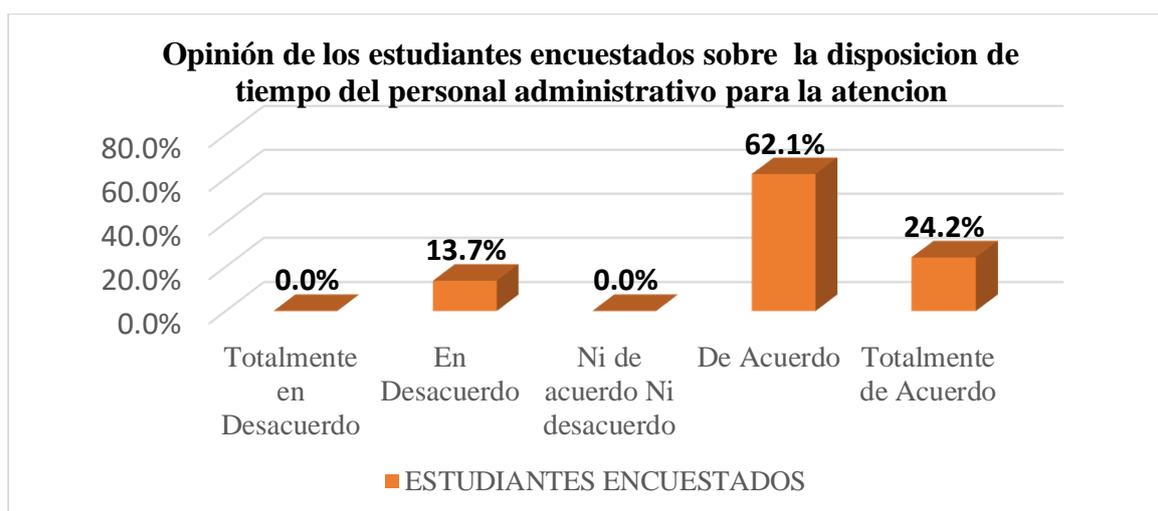
- En La Tabla 8 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 51.2% (146) están De acuerdo que el personal administrativo demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 8 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 5.6% (16) están Totalmente en Desacuerdo que el personal administrativo demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 9:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la disposición de tiempo del personal administrativo para la atención***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	39	13,7%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	177	62,1%
Totalmente de Acuerdo	69	24,2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 9:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre la disposición de tiempo del personal administrativo para la atención*

Fuente: Tabla 9

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 9 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 62.1% (177) están De acuerdo que el personal administrativo dispone de suficiente tiempo para atenderlo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 9 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 13.7% (39) están en Desacuerdo que el personal administrativo dispone de suficiente tiempo para atenderlo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 10:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre errores que pudo haber cometido el personal administrativo en su solicitud***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	57	20,0%
En Desacuerdo	171	60,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	32	11,2%
Totalmente de Acuerdo	25	8,8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 10:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre errores que pudo haber cometido el personal administrativo en su solicitud*

Fuente: Tabla 10

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 10 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 60.0% (171) están en Desacuerdo que en alguna ocasión el personal administrativo cometió algún error en su solicitud en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 10 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 8.8% (25) están Totalmente de Acuerdo que en alguna ocasión el personal administrativo cometió algún error en su solicitud en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 11:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre los horarios que ofrece el personal administrativo son convenientes para los alumnos***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	19	6,7%
En Desacuerdo	50	17,5%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	151	53,0%
Totalmente de Acuerdo	65	22,8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 11: Opinión de los estudiantes encuestados sobre los horarios que ofrece el personal administrativo son convenientes para los alumnos**

Fuente: Tabla 11

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 11 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 53.0% (151) están De Acuerdo que el personal ofrece los horarios convenientes para todos los alumnos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 11 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 6.7% (19) están Totalmente en Desacuerdo que el personal ofrece los horarios convenientes para todos los alumnos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

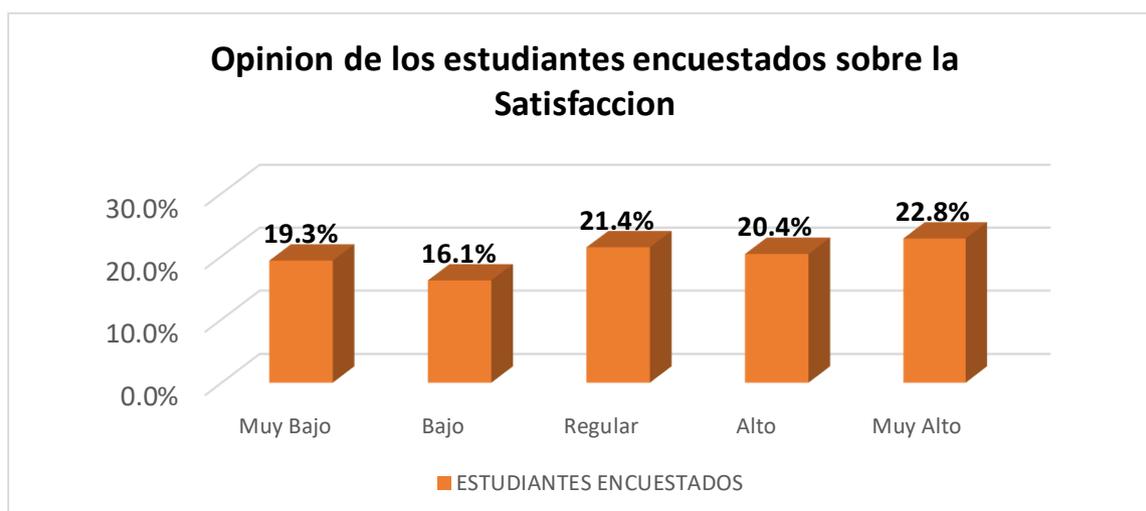
**Objetivo Especifico N°2:** Analizar la satisfacción de los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 12:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la Satisfacción***

Opinión de los Estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	55	19.3%
Bajo	46	16.1%
Regular	61	21.4%
Alto	58	20.4%
Muy Alto	65	22.8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 12: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la Satisfacción**

Fuente: Tabla 12

**Interpretaciones:**

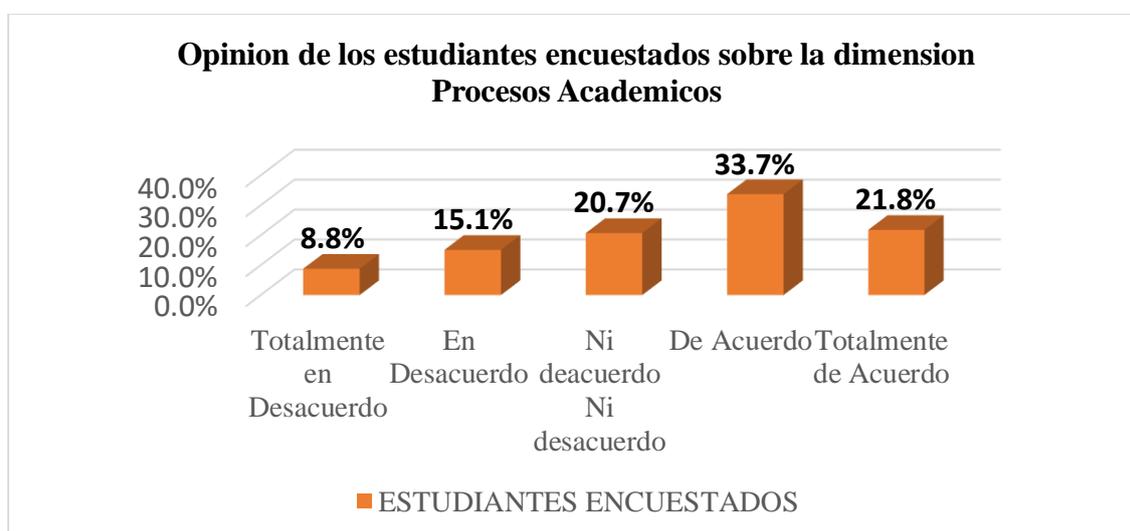
- En La Tabla 12 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 22.8% (65) tiene una Satisfacción Muy Alta con el servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero” a sus estudiantes.
- En La Tabla 12 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 16.1% (46) tiene una Satisfacción Baja con el servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero” a sus estudiantes.

**Tabla 13:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Procesos Académicos***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	25	8,8%
En Desacuerdo	43	15,1%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	59	20,7%
De Acuerdo	96	33,7%
Totalmente de Acuerdo	62	21,8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 13: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Procesos Académicos**

Fuente: Tabla 13

**Interpretaciones:**

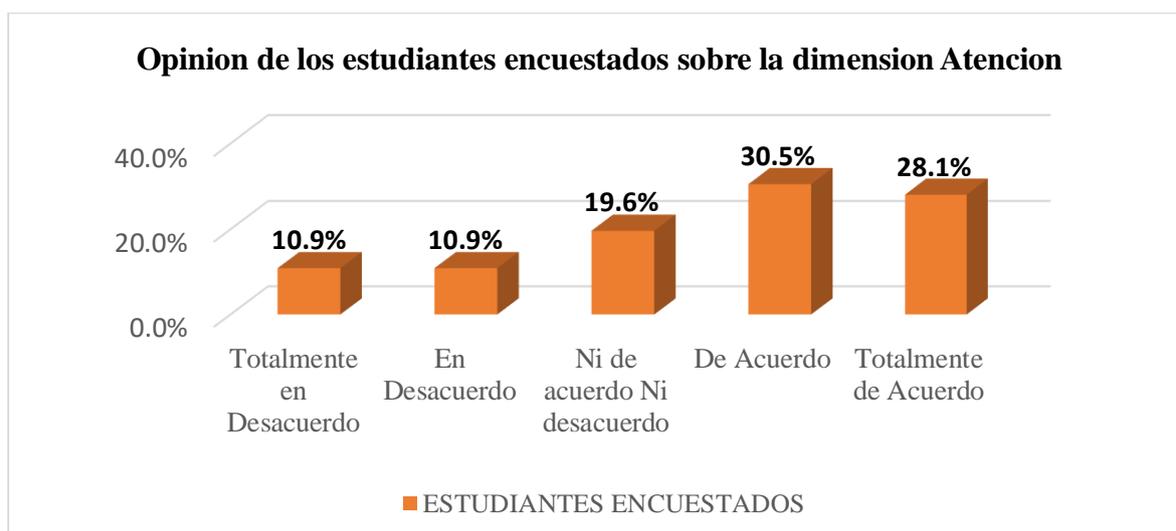
- En La Tabla 13 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 33.7% (96) están De Acuerdo con los Procesos Académicos del IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 13 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 8.8% (25) están Totalmente en Desacuerdo con los Procesos Académicos del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 14:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Atención***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	31	10,9%
En Desacuerdo	31	10,9%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	56	19,6%
De Acuerdo	87	30,5%
Totalmente de Acuerdo	80	28,1%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 14: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Atención**

Fuente: Tabla 14

**Interpretaciones:**

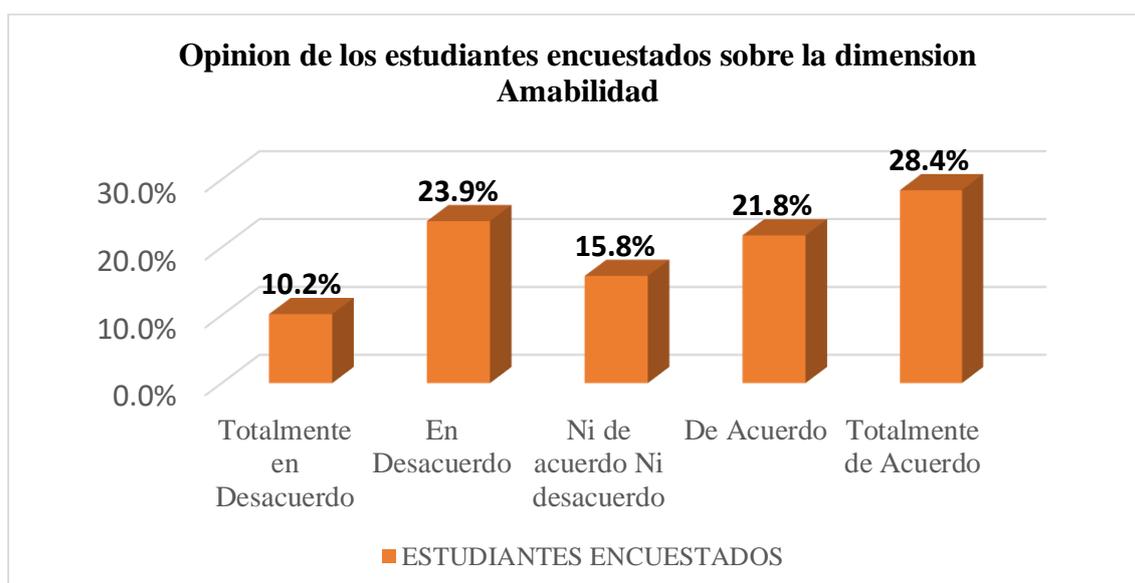
- En La Tabla 14 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 30.5% (87) están De Acuerdo con la Atención que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 14 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 10.9% (31) están Totalmente en Desacuerdo con la Atención que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 15:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Amabilidad***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	29	10,2%
En Desacuerdo	68	23,9%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	45	15,8%
De Acuerdo	62	21,8%
Totalmente de Acuerdo	81	28,4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 15: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Amabilidad**

Fuente: Tabla 15

**Interpretaciones:**

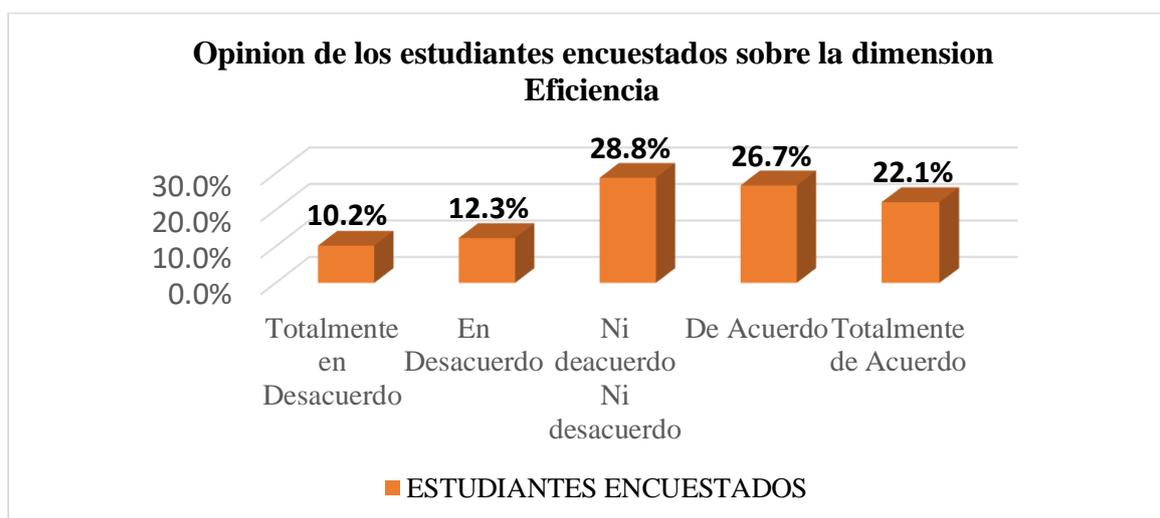
- En La Tabla 15 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 28.4% (81) están Totalmente de Acuerdo con la Amabilidad que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 15 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 10.2% (29) están Totalmente en desacuerdo con la Amabilidad que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 16:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Eficiencia***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	29	10,2%
En Desacuerdo	35	12,3%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	82	28,8%
De Acuerdo	76	26,7%
Totalmente de Acuerdo	63	22,1%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 16: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la dimensión Eficiencia**

Fuente: Tabla 16

**Interpretaciones:**

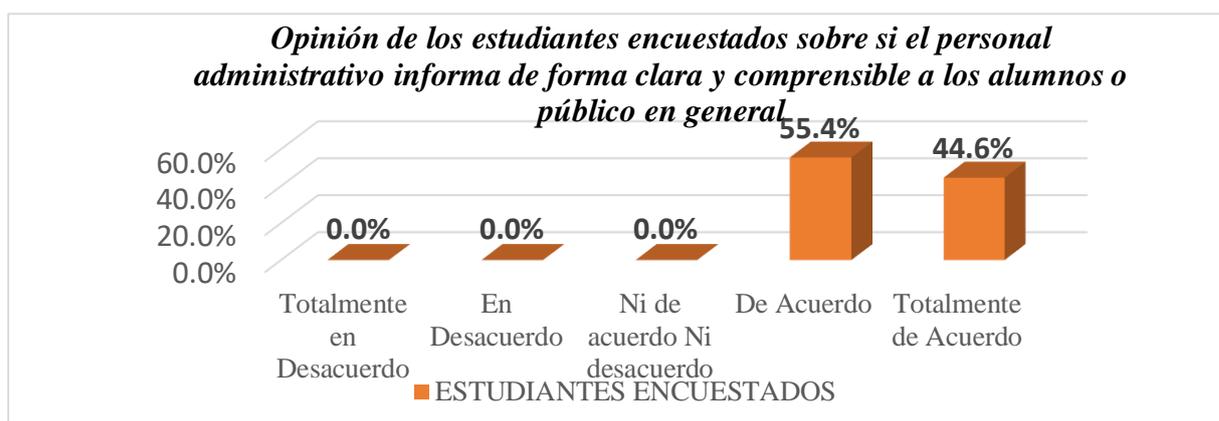
- En La Tabla 16 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 28.8% (82) están Ni de acuerdo ni desacuerdo con la Eficiencia que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 16 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 10.2% (29) están Totalmente en Desacuerdo con la Eficiencia que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 17:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo informa de forma clara y comprensible a los alumnos o público en general***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	158	55.4%
Totalmente de Acuerdo	127	44.6%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote.*



***Figura 17: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo informa de forma clara y comprensible a los alumnos o público en general.***

Fuente: Tabla 17

**Interpretaciones:**

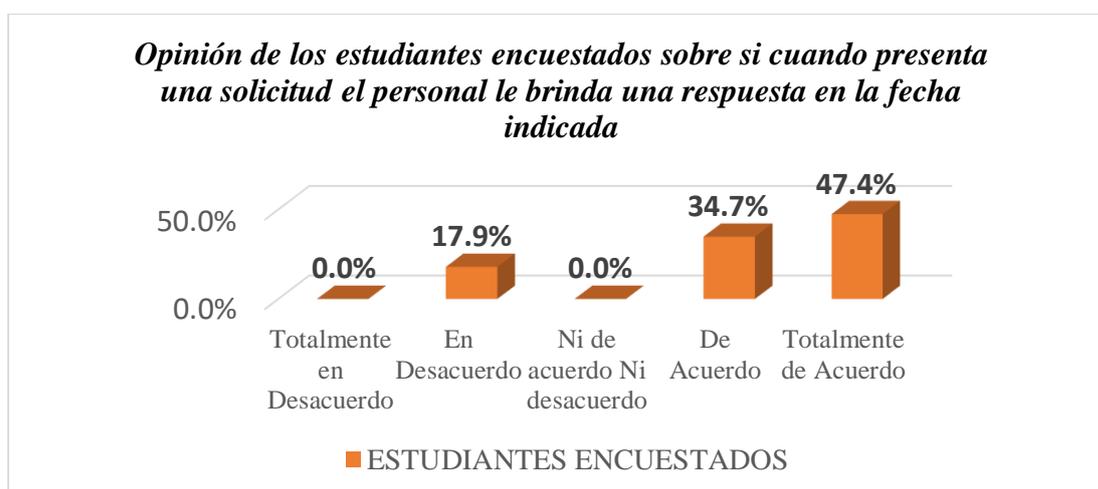
- En La Tabla 17 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 55.4% (158) están De Acuerdo que el personal administrativo informa de forma clara y comprensible a los alumnos o público en general en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 17 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 44.6% (127) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo informa de forma clara y comprensible a los alumnos o público en general en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 18:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cuando presenta una solicitud el personal le brinda una respuesta en la fecha indicada***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	51	17.9%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	99	34.7%
Totalmente de Acuerdo	135	47.4%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 18: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cuando presenta una solicitud el personal le brinda una respuesta en la fecha indicada***

Fuente: Tabla 18

**Interpretaciones:**

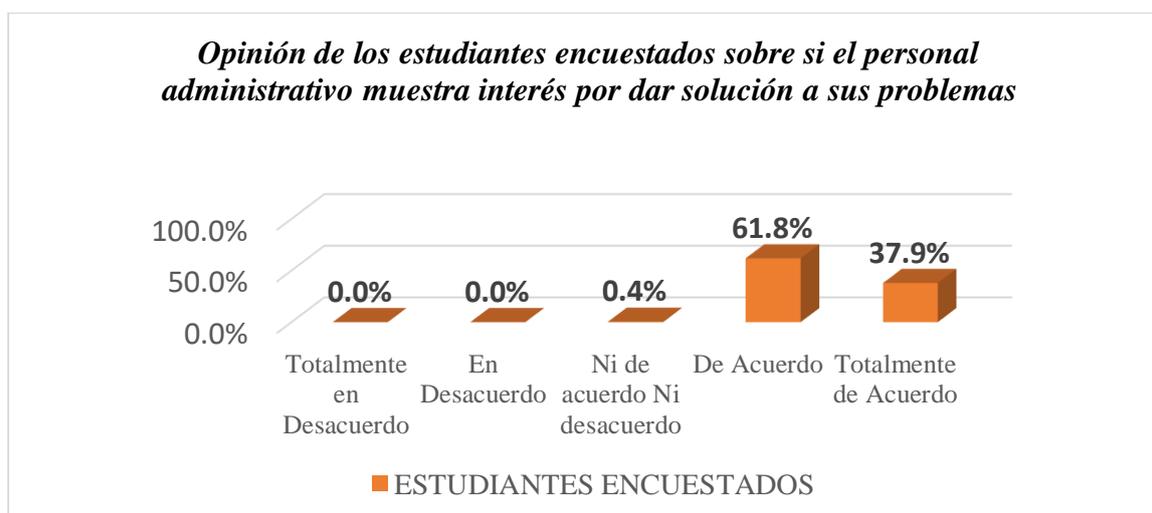
- En La Tabla 18 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 47.4% (135) están Totalmente De Acuerdo que cuando presenta una solicitud el personal administrativo le brinda una respuesta en la fecha indicada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 18 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 17.9% (51) están En Desacuerdo que cuando presenta una solicitud el personal administrativo le brinda una respuesta en la fecha indicada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 19:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	0.4%
De Acuerdo	176	61.8%
Totalmente de Acuerdo	108	37.9%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 19: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas.***

Fuente: Tabla 19

**Interpretaciones:**

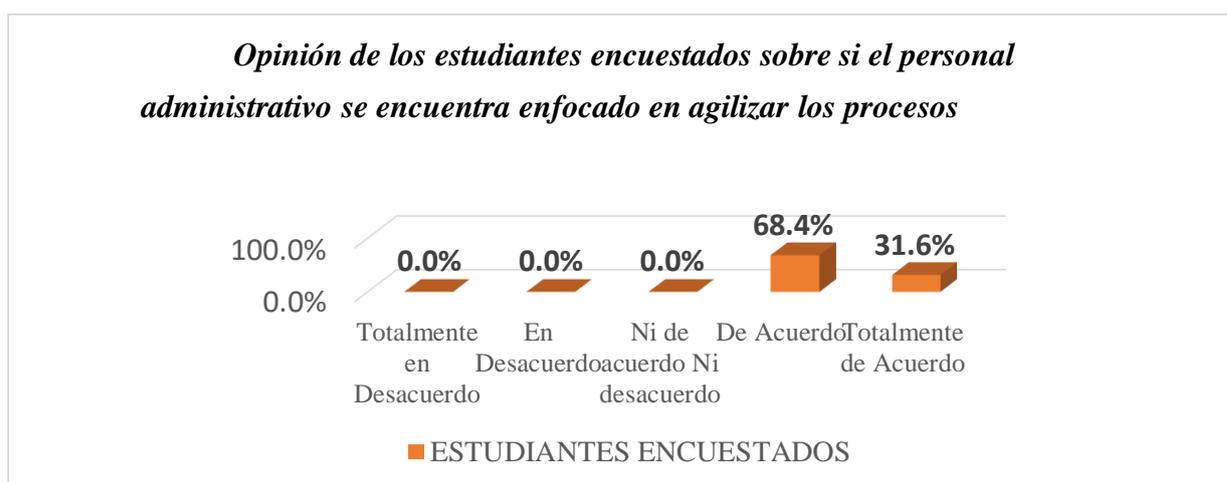
- En La Tabla 19 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 61.8% (176) están De Acuerdo que el personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 19 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 0.4% (1) está Ni de acuerdo Ni desacuerdo que el personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 20:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo se encuentra enfocado en agilizar los procesos*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	195	68.4%
Totalmente de Acuerdo	90	31.6%
TOTAL	285	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote



**Figura 20:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo se encuentra enfocado en agilizar los procesos.*

Fuente: Tabla 20

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 20 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 68.4% (195) están De Acuerdo que el personal administrativo se encuentra enfocado en agilizar los procesos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 20 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 31.6% (90) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo se encuentra enfocado en agilizar los procesos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Objetivo Especifico N°3:** Analizar la relación de las variables de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.

**Tabla 21:**

		SATISFACCION ESTUDIANTIL					
		Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
CALIDAD DE SERVICIO	Muy Bajo	10	8	12	12	8	50
	Bajo	6	12	8	6	5	37
	Regular	18	9	22	18	6	73
	Alto	12	9	10	7	7	45
	Muy Alto	9	8	9	15	39	80
Total		55	46	61	58	65	285

**Interpretación:**

- En la presente Tabla, 10 estudiantes opinan que la calidad de servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero” es Muy Bajo, a su vez 10 estudiantes opinan que la satisfacción que perciben es Muy Regular.
- Sin embargo, 22 estudiantes manifiestan que la calidad de servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero” es Regular, a su vez 22 estudiantes opinan que la satisfacción que perciben es Regular.
- Por otra parte, 39 estudiantes consideran que la calidad de servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero” es Muy Alto, a su vez 39 estudiantes opinan que la satisfacción que perciben es Muy Alto.

#### IV.DISCUSION

Bello & Ramírez (2013) en

- “Análisis de la calidad de servicio, según el modelo SERVQUAL. Caso: personal administrativo de la escuela de ciencias sociales y administrativas (E.C.S.A.) de la universidad de oriente, núcleo MONAGAS. MATURIN – ESTADO Monagas. Año 2013 “– Venezuela concluye que los elementos tangibles que representan la primera dimensión del modelo SERVQUAL se deduce que la percepción en todos los casos superaron las expectativas de los estudiantes que requieren de los servicios del personal administrativo correspondiente a su especialidad, pues, estos consideraron que la E.C.S.A posee equipos modernos de nuevas tecnologías, cómodos y sencillos para las actividades básicas que el personal administrativo requiere para la ejecución de sus funciones.
- Lo cual coincide con los resultados obtenidos de la Tabla 7, el 43.5% de los estudiantes mencionan estar Totalmente de Acuerdo con los elementos tangibles que cuenta el IESTP “Carlos Salazar Romero” para dar el servicio a los estudiantes y público en general, mientras que un 28.8% se encuentra Ni de Acuerdo Ni Desacuerdo, seguido de un 16.5% que está En Desacuerdo y un 11.2% que se encuentra Totalmente en Desacuerdo. Esto significa que el instituto posee equipos de apariencia moderna, lo cual permite que el personal administrativo pueda desarrollar sus actividades plenamente.

Bello & Ramírez (2013) en

- “Análisis de la calidad de servicio, según el modelo SERVQUAL. Caso: personal administrativo de la escuela de ciencias sociales y administrativas (E.C.S.A.) de la universidad de oriente, núcleo MONAGAS. MATURIN – ESTADO Monagas. Año 2013 “– Venezuela concluye que en la cuarta dimensión denominada Seguridad, se apreció de manera general que la percepción prevalece sobre las expectativas, los estudiantes expresan que el personal administrativo transmite confianza durante la ejecución de sus funciones, así mismo en relación al dominio de las informaciones el personal administrativo está completamente informado para responder con seguridad las

interrogantes del estudiantado.

- Esto se corrobora en la Tabla 5, donde el 27.4% de los estudiantes, afirman estar totalmente de acuerdo con la seguridad que transmite el personal administrativo al momento de atender a los estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”. Así mismo el 22.8% manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 17.2% están Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, el 17,9% en desacuerdo y el 14.7% totalmente en desacuerdo en cuanto a la seguridad que demuestran los administrativos al momento de atender. Esto significa que el instituto IESTP “Carlos Salazar Romero” cuenta con Personal Administrativo totalmente capacitado en cuanto a calidad de servicio, demostrando seguridad y conocimiento al brindar servicio a los diferentes estudiantes que requieran su atención.

Urdaneta & Romero (2009) en

“Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas”- Universidad Bellos Chacín, Venezuela da por concluido que la variable calidad de servicio que ofrecen da a conocer indicadores importantes de las cuales se debe de elogiar por el cumplimiento de los objetivos, por tal motivo, se aconseja la continuidad de las condiciones laborales, estabilidad y los beneficios sociales. De tal manera implementando proyectos de capacitación y entrenamiento para así mantener la mejora, con el fin de que sean más eficientes las funciones de cada trabajador.

- Lo cual es confirmado en la tabla 2, donde los resultados muestran que el 28.1% de los estudiantes opinan que la Calidad de Servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero” es Muy Alto. Así mismo el 15.8% menciona que es Alto, el 25.6% manifiesta que es Regular, el 13% asegura que es Bajo y un 17.5% dice que es Muy Bajo. Por tanto se puede concluir que existe una percepción positiva por parte de los alumnos respecto a la Calidad de Servicio que ofrece el instituto.

Álvarez et al (2014) en

“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”- México, concluye que la variable Satisfacción tuvo como resultado un nivel de satisfacción positivo. Con el resultado de estos datos se pudo llegar a conocer que en diversas áreas la calidad de servicio es óptima, y priorizan la satisfacción del estudiante.

- Lo cual es confirmado en la Tabla 12, donde los resultados muestran que un 22.8% de los estudiantes tienen una Satisfacción Muy Alta con el servicio que brinda el personal administrativo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”. Mientras que un 20.4% menciona que su Satisfacción es Alto, seguido de un 21.4% que afirma que es Regular, seguido de un 16.1% que manifiesta que es Baja y finalmente un 19.3% asegura que su Satisfacción es Muy Baja. Esto significa que el instituto está logrando cumplir con las expectativas que el alumno tiene acerca del servicio que se le ofrece.

Tonato (2017) en

“La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IEES del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016.” - Ecuador concluye que la atención que reciben los usuarios para poder acceder a ciertos servicios, se determina por presentar ciertas características de tipo estructural, comunicacional, y de recurso humano. Dentro de las características estructurales encontramos: espacio amplio para las colas, interés en atender los interrogantes de los usuarios. Entre las características comunicacionales, se identificó que existen instrucciones escritas que permiten a los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un determinado servicio, y que el alumno o cliente externo es orientado para el proceso que debe seguir para hacer algún trámite. Entre las características de talento humano, se identificó que algunos servidores públicos: entienden que es lo que requiere el usuario, escuchan los requerimientos del cliente externo; asignan bien los turnos para el servicio de atención.

- Esto se corrobora en la tabla 17, con 55.4% de los estudiantes que mencionan estar De Acuerdo que el personal administrativo informa de manera clara y comprensible a los alumnos y público en general acerca de alguna consulta que

éstos requieren, seguido de un 44.6% que asegura estar Totalmente de Acuerdo. Esto refleja que el personal administrativo se encuentra comprometido con brindar una información verídica que ayude a despejar las dudas de los estudiantes y público en general.

Mejía & Amaya (2011) en

“Evaluación de calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo de Abril a Junio 2011” Universidad del Salvador – El Salvador, Llegaron a las siguientes conclusiones: la buena atención que se brinda, se ha visto reflejada por la buena relación entre los trabajadores, aumentando el trabajo en equipo, dando una buena imagen a los usuarios. El tiempo de atención y tratamiento de los usuarios es prudente, ya que no genera atraso e incomodidad. Sin embargo, los usuarios en general opinan que se debe mejorar la infraestructura, ya que carece de poca iluminación.

- Lo cual es confirmado en la Tabla 14, donde el 30.5% se encuentra De Acuerdo con la Atención que brinda el personal administrativo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”. Seguido de un 28.1% que menciona estar Totalmente de Acuerdo, un 19.6% que asegura estar Ni de Acuerdo Ni Desacuerdo, y finalmente un 10.9% que se encuentra Totalmente en Desacuerdo y En Desacuerdo. Por tanto se puede concluir que existe una atención optima y segura al momento de realizar algún proceso o solicitud.

Mego (2011) en

“Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011” concluye que los trabajadores municipales, catalogan el servicio como bueno, debido al ambiente donde laboran, por otra parte los implementos que se les brinda (equipos, materiales) para el desarrollo de sus funciones están acorde a lo moderno. El servicio eficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo se debe a diversos aspectos: infraestructura, buena organización y funciones, y alto interés en conocer la opinión de los usuarios

acerca de sus necesidades.

- Esto se corrobora en la Tabla 36, con 50.2% de los estudiantes que mencionan estar De Acuerdo que el personal administrativo cuenta con equipos de apariencia moderna. Así mismo un 13.3% asegura estar Totalmente de Acuerdo, mientras que un 18.2% manifiesta estar En Desacuerdo. Esto significa que el instituto cuenta con implementos modernos en la actualidad, y de esta manera ayuda a la imagen de la institución a nivel tecnológico.

Chávez (2016) en

“Nivel De Satisfacción De Los Estudiantes Respecto Al Servicio De Reclamos De La Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016” concluye que los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas del décimo ciclo tiene un nivel de satisfacción muy alta respecto al servicio de reclamos de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016, debido a que el personal administrativo siempre busca encontrar las mejores soluciones a los problemas de los estudiantes. Por lo que se sugiere que el instrumento de satisfacción se siga aplicando para tener conocimiento sobre aspectos del servicio a mejorar y por lo tanto el nivel de los estudiantes vaya en aumento. Dar a conocer a toda la comunidad estudiantil los procesos para realizar algún reclamo y generar la mejor solución. Llevar un apunte sobre los reclamos que se puedan presentar o resolver, de tal manera permitirá poder controlar y evitar incidencias.

- Esto se corrobora en la Tabla 44; donde los resultados muestran que 57.9% de los estudiantes encuestados está De Acuerdo que encontraran las mejores soluciones si acuden al personal administrativo, seguido de un 42.1% que manifiesta estar Totalmente de Acuerdo. Esto significa que el personal administrativo sabe manejar adecuadamente cada situación con diferentes soluciones para la satisfacción de los estudiantes.

## V. CONCLUSIONES

- De acuerdo con la prueba estadística de Chi cuadrado que se realizó, donde el nivel de significancia es 0.000; y el valor de “p” es menor igual a 0.05, se determinó que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y por ende, se debe de aceptar la hipótesis de investigación (H1). De este modo se concluye que efectivamente existe relación significativa directa entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”.(Tabla 1)
- Se identificó que la Calidad de Servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero” tiene una calificación Muy Alta, con un 28.1% del total de estudiantes encuestados. Cabe indicar que la dimensión con mayor porcentaje de esta variable es Elementos Tangibles con un 43.5% de estudiantes que están Totalmente de Acuerdo, seguido de la dimensión Fiabilidad con 39.6% de Estudiantes que están Totalmente de Acuerdo, continuando con la dimensión Sensibilidad con un 31.9% de Estudiantes que están Totalmente de Acuerdo, seguido de la dimensión Seguridad con un 27.4% de estudiantes que están Totalmente de Acuerdo y finalmente la dimensión Empatía con un 24.6% de estudiantes que están en Desacuerdo. (Tabla 2,3,4,5,6 y 7)
- Se identificó que del total de estudiantes encuestados, el 22.8% están Muy Altamente Satisfechos con el servicio que brinda el IESTP “Carlos Salazar Romero”. Después de haber experimentado atenderse en las diferentes unidades de servicio que brinda dicho Instituto. Cabe indicar que la dimensión con mayor porcentaje de esta variable es Procesos Académicos con un 33.7% de estudiantes que están De Acuerdo, seguido de la dimensión Atención con un 30.5% de estudiantes que están De Acuerdo, continuando con la dimensión Eficiencia con un 28.8% de estudiantes que están Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo y finalmente la dimensión Amabilidad con un 28.4% de estudiantes que están Totalmente de Acuerdo. (Tabla 12,13,14,15 y 16)

- Se analizó que del total de estudiantes encuestados, 10 opinan que la Calidad de Servicio y Satisfacción es Muy Bajo, mientras que 22 estudiantes manifiestan que la Calidad de Servicio y Satisfacción es Regular, y por ultimo 39 estudiantes consideran que la Calidad de Servicio y Satisfacción es Muy Alta.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Las personas que forman parte del personal administrativo deben seguir manteniendo e incrementando la calidad de servicio que brindan a los estudiantes para que así haya una satisfacción favorable con respecto a los servicios que brindan, por ello se sugiere programar capacitaciones a los servidores, para mejorar el servicio, y de esta manera el Instituto generara una buena imagen y gran expectativa sobre la atención que se ofrece.
  
- El personal administrativo debe de desarrollar y potenciar la empatía, ya que en los resultados de la investigación el personal tiene un porcentaje bajo con respecto a esta habilidad. Por lo tanto se debería programar talleres dinámicos de grupos, en donde se intercambie roles, a fin de mejorar su empatía, con los estudiantes, para que de esa manera se refleje una imagen más positiva y así cambie la percepción que los estudiantes tienen acerca de ellos.
  - Asimismo proyectar talleres de coaching para mejorar la motivación en los servidores. De esa manera el Instituto conseguirá una mayor eficiencia por parte del personal administrativo en sus puestos de trabajo, y se pueda mejorar los resultados obtenidos en la Investigación.
  
- Utilizar los resultados de esta investigación, como oportunidades de mejora, para los procesos de servicio del instituto, y así poder disminuir los resultados negativos que se obtuvieron, y de esa manera aumentar la Satisfacción de los Estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agustín, M., & Domelis, M. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29.
- Álvarez, J., & Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. (Artículo para Revista Red Iberoamericana de Investigación). Universidad autónoma del Estado de México, México.
- Bello, R., & Ramirez, J. (2013). Análisis de la calidad de servicio, según el modelo servqual. Caso: Personal administrativo de la escuela de ciencias sociales y administrativas (E.C.S.A) de la Universidad del Oriente, Nucleo Monagas. (Tesis para obtención de título). Universidad de Oriente, Venezuela.
- Billielou, J. (2016). Cómo conquistar el corazón de tus clientes con la empatía. Recuperado de: <http://billiesastre.com/como-conquistar-el-corazon-de-tus-clientes-con-la-empatia/>
- Chávez, M. (2016). Nivel De Satisfacción De Los Estudiantes Respecto Al Servicio De Reclamos De La Universidad Privada Leonardo Da Vinci – 2016. (Tesis para Obtener el título Profesional de Administración de Empresas). Universidad privada Leonardo Da Vinci, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cons, N. (2008). Importancia de la Administración Educativa. PEDAGOGIASUA\_Tecnicas de Biblioteca. Recuperado de: <http://tecnicasdebibliotecasua.blogspot.pe/2008/06/blog-post.html>
- Del Águila, R. (2016). Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración).

- Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. México, editorial McGrawHill/Interamericana.
- Hernández, S.; Fernández, C.; Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación, 6ta. Edición.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. (1ª ed.). México: McGraw Hill.
- Ingrande, T. (2015). Philip Crosby: la filosofía de cero defectos. Recuperado de: <http://kailean.es/la-filosofia-de-cero-defectos/>
- Instituto Irapuato de Colombia (2016). *Capacitación del Personal Administrativo*. Duc in Altum. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://moodle.uui.edu.mx/noticias/index.php/2016/07/06/capacitacion-de-personal-administrativo/>
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Decimocuarta edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012.
- Mego, O. (2011). *Propuesta De Un Sistema De Gestión De Calidad Para La Mejora Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Chiclayo, Lambayeque, 2011*. (Tesis para optar el grado de doctor en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Mejia, Y., & Amaya, R. (2011). *Evaluacion De Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Nueva Guadalupe En El Período De Abril A Junio 2011*. (Maestría en Gestión Hospitalaria). Universidad De El Salvador, El salvador.
- Meléndez, J. (2015). *Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Satisfacción del Cliente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015*. (Bachiller en Ciencias Económicas). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Moreira, R. (2013). *Necesidades De Capacitación Profesional Del Personal*

Administrativo De La Universidad Cristiana Latinoamericana Extensiòn Guayaquil Para Mejorar La Calidad De Servicio. Propuesta De Un Mòdulo Pràctico. (Tesis para el grado acadèmico de Magister). Universidad De Guayaquil, Guayaquil.

Ojeda, C. (2011). Calidad del servicio al cliente en instituciones de educaciòn superior. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educacion-superior/>

Padilla, G. (2002). Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Pérez, A. (2013). Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>

Pontevedra, C. (2017). Quejas por la falta de Personal Administrativo en el CFEA de Lourizan. Recuperado de: [https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/pontevedra/pontevedra/2017/07/01/quejas-falta-personal-administrativo-centro-forestal-lourizan/0003\\_201707P1C5993.htm](https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/pontevedra/pontevedra/2017/07/01/quejas-falta-personal-administrativo-centro-forestal-lourizan/0003_201707P1C5993.htm)

Quevedo, A. (2008). Servqual Evaluaciòn Y Propuesta De Mejoras De Un Modelo De Atenciòn De Usuarios En Un Servicio Pùblico1. Recuperado de: <http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev71/art1.pdf>

Regader, B. (2018). Los 5 grandes rasgos de personalidad: sociabilidad, responsabilidad, apertura, amabilidad y neuroticismo. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net/personalidad/5-grandes-rasgos-de-personalidad>

Santo Domingo (2015). Tras protesta Uladech dialoga con estudiantes de Odontologia. Recuperado de: <http://radiorsd.pe/noticias/todas-las-noticias/23208-tras-protesta-uladech-dialoga-con-estudiantes-de-odontologia>

- Serna, H. (2006). Conceptos básicos en servicio al cliente. (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016. (Tesis para obtener el título de Master en Gestión Pública). Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador.
- Universidad Continental (2017). 4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver. Recuperado de:  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Urdaneta, E., & Romero, F. (2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. (Tesis para obtener título). Universidad Rafael Bellosillo Chacín, Venezuela.
- Uribe, E. (2008). Modelo Kano de satisfacción del cliente. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/modelo-kano-de-satisfaccion-del-cliente/>
- Vargas, M & Aldana, L. (2011) Calidad y servicio conceptos y herramientas. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones universidad de la sabana

## ANEXOS

### ANEXO N°01 Cuestionario SERVQUAL sobre la Calidad de Servicio

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CESAR  
VALLEJO - FILIAL CHIMBOTE

ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Reciba usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi tesis cuyo título es: “CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” NUEVO CHIMBOTE – 2018”

#### DATOS COMPLEMENTARIOS:

Edad:             Menos de 17 años    18-30 años    31 50 años a más

Sexo:             Masculino                       Femenino

Estado Civil:    Soltero    Casado    Otros

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción sobre la calidad de servicio que brinda el personal administrativo del IESTP “Carlos Salazar Romero”, según la siguiente escala:

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

#### FIABILIDAD:

	1	2	3	4	5
1. Cuando un alumno tiene un problema el personal administrativo demuestra interés en solucionarlo.					
2. Cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
3. El servicio que le brinda el personal administrativo responde a lo que usted esperaba.					
4. Cree usted que el personal administrativo realiza bien el servicio.					

5. El personal administrativo demuestran estar capacitado para responder a sus preguntas.						
---	--	--	--	--	--	--

**SENSIBILIDAD:**

6. El tiempo que aguardo para realizar alguna consulta fue efectivo.					
7. Cree usted que el servicio que brinda el personal administrativo es del todo efectivo.					
8. el personal administrativo le brinda un servicio cordial.					
9. El personal administrativo dispone del suficiente tiempo para atenderlo					

**SEGURIDAD:**

10. El comportamiento del personal le inspira confianza.					
11. El personal le brinda seguridad al momento de solicitar un servicio.					
12. En alguna ocasión el personal administrativo cometió algún error en su solicitud					
13. El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.					

**EMPATIA:**

14. Usted recibió atención individualizada					
15. El personal ofrece los horarios convenientes para todos los alumnos.					
16. El empleado entiende las necesidades específicas del alumno.					
17. Cree usted que el personal toma interés en sus necesidades.					
18. El personal demuestra amabilidad.					

**ELEMENTOS TANGIBLES:**

19. El personal tiene equipos de apariencia moderna.					
20. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
21. El personal presenta una apariencia limpia y ordenada					
22. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.					

## ANEXO N°02 Cuestionario sobre la Satisfacción de los Estudiantes

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO -  
FILIAL CHIMBOTE

### ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Reciba usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi tesis cuyo título es: “CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” NUEVO CHIMBOTE –2018”

#### DATOS COMPLEMENTARIOS:

Edad:             Menos de 17 años    18-30 años    31 50 años a más

Sexo:             Masculino                       Femenino

Estado Civil:    Soltero    Casado    Otros

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción sobre la calidad de servicio que brinda el personal administrativo del IESTP “Carlos Salazar Romero”, según la siguiente escala:

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

#### PROCESOS ACADÉMICOS

	1	2	3	4	5
1. El personal administrativo brinda información de forma clara y comprensible a los alumnos y público en general					
2. Sabe usted a que área recurrir al momento de que se le presente un problema					
3. El personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno					
4. El personal comunica sobre las situaciones actuales del instituto					
5. El personal administrativo se adapta perfectamente a mis necesidades como alumno.					

## ATENCIÓN

6. Cuando acudo al personal administrativo sé que encontraré las mejores soluciones					
7. Cree usted que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones					
8. Cuando presenta una solicitud el personal le brinda una respuesta en la fecha indicada.					
9. Usted es orientado al momento de realizar un proceso por el personal administrativo					
10. Las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas que solicitan son de manera segura.					

## AMABILIDAD

11. Tienen la confianza suficiente para expresar sus dudas al personal administrativo al momento de solicitar un servicio					
12. El trato del personal administrativo con los alumnos es considerado y amable.					
13. Cree usted que el personal administrativo comprende sus necesidades al momento de presentar un problema.					
14. El personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas					
15. Cree usted que el interés por parte del personal administrativo es alto					

## EFICIENCIA

16. El personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos.					
17. El personal administrativo le brindan soluciones oportunas.					
18. El personal administrativo acepta alguna sugerencia por parte suya.					
19. Cree usted que el personal administrativo conoce los procesos académicos.					
20. El personal administrativo se encuentra enfocado en agilizar los procesos					

## **ANEXO N°03 Ficha Técnica sobre la Calidad de Servicio**

### **I. DATOS INFORMATIVOS**

- 1. Técnicas e instrumentos:** Encuesta/Cuestionario
- 2. Nombre del Instrumento:** Cuestionario sobre la Calidad de Servicio Administrativo del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018
- 3. Autor original:** Servqual: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1992).
- 4. Forma de Aplicación:** Individual
- 5. Medición:** La relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes
- 6. Administración:** Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”
- 7. Tiempo de Aplicación:** 15 minutos

### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO**

Determinar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los estudiantes.

### **III. RECATEGORIZACION DE NIVELES**

Para la presentación de la variable Calidad de Servicio se hizo una re categorización de la escala de Likert para lograr una mejor interpretación de los resultados. Considerando una nueva escala, en la cual:

Totalmente en desacuerdo (1) = Muy Bajo

En Desacuerdo (2) = Bajo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) = Regular

De Acuerdo (4) = Alto

Totalmente de acuerdo (5) = Muy Alto

## **ANEXO N°04 Ficha Técnica sobre la Satisfacción del Estudiante**

### **III. DATOS INFORMATIVOS**

- 8. Técnicas e instrumentos:** Encuesta/Cuestionario
- 9. Nombre del Instrumento:** Cuestionario sobre la Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018
- 10. Autor original:** Institución Educativa Presbítero Antonio José Bernal
- 11. Forma de Aplicación:** Individual
- 12. Medición:** La relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes
- 13. Administración:** Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero”
- 14. Tiempo de Aplicación:** 15 minutos

### **IV. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO**

Determinar la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de servicio brindada por el personal administrativo.

### **III. RECATEGORIZACION DE NIVELES**

Para la presentación de la variable Satisfacción de los Estudiantes se hizo una re categorización de la escala de Likert para lograr una mejor interpretación de los resultados. Considerando una nueva escala, en la cual:

Totalmente en desacuerdo (1) = Muy Bajo

En Desacuerdo (2) = Bajo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) = Regular

De Acuerdo (4) = Alto

Totalmente de acuerdo (5) = Muy Alto

**ANEXO N° 05 Matriz de Consistencia**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Hernández, et. al (2009)</b> define la calidad en el servicio como: “la facultad de satisfacer las necesidades que posee el cliente , tanto como sus expectativas y requerimientos que se les da en el servicio.”	Se dice que las entidades públicas y privadas abordan para la satisfacción de sus clientes en general.  En la cual será medido a través de las dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	-Interés	Ordinal	1
				-Compromiso		2
				-Primera impresión		3
				-Eficacia		4
				-Exento de errores		5
			Sensibilidad	-Comunicación efectiva		6
				-Efectividad		7
				-Cordialidad		8
				-Cortesía		9
			Seguridad	-Confianza		10
				-Seguridad		11
				-Alto conocimiento		12,13
			Empatía	-Atención individualizada		14
				-Horarios accesibles		15
				-Atención personalizada		16

				-Interés		17
				-Cortesía		18
			Elementos Tangibles	-Equipos modernos		19
				-Instalaciones físicas visibles		20
				-Apariencia		21
				-Materiales visibles		22
<b>Satisfacción del Estudiante</b>	<b>Kotler &amp; Keller (2006)</b> nos dicen que satisfacción es: “una conmoción de placer o en todo caso de decepción al realizar la comparación de las expectativas frente a la experiencia.”	Resultado acerca de la comparación entre la percepción con las expectativas del servicio recibido.  En la cual será medido a través de las dimensiones: procesos académicos, atención,	Proceso Académico	-Información	Ordinal	1,2
				-Admisión		3
				-Reportes		4
			Atención	-Necesidades e Inquietudes		5
				-Solución a problemas		6
				-Capacitación		7
				-Atención oportuna		8
				-Orientación		9
			Amabilidad	-Seguridad recibida		10
				-Confiability		11

		amabilidad y eficiencia.		-Trato brindado		12		
				-Comprensión		13		
				-Muestra de Interés		14		
				-Grado de interés		15		
		Eficiencia				-Capacidad de respuesta		16
						-Solución oportuna		17,18
						-Conocimiento de procesos		19
						-Agilidad de procesos		20

**ANEXO N° 06 Resultado de Análisis de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) del Instrumento para medir la variable Calidad de Servicio**

CALIDAD DE SERVICIO																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
N° ENCUESTADO	El servicio que le brinda el personal administrativo responde a lo que usted esperaba.	Cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	Cuando un alumno tiene un problema el personal administrativo demuestra interés en solucionarlo.	Cree usted que el personal administrativo realiza bien el servicio.	El personal administrativo demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.	El tiempo que aguardo para realizar alguna consulta fue efectivo.	Cree usted que el servicio que brinda el personal administrativo es del todo efectivo.	El personal administrativo le brinda un servicio cordial.	El personal administrativo nunca está demasiado ocupado para atenderlo.	El comportamiento del personal le inspira confianza.	El personal le brinda seguridad al momento de solicitar un servicio.	El personal demuestra amabilidad para todos los alumnos.	El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	Usted recibió atención individualizada	El personal ofrece los horarios convenientes para todos los alumnos.	El empleado entiende las necesidades específicas del alumno.	Cree usted que el personal toma interés en sus necesidades.	El personal demuestra amabilidad.	El personal tiene equipos de apariencia moderna.	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	El personal presenta una apariencia decente.	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.	
1	2	1	1	3	4	3	1	3	3	1	3	2	3	4	2	1	3	4	4	1	2	1	
2	2	5	3	5	3	1	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	4	
3	3	4	3	4	3	1	3	1	2	2	4	4	4	5	4	4	5	3	2	2	3	3	
4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	3	3	
5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	2	4	5	4	3	5	5	3	5	2	5	4	
6	3	5	3	3	5	4	3	4	4	1	2	3	5	4	3	4	3	3	2	2	3	5	
7	2	1	3	1	2	2	2	3	4	3	1	3	4	4	3	3	2	3	3	1	4	4	
8	2	1	3	2	4	2	2	1	1	1	3	3	5	5	3	3	2	3	3	1	4	2	
9	1	3	4	2	4	2	4	1	1	2	3	3	5	5	2	2	2	4	3	1	4	4	
10	1	5	4	5	4	3	4	5	2	5	3	2	3	5	2	3	4	4	3	1	3	5	
11	4	2	1	2	5	3	1	2	3	4	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	5	5	
12	4	1	1	1	1	3	3	2	1	3	4	2	3	3	1	3	2	2	3	3	5	5	
	1.17424	3.42424	1.15152	2.515152	1.356061	1.15152	1.1515	2.08333	1.87879	2.8106	0.90909	0.72727	0.72727	0.51515	0.99242	1.11364	1.60606	0.515152	0.81061	0.60606	0.9697	1.65909	127
<b>V.calidad de servicio</b>																							
suma de varítem	29.848																						
k	22																						
alfa	0.801																						

**ANEXO N° 07 Resultado de Análisis de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) del Instrumento para medir la variable Satisfacción de los Estudiantes**

N° ENCUESTADO	SATISFACCION ESTUDIANTIL																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	El personal administrativo informa de forma clara y comprensible a los alumnos o público en general	El personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno	El personal comunica sobre las situaciones actuales del instituto	Cree usted que el personal administrativo le brinda una buena atención.	El personal administrativo se adapta perfectamente a mis necesidades como alumno.	Cuando acudo al personal administrativo sé que encontraré las mejores soluciones	Cree usted que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones	Cuando presenta una solicitud el personal le brinda una respuesta en la fecha indicada.	Usted es orientado al momento de realizar un proceso por el personal administrativo	Las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas que solicitan son de manera segura.	Tienen la confianza suficiente para expresar sus dudas al personal administrativo al momento de solicitar un servicio	El trato del personal administrativo con los alumnos es considerado y amable.	Cree usted que el personal administrativo comprende sus necesidades al momento de presentar un problema.	El personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas	Cree usted que el interés por parte del personal administrativo es alto	El personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos.	El personal administrativo le brinda soluciones oportunas.	Cree usted que el personal administrativo conoce los procesos académicos.	El personal administrativo le brinda una información clara y concisa sobre los problemas o información que requiere.	El personal administrativo da respuesta rápida a lo que usted requiere.	
1	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	61
2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	71
3	5	4	4	5	3	2	2	5	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	78
4	3	4	4	2	3	2	5	2	3	5	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	73
5	4	5	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	75
6	3	4	3	2	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	2	3	3	4	4	5	72
7	4	4	3	3	3	4	3	2	1	2	2	1	4	3	2	4	3	4	3	2	57
8	4	3	3	1	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	58
9	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	5	3	1	53
10	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	2	3	2	3	5	5	5	78
11	2	3	1	4	2	3	5	3	4	5	4	3	2	2	3	1	2	5	3	2	59
12	1	2	3	4	2	3	1	3	4	2	1	3	2	1	4	1	5	3	2	2	49
	1.47727	0.78788	0.99242	1.47727	0.51515	0.54545	1.53788	1.29545	0.81061	1.35606	0.87879	1.87879	0.81818	1.27273	1.45455	1.90152	0.78788	0.38636	0.78788	2.08333	104.606
<b>V. SATISFACCION</b>																					
suma de var/item	23.045																				
k	20																				
alfa	0.8207																				

**ANEXO N° 08 – Resultado de la Validación del Instrumento del Primer Evaluador**

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar la Calidad de Servicio que brinda el Personal Administrativo y la Satisfacción de los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" – 2018.

**DIRIGIDO A:** Los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" – 2018.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Buena	Muy bueno	Excelente
		<input checked="" type="checkbox"/>		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** MEDINA BOLA, JOSE CARLOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** Mg.

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Jose Carlos Medina Bola  
**DNI:** 07598660

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N° 09 – Resultado de la Validación del Instrumento del Segundo Evaluador

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre la Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar la Calidad de Servicio que brinda el Personal Administrativo y la Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018.

**DIRIGIDO A:** Los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		<del>X</del>		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** CALDERÓN YARLEQUE LUIS ALBERTO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** Magister en Administración y Negocios.

  
NOMBRES Y APELLIDOS: Calderón Yarleque Luis Alberto  
DNI: 40097132.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**ANEXO N° 10 – Resultado de la Validación del Instrumento del Tercer Evaluador**

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018

**OBJETIVO:** Determinar la Calidad de Servicio que brinda el personal Administrativo y la Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018

**DIRIGIDO A:** Los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” – 2018

**VALORACION DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** Gonzalez RUENA Nestor DANIEL  
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAGISTER

  
**Dr. Mg. Nestor Daniel Gonzalez Ruena**  
**DNI: 32991041**

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignale una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x).

## ANEXO N° 11 Matriz de la Validación del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Interés	Cuando un alumno tiene un problema el personal administrativo demuestra interés en solucionarlo.															
		Compromiso	Cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.															
		Primera Impresión	El servicio que le brinda el personal administrativo responde a lo que usted esperaba															
		Eficacia	Cree usted que el personal administrativo realiza bien el servicio.															
		Exento de errores	El personal administrativo demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.															
	Sensibilidad	Comunicación efectiva	El tiempo que aguardo para realizar alguna consulta fue efectivo.															
		Efectividad	Cree usted que el servicio que brinda el personal administrativo es del todo efectivo.															
		Cordialidad	El personal administrativo le brinda un servicio cordial.															

		Cortesía	El personal administrativo dispone del suficiente tiempo para atenderlo																
<b>Seguridad</b>		Confianza	El comportamiento del personal le inspira confianza.																
		Seguridad	El personal le brinda seguridad al momento de solicitar un servicio.																
	Alto Conocimiento		En alguna ocasión el personal administrativo cometió algún error en su solicitud																
			El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.																
<b>Empatía</b>		Atención individualizada	Usted recibió atención individualizada																
		Horarios Accesibles	El personal ofrece los horarios convenientes para todos los alumnos.																
		Atención personalizada	El empleado entiende las necesidades específicas del alumno.																
		Interés	Cree usted que el personal toma interés en sus necesidades.																
		Cortesía	El personal demuestra amabilidad.																
<b>Elementos tangibles</b>		Equipos Modernos	El personal tiene equipos de apariencia moderna.																
		Instalaciones físicas visibles	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.																
		Apariencia	El personal presenta una apariencia limpia y ordenada.																
		Materiales visibles	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.																

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Proceso Académico	Información	El personal administrativo brinda información de forma clara y comprensible a los alumnos o público en general.																	
			Sabe usted a que área recurrir al momento de se le presente un problema.																	
		Admisión	El personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno																	
		Reportes	El personal comunica sobre las situaciones actuales del instituto																	
		Necesidades e inquietudes	El personal administrativo se adapta perfectamente a mis necesidades como alumno.																	
	Atención	Solución a problema	Cuando acudo al personal administrativo sé que encontraré las mejores soluciones																	
		Capacitación	Cree usted que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones																	
		Atención oportuna	Cuando presenta una solicitud el personal le brinda una respuesta en la fecha indicada.																	
		Orientación	Usted es orientado al momento de realizar un proceso por el personal administrativo																	
		Seguridad recibida	Las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas que solicitan son de manera segura.																	
Amabilidad	Confiabilidad	Tienen la confianza suficiente para expresar sus dudas al personal administrativo al momento de solicitar un servicio																		

	Trato brindado	El trato del personal administrativo con los alumnos es considerado y amable.																
	Comprensión	Cree usted que el personal administrativo comprende sus necesidades al momento de presentar un problema.																
	Muestra de interés	El personal administrativo muestra interés por dar solución a sus problemas																
	Grado de interés	Cree usted que el interés por parte del personal administrativo es alto																
	<b>Eficiencia</b>	Capacidad de respuesta	El personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos.															
		Solución oportuna	El personal administrativo le brinda soluciones oportunas.															
			El personal administrativo acepta alguna sugerencia por parte suya															
		Conocimiento de procesos	Cree usted que el personal administrativo conoce los procesos académicos															
Agilidad de procesos	El personal administrativo se encuentra enfocado en agilizar los procesos																	

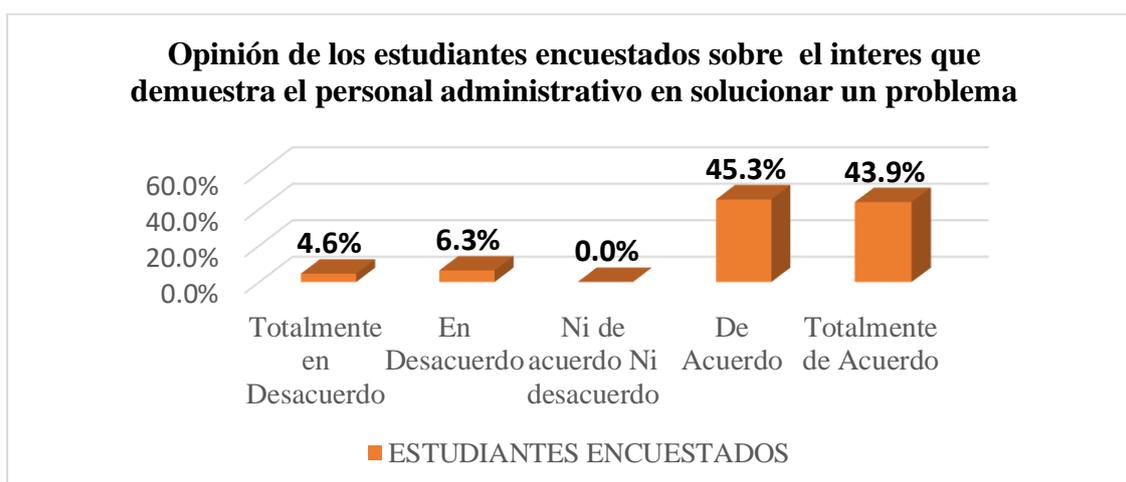
## ANEXO 12 – RESULTADOS

**Tabla 22:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre el interés que demuestra el personal administrativo en solucionar un problema*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	13	4,6%
En Desacuerdo	18	6,3%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	129	45,3%
Totalmente de Acuerdo	125	43,9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 22:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre el interés que demuestra el personal administrativo en solucionar un problema*

Fuente: Tabla 22

### Interpretaciones:

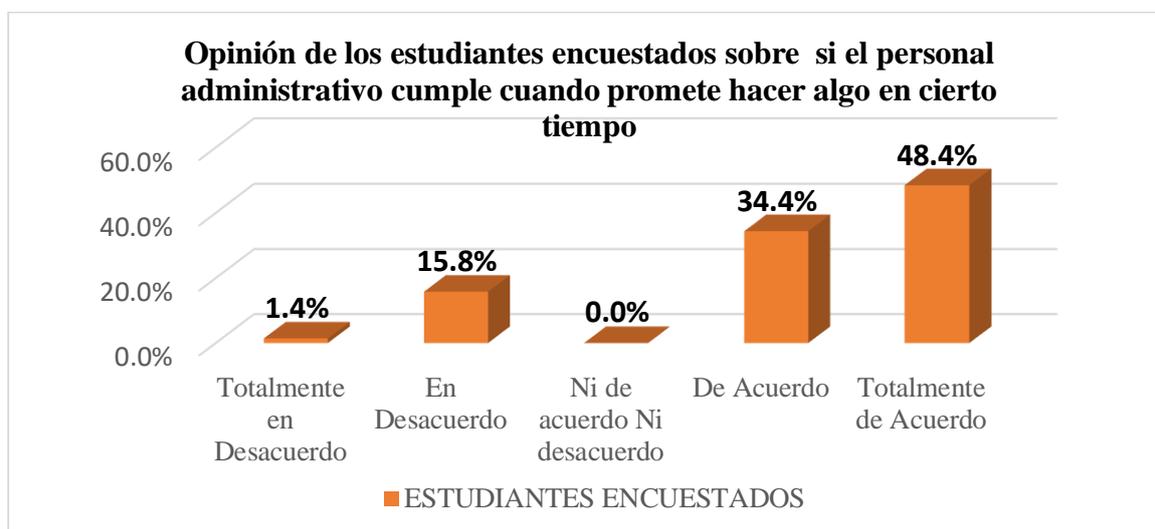
- En La Tabla 22 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 45.3% (129) están De acuerdo con el interés que demuestran en solucionar los problemas de los alumnos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 22 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 4.6% (13) están Totalmente en Desacuerdo con el interés que demuestran en solucionar los problemas de los alumnos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 23:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo cumple cuando promete hacer algo en cierto tiempo***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	4	1,4%
En Desacuerdo	45	15,8%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	98	34,4%
Totalmente de Acuerdo	138	48,4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 23: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo cumple cuando promete hacer algo en cierto tiempo**

Fuente: Tabla 23

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 23 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 48.4% (138) están Totalmente de acuerdo que el personal administrativo cumple lo que promete en el tiempo indicado en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 23 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 1.4% (4) están Totalmente en Desacuerdo que el personal administrativo cumple lo que promete en el tiempo indicado en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 24:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre el servicio que brinda el personal administrativo es el esperado***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	45	15,8%
Totalmente de Acuerdo	240	84,2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 24: Opinión de los estudiantes encuestados sobre el servicio que brinda el personal administrativo es el esperado**

Fuente: Tabla 24

**Interpretaciones:**

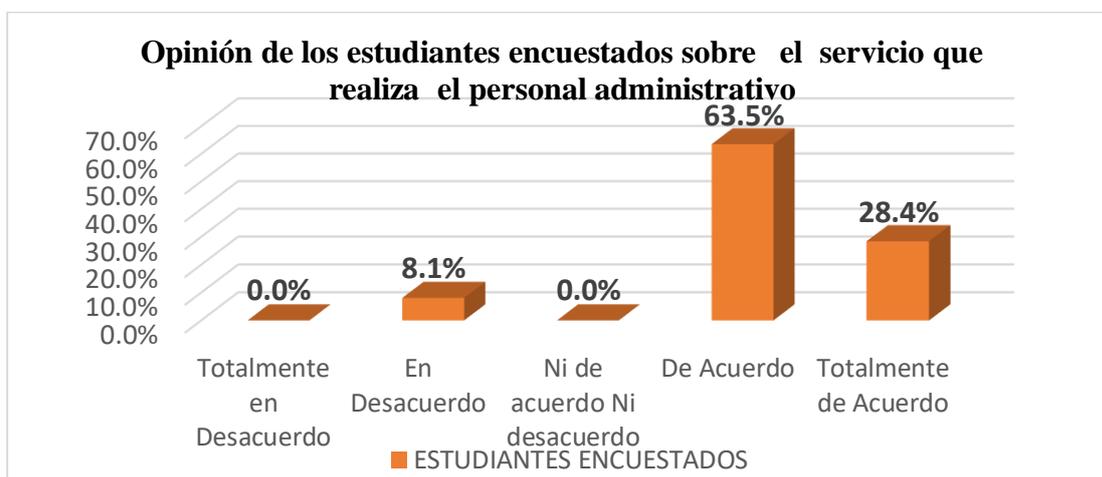
- En La Tabla 24 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 84.2% (240) están Totalmente de acuerdo que el personal administrativo responde a lo que esperaban en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 24 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 8.1% (23) están En Desacuerdo que el personal administrativo realiza bien el servicio del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 25:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre el servicio que realiza el personal administrativo***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	23	8,1%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	181	63,5%
Totalmente de Acuerdo	81	28,4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 25: Opinión de los estudiantes encuestados sobre el servicio que realiza el personal administrativo**

Fuente: Tabla 25

**Interpretaciones:**

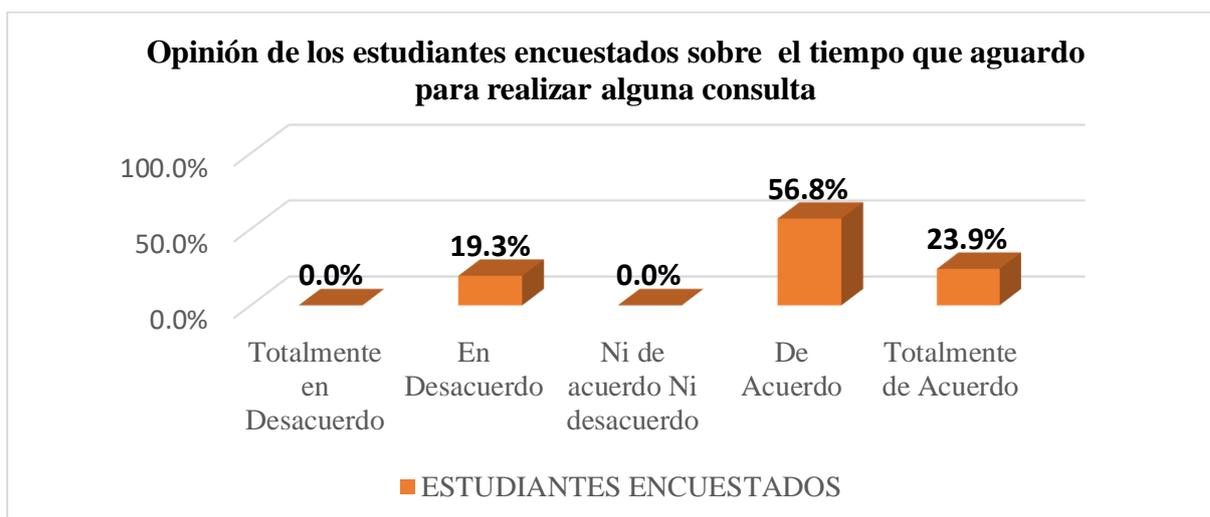
- En La Tabla 25 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 63.5% (181) están De acuerdo que el personal administrativo realiza bien el servicio del IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 25 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 8.1% (23) están En Desacuerdo que el personal administrativo realiza bien el servicio del IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 26:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre el tiempo que aguardo para realizar alguna consulta***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	55	19,3%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	162	56,8%
Totalmente de Acuerdo	68	23,9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote.*



**Figura 26: Opinión de los estudiantes encuestados sobre el tiempo que aguardo para realizar alguna consulta**

Fuente: Tabla 26

**Interpretaciones:**

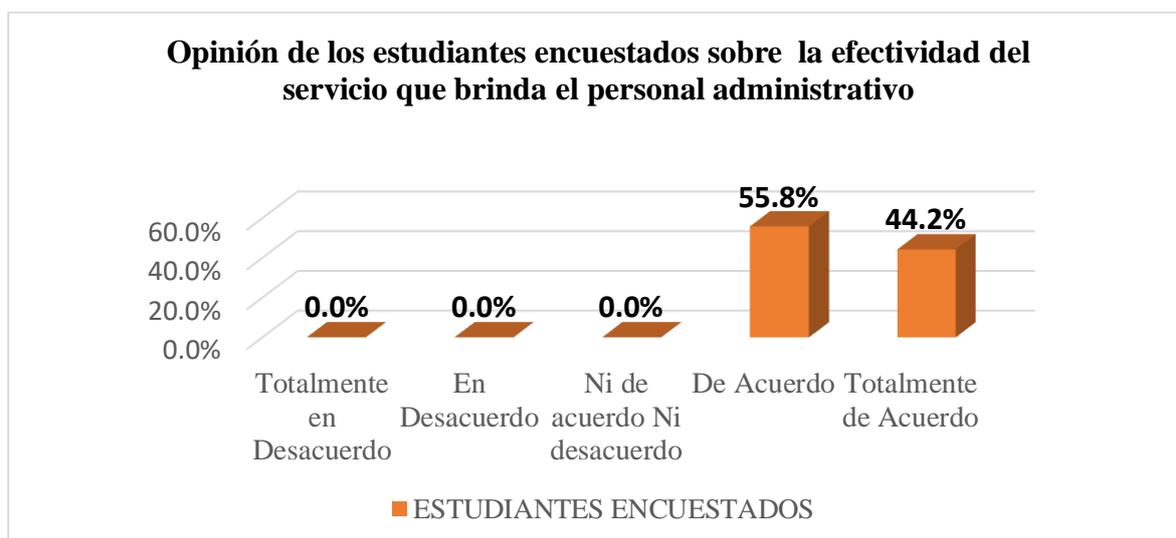
- En La Tabla 26 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 56.8% (162) están De acuerdo que el tiempo que aguardo para realizar alguna consulta fue efectivo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 26 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 19.3% (55) están En Desacuerdo que el tiempo que aguardo para realizar alguna consulta fue efectivo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 27:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la efectividad del servicio que brinda el personal administrativo***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	159	55,8%
Totalmente de Acuerdo	126	44,2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 27: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la efectividad del servicio que brinda el personal administrativo**

Fuente: Tabla 27

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 27 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 55.8% (159) están De acuerdo que el servicio que brinda el personal administrativo es del todo efectivo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 27 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 44.2% (126) están Totalmente De acuerdo que el servicio que brinda el personal administrativo es del todo efectivo en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 28:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre el servicio cordial que brinda el personal administrativo***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	80	28,1%
Totalmente de Acuerdo	205	71,9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 28:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre el servicio cordial que brinda el personal administrativo*

Fuente: Tabla 28

**Interpretaciones:**

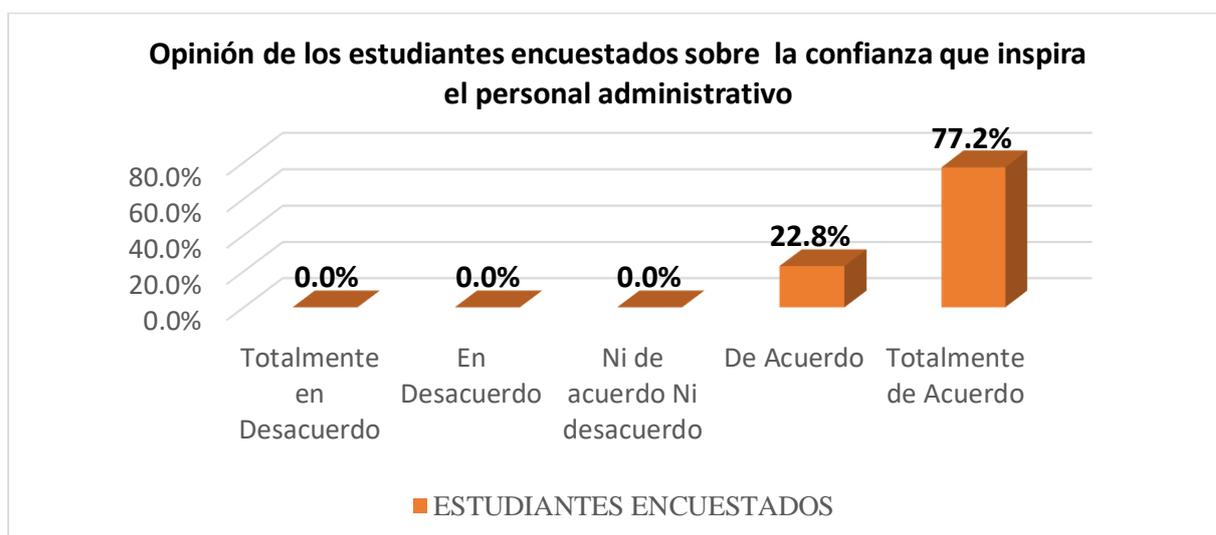
- En La Tabla 28 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 71.9% (205) están Totalmente de acuerdo que el personal administrativo les brinda un servicio cordial en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 28 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 28.1% (80) están De acuerdo que el personal administrativo les brinda un servicio cordial en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 29:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la confianza que inspira el personal administrativo***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	65	22,8%
Totalmente de Acuerdo	220	77,2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 29: Opinión de los estudiantes encuestados sobre la confianza que inspira el personal administrativo**

Fuente: Tabla 29

**Interpretaciones:**

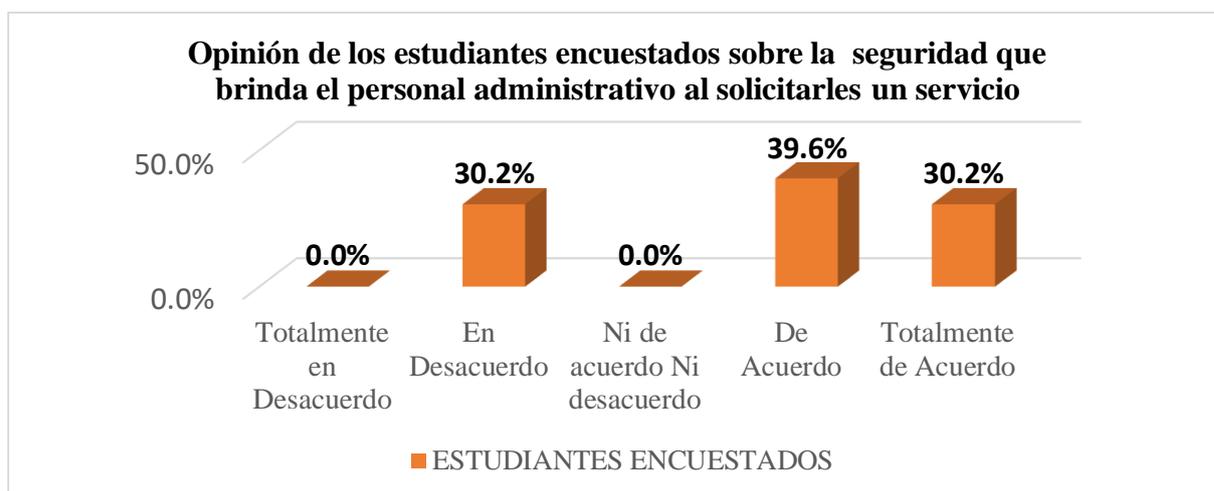
- En La Tabla 29 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 77.2% (220) están Totalmente De acuerdo que el comportamiento del personal administrativo les inspira confianza en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 29 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 22.8% (65) están De acuerdo que el comportamiento del personal administrativo les inspira confianza en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 30:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre la seguridad que brinda el personal administrativo al solicitarles un servicio***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	86	30,2%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	113	39,6%
Totalmente de Acuerdo	86	30,2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 30:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre la seguridad que brinda el personal administrativo al solicitarles un servicio*

Fuente: Tabla 30

**Interpretaciones:**

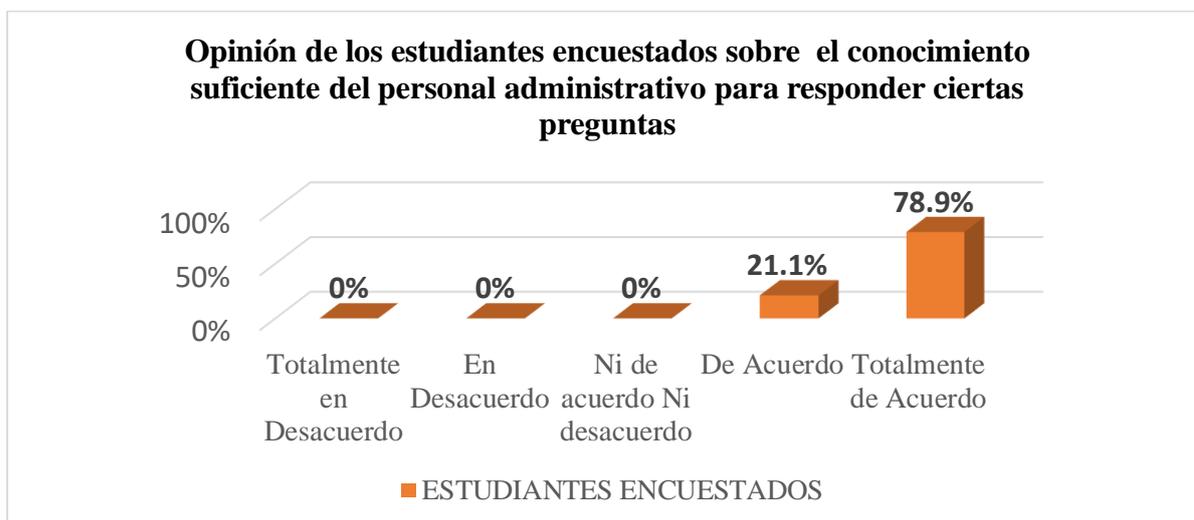
- En La Tabla 30 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 39.6% (113) están De acuerdo que el personal administrativo les brinda seguridad al momento de solicitar un servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 30 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 30.2% (86) están en Desacuerdo y Totalmente de Acuerdo que el personal administrativo les brinda seguridad al momento de solicitar un servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 31:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre el conocimiento suficiente del personal administrativo para responder ciertas preguntas***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	60	21,1%
Totalmente de Acuerdo	225	78,9%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 31: Opinión de los estudiantes encuestados sobre el conocimiento suficiente del personal administrativo para responder ciertas preguntas**

Fuente: Tabla 31

**Interpretaciones:**

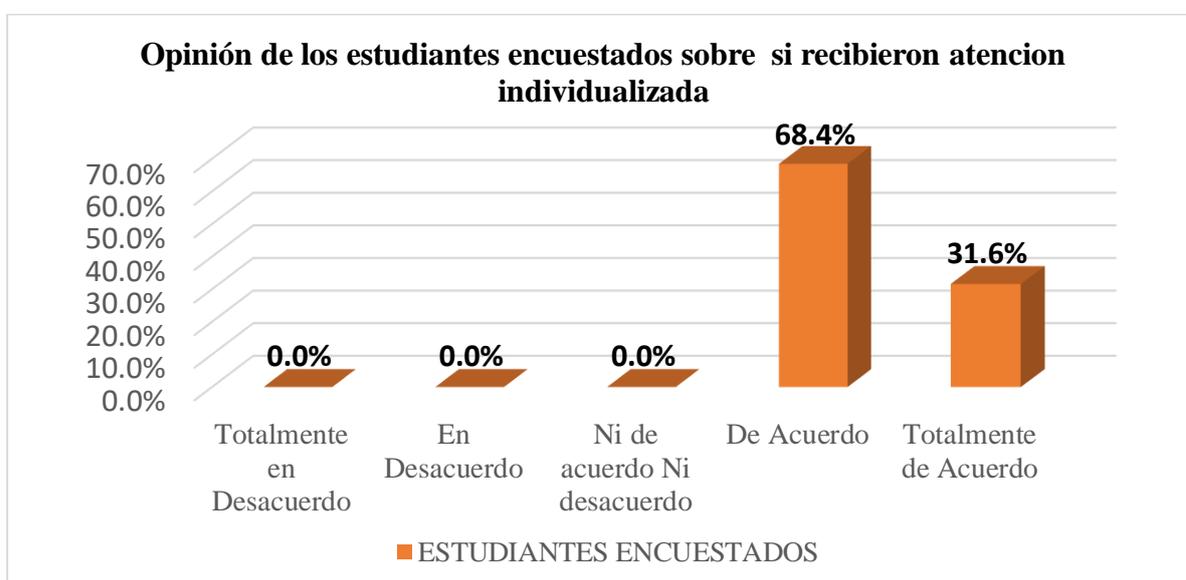
- En La Tabla 31 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 78.9% (225) están Totalmente de Acuerdo que el personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 31 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 21.1% (60) están De Acuerdo que el personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”

**Tabla 32:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si recibieron atención individualizada***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0,0%
En Desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0,0%
De Acuerdo	195	68,4%
Totalmente de Acuerdo	90	31,6%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 32: *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si recibieron atención individualizada***

Fuente: Tabla 32

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 32 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 68.4% (195) están De Acuerdo que recibieron atención individualizada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 32 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 31.6% (90) están Totalmente De Acuerdo que recibieron atención individualizada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 33:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el empleado entiende las necesidades específicas del alumno***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	31	10.9%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	146	51.2%
Totalmente de Acuerdo	108	37.9%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 33: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el empleado entiende las necesidades específicas del alumno***

Fuente: Tabla 33

**Interpretaciones:**

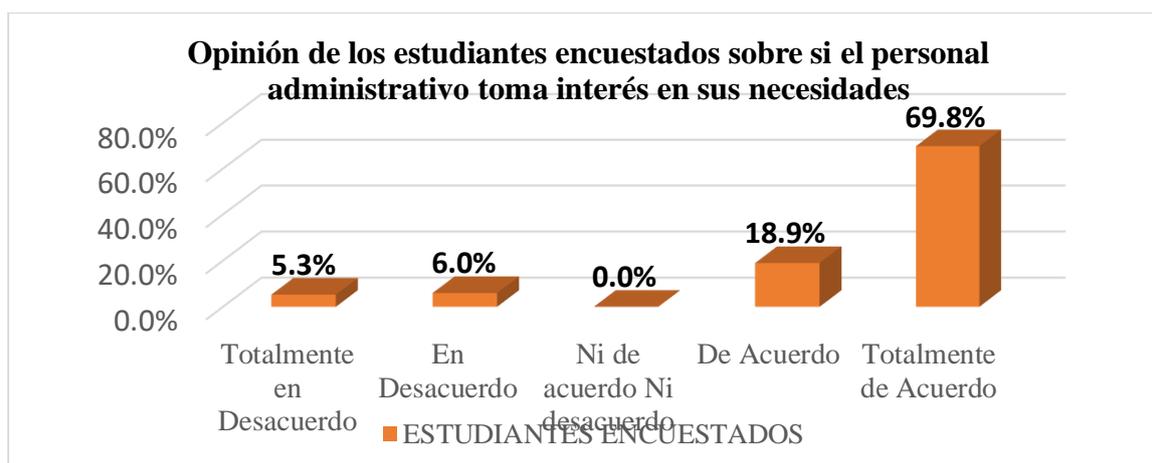
- En La Tabla 33 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 51.2% (146) están De Acuerdo que el empleado entiende las necesidades específicas del alumno en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 33 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 10.9% (31) están En Desacuerdo que el empleado entiende las necesidades específicas del alumno en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 34:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo toma interés en sus necesidades*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	15	5.3%
En Desacuerdo	17	6.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	54	18.9%
Totalmente de Acuerdo	199	69.8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 34:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo toma interés en sus necesidades*

Fuente: Tabla 34

**Interpretaciones:**

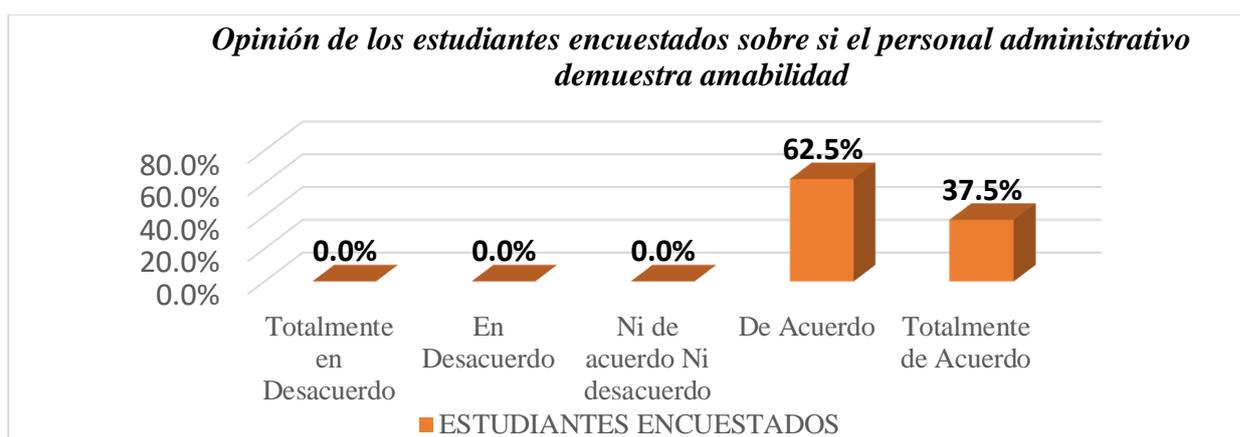
- En La Tabla 34 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 69.8% (199) están Totalmente De Acuerdo que el personal toma interés en sus necesidades en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 34 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 5.3% (15) están Totalmente en Desacuerdo que el personal toma interés en sus necesidades en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 35:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo demuestra amabilidad***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	178	62.5%
Totalmente de Acuerdo	107	37.5%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 35: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo demuestra amabilidad***

Fuente: Tabla 35

**Interpretaciones:**

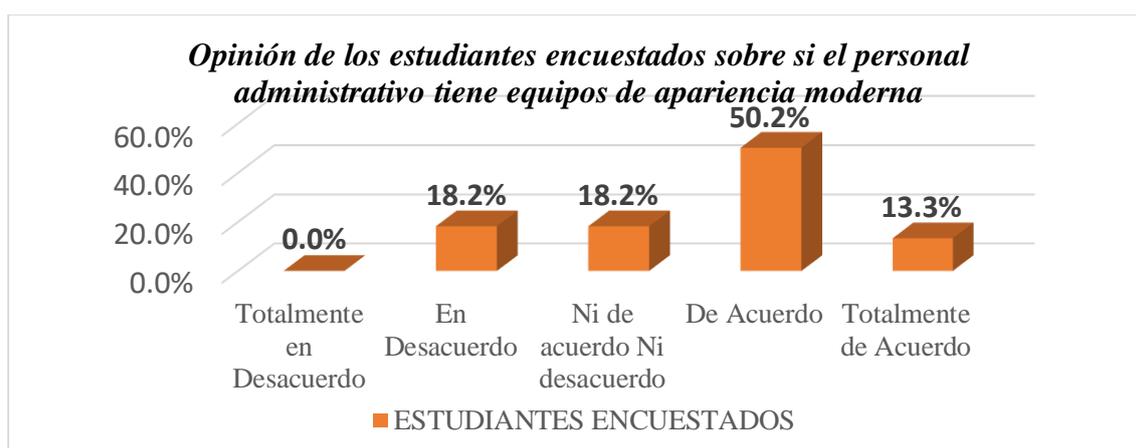
- En La Tabla 35 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 62.5% (178) están De Acuerdo que el personal demuestra amabilidad en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 35 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 37.5% (107) están Totalmente De Acuerdo que el personal demuestra amabilidad en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 36:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo tiene equipos de apariencia moderna*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	52	18.2%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	52	18.2%
De Acuerdo	143	50.2%
Totalmente de Acuerdo	38	13.3%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 36:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo tiene equipos de apariencia moderna.*

Fuente: Tabla 36

**Interpretaciones:**

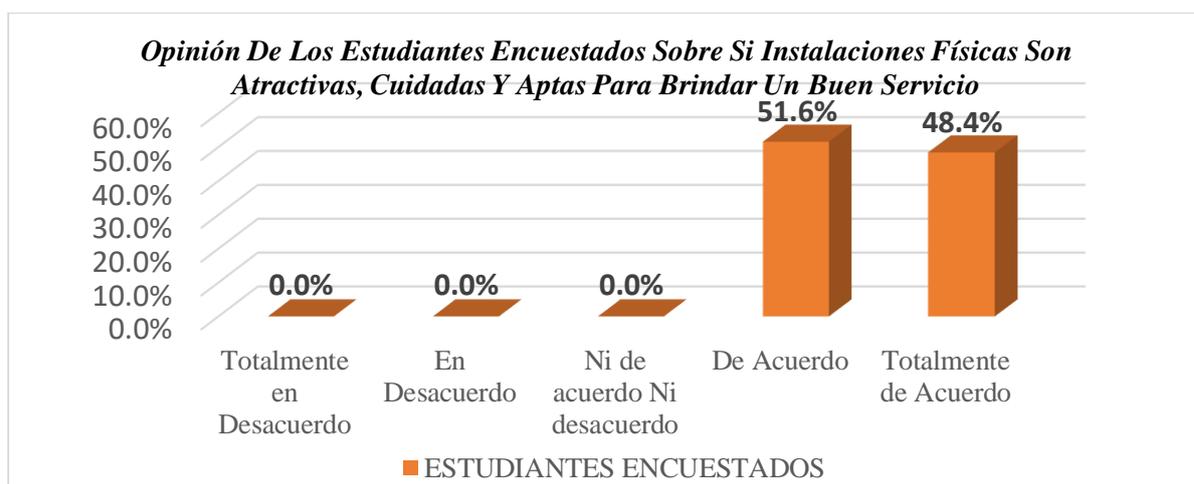
- En La Tabla 36 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 50.2% (143) están De Acuerdo que el personal tiene equipos de apariencia moderna en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 36 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 13.3% (38) están Totalmente De Acuerdo que el personal tiene equipos de apariencia moderna en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 37:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	147	51.6%
Totalmente de Acuerdo	138	48.4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote



**Figura 37: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio**

Fuente: Tabla 37

**Interpretaciones:**

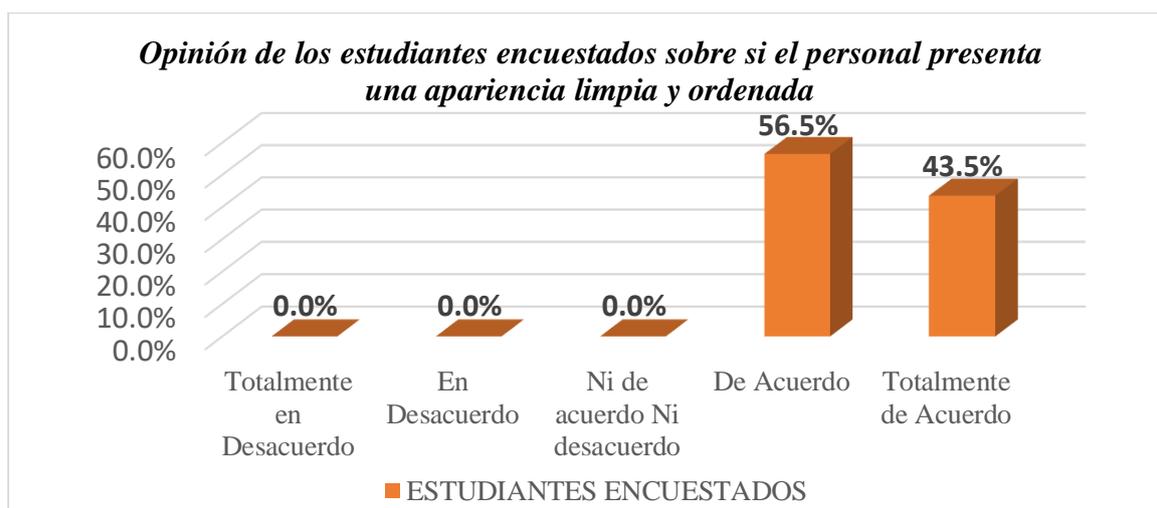
- En La Tabla 37 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 51.6% (147) están De Acuerdo que las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 37 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 48.4% (138) están Totalmente De Acuerdo que las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 38:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal presenta una apariencia limpia y ordenada***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	161	56.5%
Totalmente de Acuerdo	124	43.5%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 38: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal presenta una apariencia limpia y ordenada***

Fuente: Tabla 38

**Interpretaciones:**

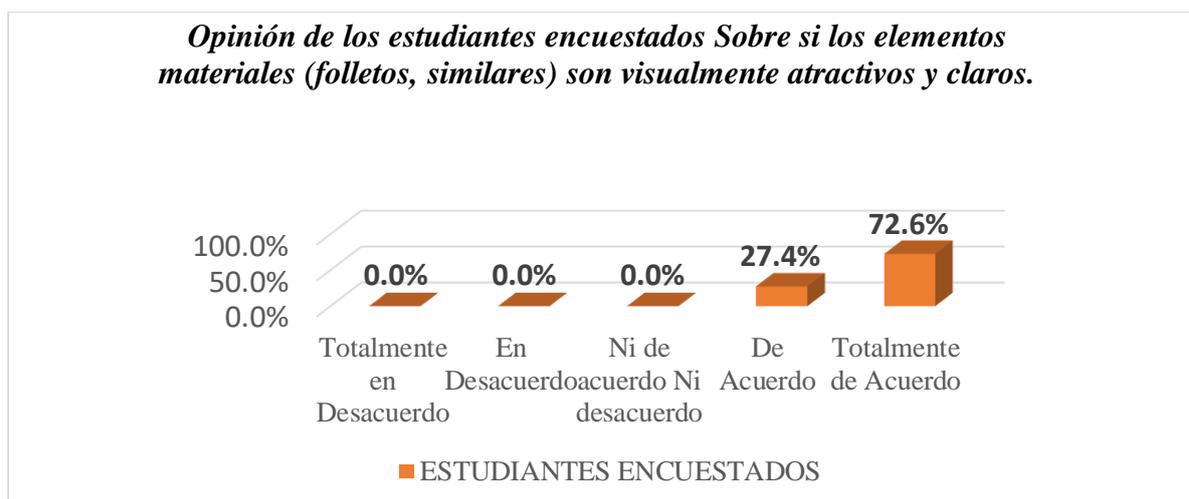
- En La Tabla 38 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 56.5% (147) están De Acuerdo que el personal presenta una apariencia limpia y ordenada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 38 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 43.5% (124) están Totalmente De Acuerdo que el personal presenta una apariencia limpia y ordenada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 39:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	78	27.4%
Totalmente de Acuerdo	207	72.6%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 39:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.*

Fuente: Tabla 39

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 39 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 72.6% (207) están Totalmente De Acuerdo que los elementos materiales son visualmente atractivos y claros en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 39 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 27.4% (78) están De Acuerdo que los elementos materiales son visualmente atractivos y claros en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 40:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si sabe a qué área recurrir al momento de que se le presente un problema*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	34	11.9%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	130	45.6%
De Acuerdo	50	17.5%
Totalmente de Acuerdo	71	24.9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 40: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si sabe a qué área recurrir al momento de que se le presente un problema.**

Fuente: Tabla 40

**Interpretaciones:**

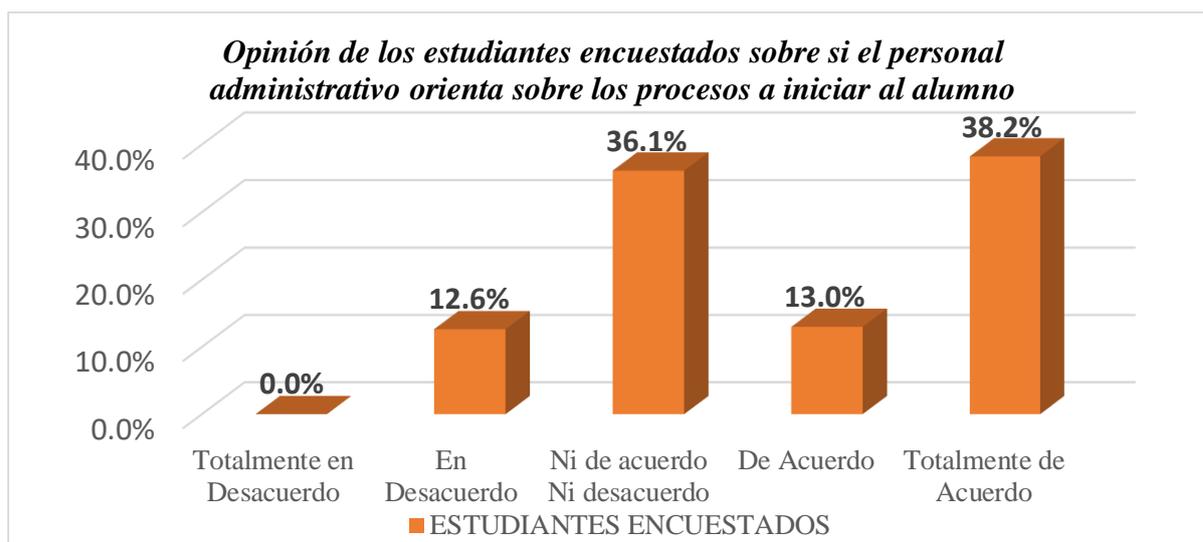
- En La Tabla 40 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 45.6% (130) están Ni De Acuerdo Ni en Desacuerdo acerca de saber a qué área recurrir al momento de que se le presente un problema en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 40 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 11.9% (34) están En Desacuerdo acerca de saber a qué área recurrir al momento de que se le presente un problema en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 41:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	36	12.6%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	103	36.1%
De Acuerdo	37	13.0%
Totalmente de Acuerdo	109	38.2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 41:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno.*

Fuente: Tabla 41

**Interpretaciones:**

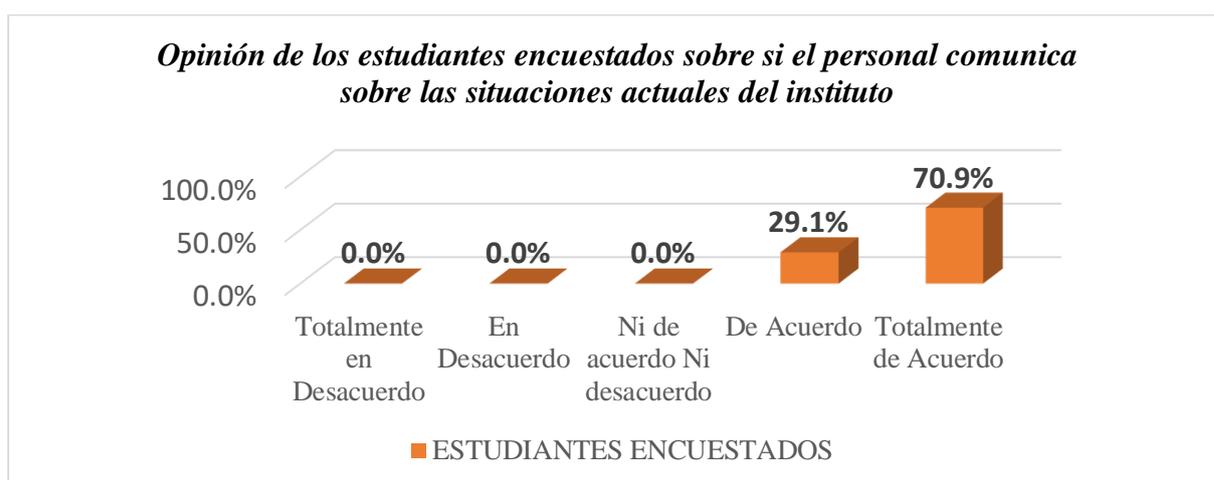
- En La Tabla 41 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 38.2% (109) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 41 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 12.6% (36) están En Desacuerdo que el personal administrativo orienta sobre los procesos a iniciar al alumno en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 42:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal comunica sobre las situaciones actuales del instituto***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	83	29.1%
Totalmente de Acuerdo	202	70.9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romer” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 42: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal comunica sobre las situaciones actuales del instituto***

Fuente: Tabla 42

**Interpretaciones:**

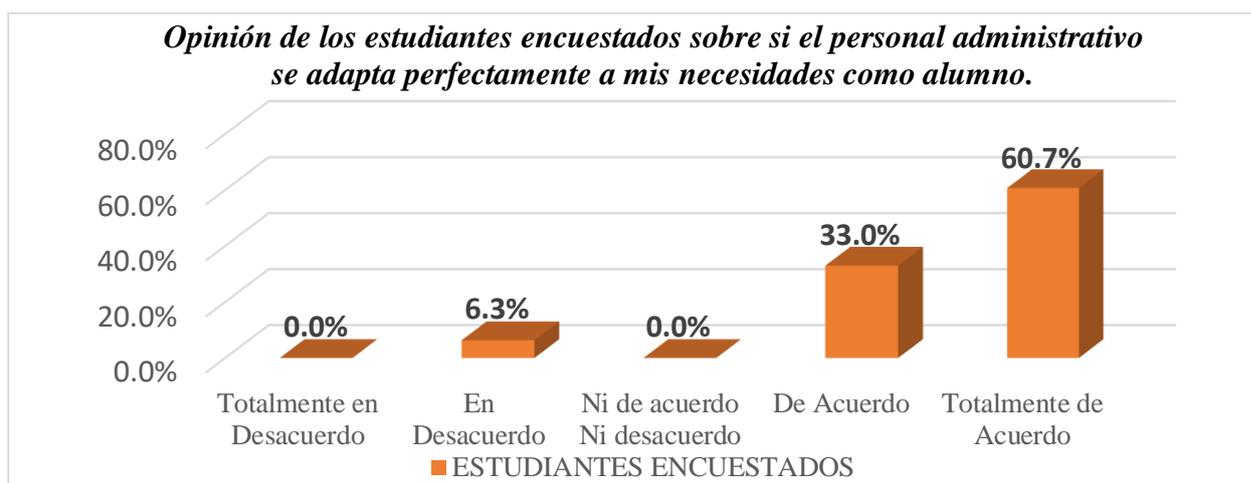
- En La Tabla 42 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 70.9% (202) están Totalmente De Acuerdo que el personal comunica sobre las situaciones actuales del Instituto en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 42 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 29.1% (83) están De Acuerdo que el personal comunica sobre las situaciones actuales del Instituto en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 43:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo se adapta perfectamente a mis necesidades como alumno.*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	18	6.3%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	94	33.0%
Totalmente de Acuerdo	173	60.7%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 43:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo se adapta perfectamente a mis necesidades como alumno.*

Fuente: Tabla 43

**Interpretaciones:**

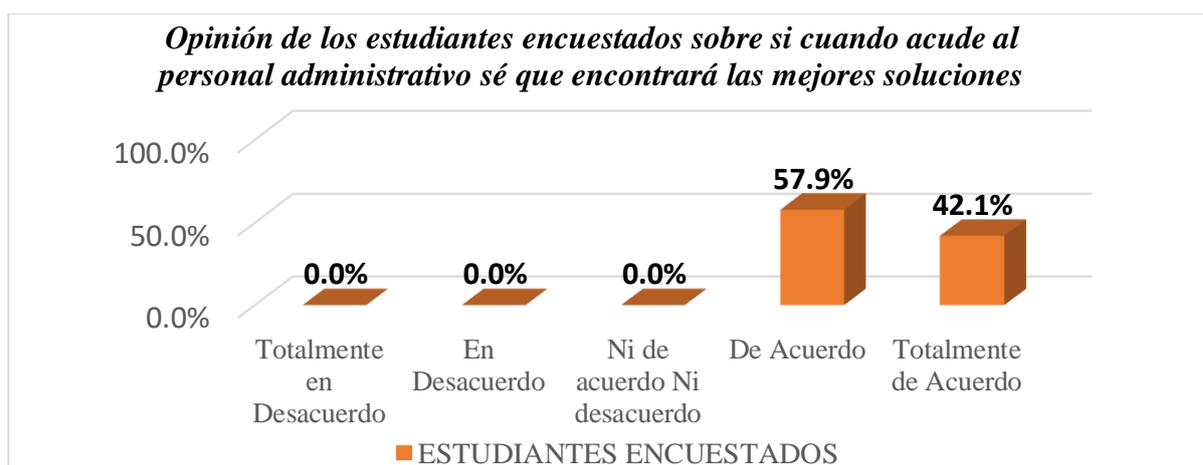
- En La Tabla 43 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 60.7% (173) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo se adapta a las necesidades como alumno en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 43 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 6.3% (18) están En Desacuerdo que el personal administrativo se adapta a las necesidades como alumno en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 44:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cuando acude al personal administrativo sé que encontrará las mejores soluciones*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	165	57.9%
Totalmente de Acuerdo	120	42.1%
TOTAL	285	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 44:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cuando acude al personal administrativo sé que encontrará las mejores soluciones*

Fuente: Tabla 44

**Interpretaciones:**

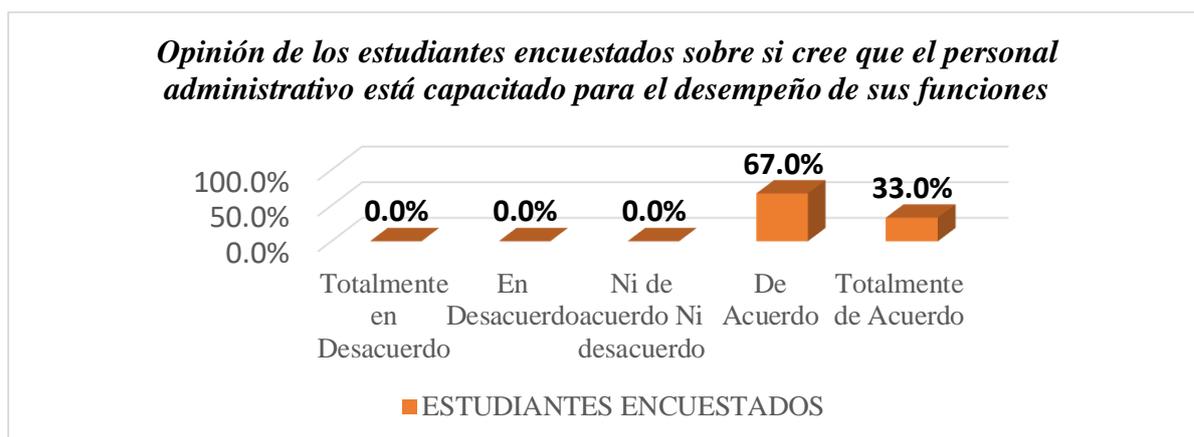
- En La Tabla 44 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 57.9% (165) están De Acuerdo que cuando acuden al personal saben que encontrarán las mejores soluciones en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 44 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 42.1% (120) están Totalmente De Acuerdo que cuando acuden al personal saben que encontrarán las mejores soluciones en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 45:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cree que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	191	67.0%
Totalmente de Acuerdo	94	33.0%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote



**Figura 45:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cree que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones.*

Fuente: Tabla 45

**Interpretaciones:**

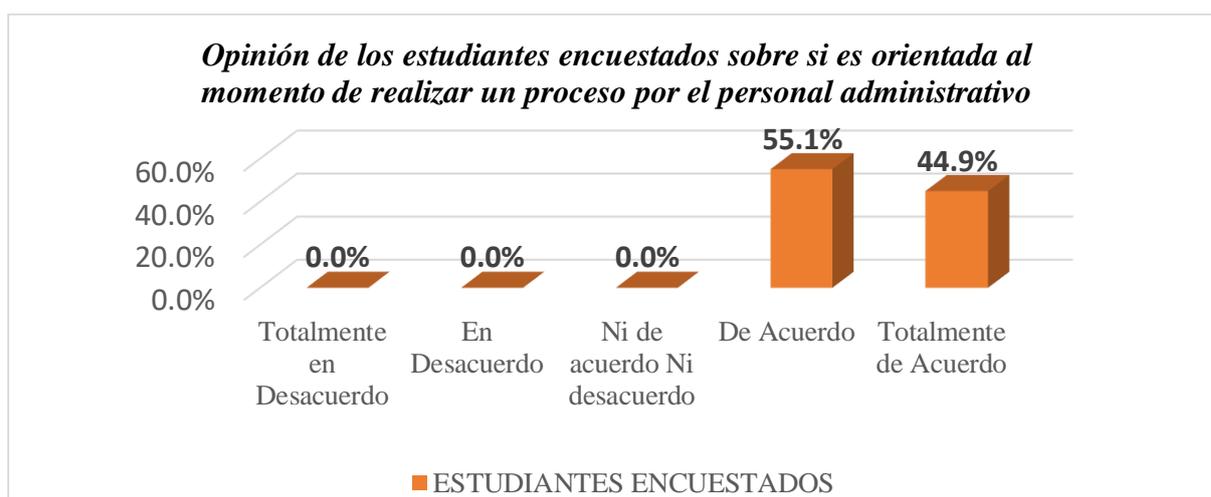
- En La Tabla 45 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 67.0% (191) están De Acuerdo que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 45 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 33.0% (94) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo está capacitado para el desempeño de sus funciones en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 46:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si es orientada al momento de realizar un proceso por el personal administrativo***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	157	55.1%
Totalmente de Acuerdo	128	44.9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 46: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si es orientada al momento de realizar un proceso por el personal administrativo***

Fuente: Tabla 46

**Interpretaciones:**

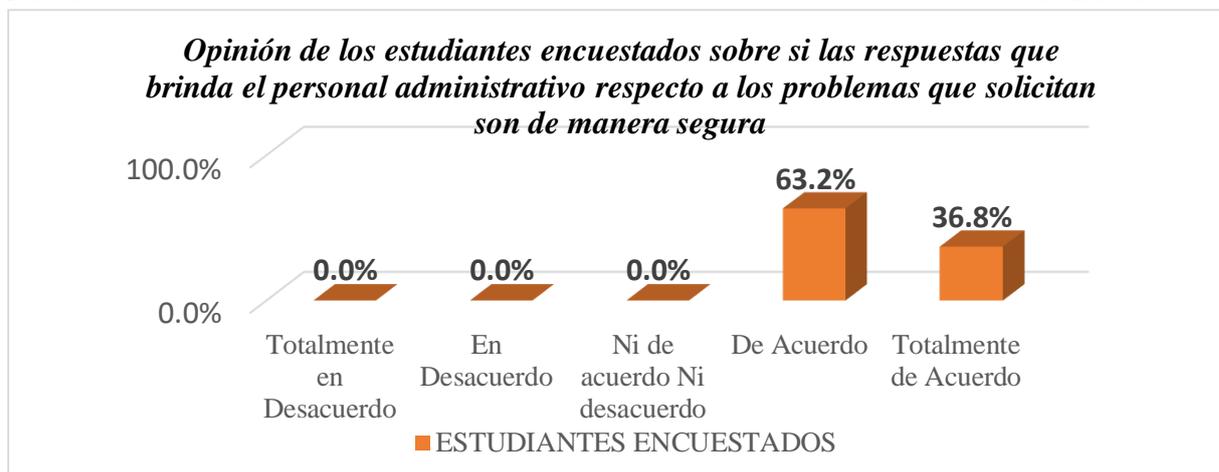
- En La Tabla 46 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 55.1% (157) están De Acuerdo que es orientado al momento de realizar un proceso por el personal administrativo y le brinda una respuesta en la fecha indicada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 46 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 44.9% (128) están Totalmente De Acuerdo que es orientado al momento de realizar un proceso por el personal administrativo y le brinda una respuesta en la fecha indicada en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 47:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas que solicitan son de manera segura*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	180	63.2%
Totalmente de Acuerdo	105	36.8%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote



**Figura 47:** Opinión de los estudiantes encuestados sobre si las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas que solicitan son de manera segura

Fuente: Tabla 47

**Interpretaciones:**

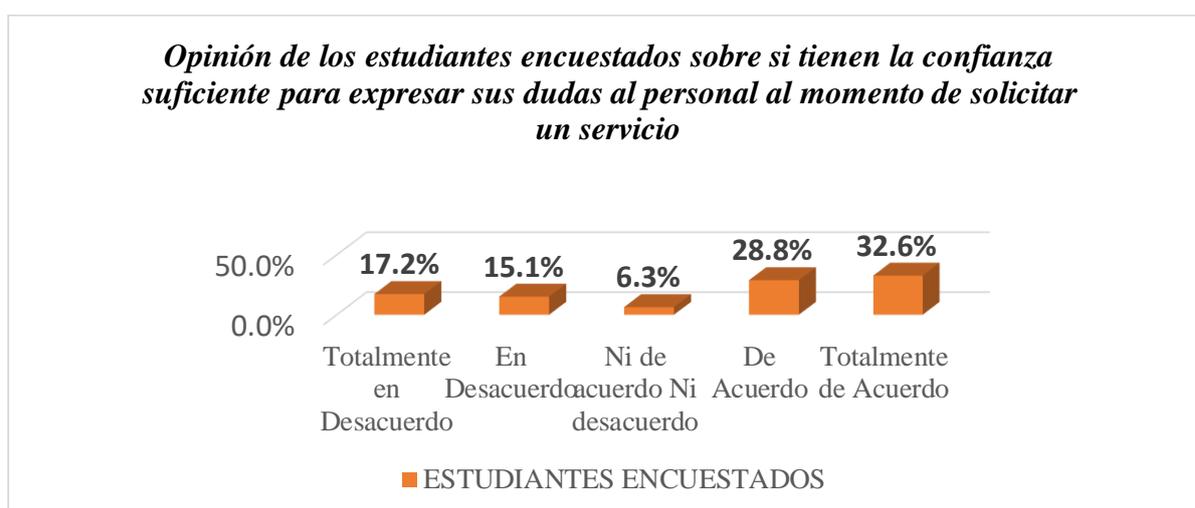
- En La Tabla 47 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 63.2% (180) están De Acuerdo que las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas son de manera segura en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 47 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 36.8% (105) están Totalmente De Acuerdo que las respuestas que brinda el personal administrativo respecto a los problemas son de manera segura en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 48:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si tienen la confianza suficiente para expresar sus dudas al personal administrativo al momento de solicitar un servicio***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	49	17.2%
En Desacuerdo	43	15.1%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	18	6.3%
De Acuerdo	82	28.8%
Totalmente de Acuerdo	93	32.6%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 48: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si tienen la confianza suficiente para expresar sus dudas al personal al momento de solicitar un servicio.***

Fuente: Tabla 48

**Interpretaciones:**

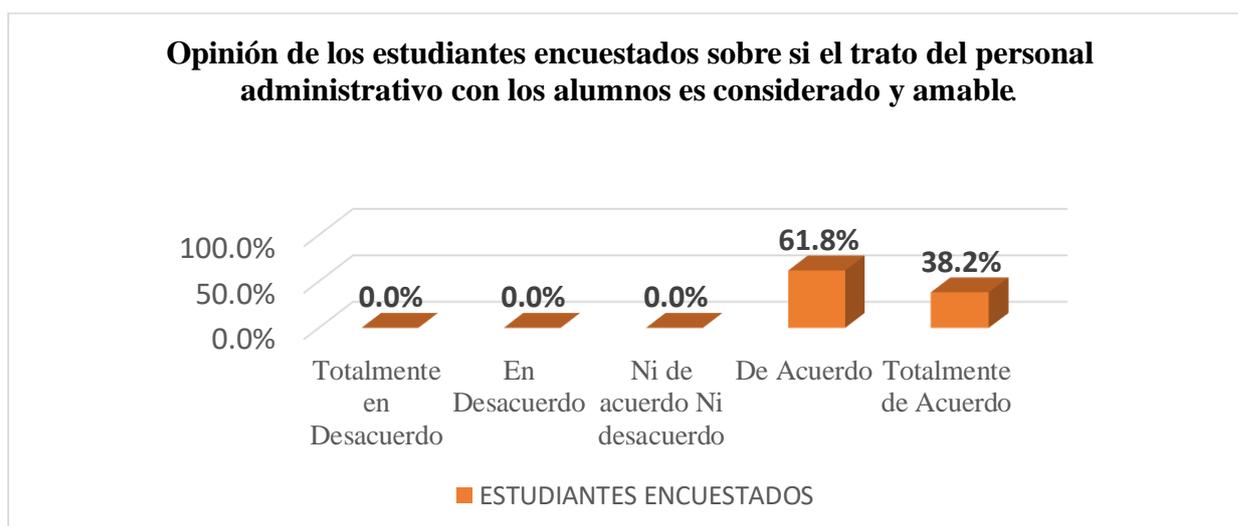
- En La Tabla 48 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 32.6% (93) están Totalmente De Acuerdo que tienen confianza suficiente para expresar sus dudas al personal al momento de un servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 48 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 6.3% (18) están Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo que tienen confianza suficiente para expresar sus dudas al personal al momento de un servicio en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 49:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el trato del personal administrativo con los alumnos es considerado y amable.***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	176	61.8%
Totalmente de Acuerdo	109	38.2%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 49: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el trato del personal administrativo con los alumnos es considerado y amable.***

Fuente: Tabla 49

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 49 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 61.8% (176) están De Acuerdo que el trato del personal administrativo es considerado y amable en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 49 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 38.2% (109) están Totalmente De Acuerdo que el trato del personal administrativo es considerado y amable en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 50:**

***Opinión de los estudiantes sobre si cree que el personal administrativo comprende sus necesidades al momento de presentar un problema.***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	165	57.9%
Totalmente de Acuerdo	120	42.1%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 50: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cree que el personal administrativo comprende sus necesidades al momento de presentar un problema.***

Fuente: Tabla 50

**Interpretaciones:**

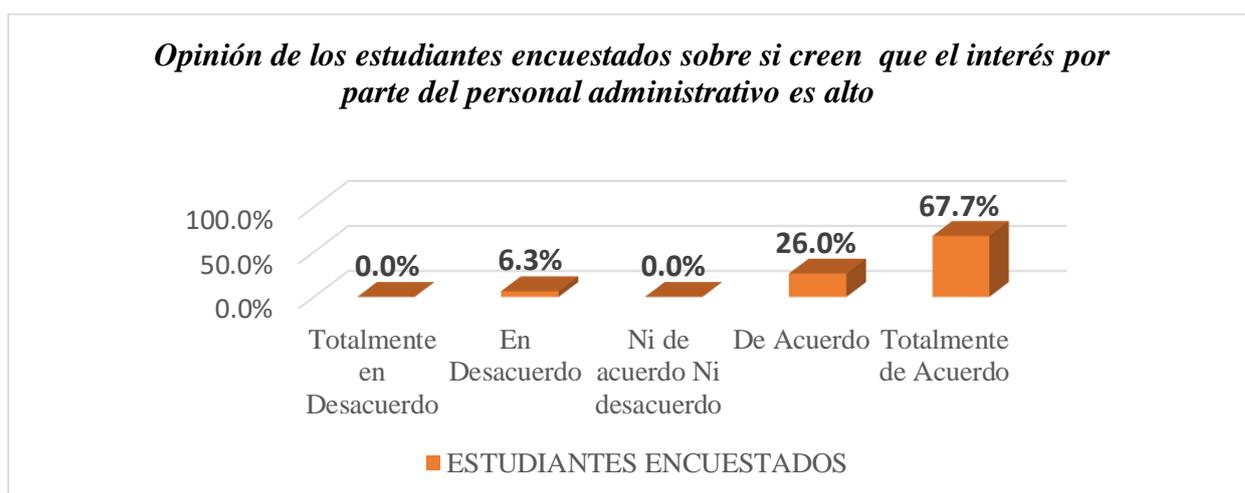
- En La Tabla 50 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 57.9% (165) están De Acuerdo que el personal administrativo comprende las necesidades al momento de presentar un problema en el IESTP “Carlos Salazar Romero” en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 50 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 42.1% (120) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo comprende las necesidades al momento de presentar un problema en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 51:**

***Opinión de los estudiantes encuestados sobre si creen que el interés por parte del personal administrativo es alto***

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	18	6.3%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	74	26.0%
Totalmente de Acuerdo	193	67.7%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



***Figura 51: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si creen que el interés por parte del personal administrativo es alto***

Fuente: Tabla 51

**Interpretaciones:**

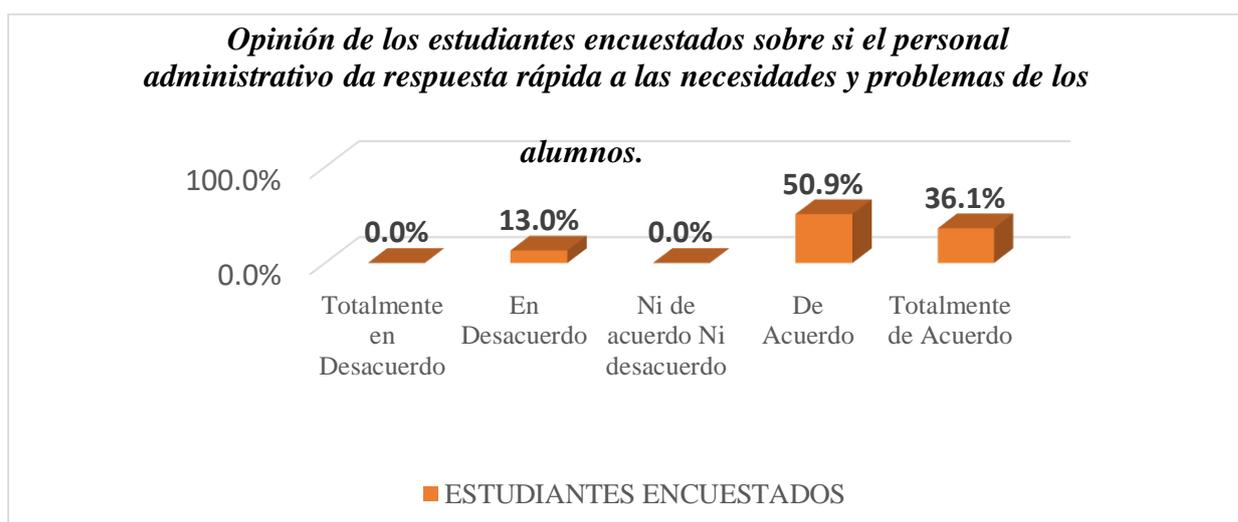
- En La Tabla 51 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 67.7% (193) están Totalmente De Acuerdo que el interés por parte del personal administrativo es alto en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 51 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 26.0% (74) están De Acuerdo que el interés por parte del personal administrativo es alto en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 52:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos.*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	37	13.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	145	50.9%
Totalmente de Acuerdo	103	36.1%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 52: Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos.**

Fuente: Tabla 52

**Interpretaciones:**

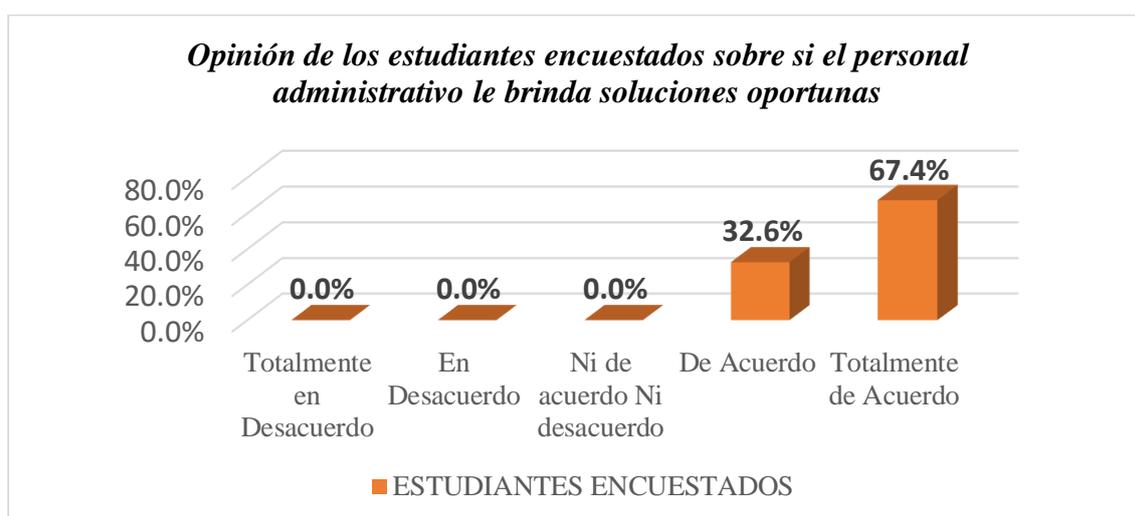
- En La Tabla 52 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 50.9% (145) están De Acuerdo que el personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 52 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 13.0% (37) están En Desacuerdo que el personal administrativo da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los alumnos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 53:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo le brinda soluciones oportunas.*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	93	32.6%
Totalmente de Acuerdo	192	67.4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 53:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo le brinda soluciones oportunas.*

Fuente: Tabla 53

**Interpretaciones:**

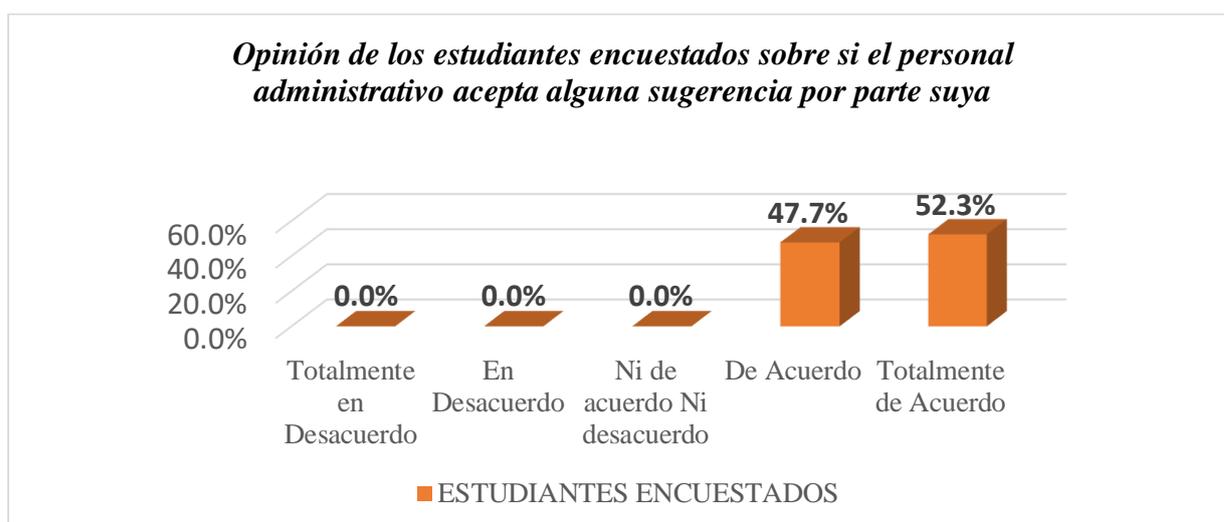
- En La Tabla 53 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 67.4% (192) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo le brindan soluciones oportunas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 53 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 32.6% (93) están De Acuerdo que el personal administrativo le brindan soluciones oportunas en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 54:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo acepta alguna sugerencia por parte suya*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	136	47.7%
Totalmente de Acuerdo	149	52.3%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 54:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si el personal administrativo acepta alguna sugerencia por parte suya.*

Fuente: Tabla 54

**Interpretaciones:**

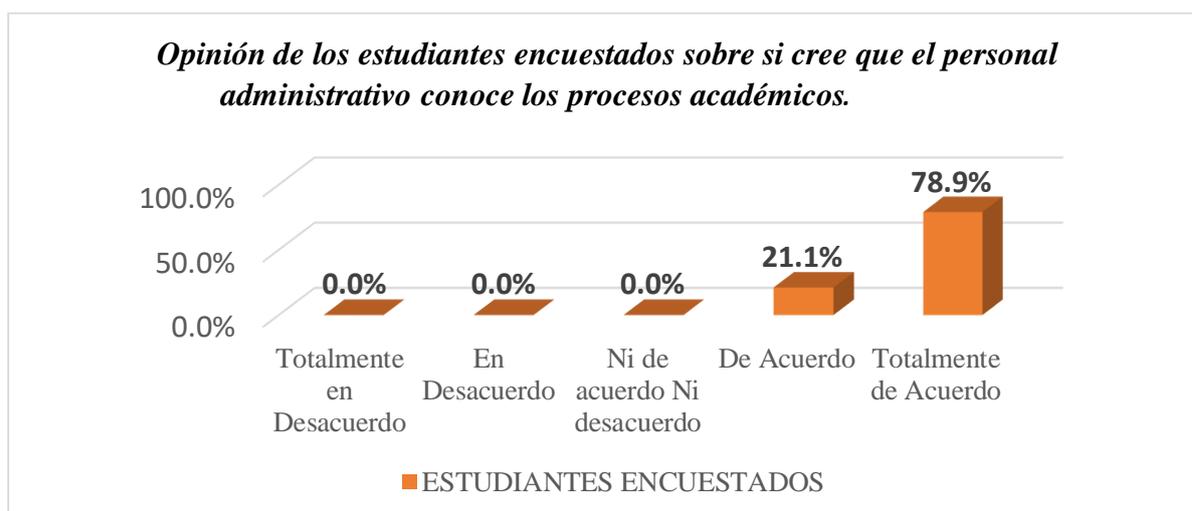
- En La Tabla 54 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 52.3% (149) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo acepta alguna sugerencia por parte de ellos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 54 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 47.7% (136) están De Acuerdo que el personal administrativo acepta alguna sugerencia por parte de ellos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

**Tabla 55:**

*Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cree que el personal administrativo conoce los procesos académicos.*

Opinión de los estudiantes	Estudiantes Encuestados	
	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0.0%
En Desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	0	0.0%
De Acuerdo	60	21.1%
Totalmente de Acuerdo	225	78.9%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos del IESTP “Carlos Salazar Romero” de la ciudad de Nuevo Chimbote*



**Figura 55:** *Opinión de los estudiantes encuestados sobre si cree que el personal administrativo conoce los procesos académicos.*

Fuente: Tabla 55

**Interpretaciones:**

- En La Tabla 55 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 78.9% (225) están Totalmente De Acuerdo que el personal administrativo conoce los procesos académicos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.
- En La Tabla 55 se muestra que del total de estudiantes encuestados, el 21.1% (60) están De Acuerdo que el personal administrativo conoce los procesos académicos en el IESTP “Carlos Salazar Romero”.

## ANEXO 13 – ACEPTACION DE APLICACION DEL INSTRUMENTO



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Gobierno Regional  
de Ancash

Dirección Regional de Educación de Ancash  
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público  
"Carlos Salazar Romero"



*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Nuevo Chimbote, septiembre 17 del 2018.

**OFICIO N° 0391 - 2018-ME-GRA-DREA/IESTP"CSR"-DG.**

**Dra. JAELA PEÑA ROMERO**

Directora de la Escuela de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales Universidad César Vallejo

**Presente.**

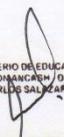
**Asunto: Aceptación Solicitud de Aplicación de  
Encuesta en nuestra Institución**

**Ref. : Carta N°371 -2018-EAYC-FCE-UCV-CHIMBOTE.**

Tengo el agrado de saludar a usted cordialmente, y hacer de su conocimiento que las Sras. **Romero Sánchez Pamela Asunción** y **Silva Palacios Malu Daryl**, estudiantes de la Escuela de **ADMINISTRACIÓN**, del X ciclo de la Institución Universitaria que usted representa, han sido admitidas para que puedan aplicar una encuesta en nuestra Institución, para la realización de su trabajo de campo, titulado: "CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL IESTP "CARLOS SALAZAR ROMERO" ".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL ANCAH/DREA  
I.E.S.T.P. CARLOS SALAZAR ROMERO  
  
  
Dr. Ing. CIP José G. Saldarña Tirado  
CM N° 8000074955  
DIRECTOR GENERAL (e)

DGIESTP"CSR"/JGST. (e)  
Sec. II/VII.

Av. Pacífico S/N° - Urb. Buenos Aires – Nuevo Chimbote – Telefax (043) 311581 – 602041  
[www.istpcsr.edu.pe](http://www.istpcsr.edu.pe) e-mail: [iestpcsr\\_ch@hotmail.com](mailto:iestpcsr_ch@hotmail.com)

## ANEXO 14 – CONSTANCIA DE APLICACION DEL INSTRUMENTO

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Gobierno Regional de Ancash	Dirección Regional de Educación de Ancash Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Carlos Salazar Romero"	
---	-------------	-------------------------	-----------------------------	---	---

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

El Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Carlos Salazar Romero", del distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, Región Ancash

Hace constar,

Que las Srtas. Romero Sánchez Pamela Asunción y Silva Palacios Malu Daryl, alumnas de la Escuela de Administración del X ciclo de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Nuevo Chimbote, en el mes de Septiembre del presente año, aplicaron el instrumento de la investigación, consistente en un cuestionario para realizar un trabajo de investigación referente al tema: *"Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote – 2018"*. Por lo que se les brindo todas las facilidades para la realización de la misma.

Se expide la presente a solicitud de las interesadas para los fines que crean convenientes.

Nuevo Chimbote, octubre 10 del 2018.



MINISTERIO DE EDUCACION  
REGION ANCASH - DREA  
I.E.S.T.P. CARLOS SALAZAR ROMERO

Dr. Ing. CIP José G. Saldaña Tirado  
CM N° 8000074955  
DIRECTOR GENERAL (e)

## ANEXO 15 – EVIDENCIAS DE RECOLECCION DE DATOS





ANEXO 16- BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N° ENCUESTA DO	VARIABLE 1																						TOTAL
	DIMENSIÓN 1					DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3				DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 5					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	94
2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	95
3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	1	4	5	4	4	4	4	5	90
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	95
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	91
6	5	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	1	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	89
7	4	5	5	5	4	2	5	5	2	5	4	2	5	4	5	4	2	5	2	4	5	4	88
8	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	90
9	4	1	5	4	4	2	5	5	4	5	2	2	5	4	2	4	5	4	2	4	5	5	83
10	4	5	5	2	1	4	4	5	4	5	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	88
11	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	93
12	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	90
13	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	1	5	4	1	4	5	5	2	5	4	5	90
14	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	2	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	90
15	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	95
16	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	95
17	4	4	4	2	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	87
18	4	5	5	5	1	4	4	5	2	4	2	2	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	87
19	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	2	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	89
20	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	102
21	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	85
22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	99
23	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	2	1	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	86
24	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	94
25	5	1	5	4	4	5	5	5	2	5	4	1	5	4	1	4	5	4	4	5	5	4	87
26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	97
27	1	5	4	2	4	2	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	83
28	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	2	4	5	4	93
29	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	96
30	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	2	5	4	2	4	5	4	87
31	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	89
32	4	4	5	2	5	5	5	4	2	5	2	1	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	90
33	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	90

34	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	94
35	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	1	5	4	1	4	4	4	5	4	5	5	90
36	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	2	5	3	5	4	5	90
37	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	91
38	4	2	5	2	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	87
39	4	1	5	4	1	2	5	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	85
40	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	2	2	4	4	3	5	4	4	85
41	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	89
42	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	1	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	94
43	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	92
44	5	2	5	2	4	4	4	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	91
45	4	4	4	2	1	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	2	5	5	5	89
46	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	90
47	2	2	5	4	5	2	5	5	5	5	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	5	5	83
48	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	95
49	5	4	5	2	5	2	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	86
50	4	2	5	4	4	4	4	4	2	5	2	2	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	84
51	5	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	90
52	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	1	2	5	5	4	4	4	5	93
53	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	91
54	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	91
55	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	95
56	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	93
57	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	2	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	93
58	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	5	4	2	2	5	5	4	4	5	4	85
59	5	2	4	5	1	2	5	5	2	5	2	2	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	82
60	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	95
61	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	93
62	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	100
63	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	1	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	92
64	4	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	1	5	5	4	4	4	4	5	89
65	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	95
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	95
67	5	2	4	2	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	88
68	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	2	1	5	4	4	4	5	84
69	4	2	4	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	5	2	4	5	4	3	5	4	4	87
70	4	2	5	5	4	4	4	4	2	5	4	1	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	85

66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	95
67	5	2	4	2	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	88
68	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	2	1	5	4	4	4	5	84
69	4	2	4	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	5	2	4	5	4	3	5	4	4	87
70	4	2	5	5	4	4	4	4	2	5	4	1	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	85
71	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	89
72	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	2	2	5	4	4	5	5	4	2	4	5	4	90
73	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	93
74	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5	2	4	4	1	5	5	5	2	5	4	4	87
75	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	97
76	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	2	5	4	5	91
77	5	2	5	2	4	2	5	5	4	4	2	1	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	80
78	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	95
79	4	5	5	5	4	2	5	5	2	5	4	2	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	90
80	4	2	5	4	1	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	5	5	80
81	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	1	5	4	4	4	5	91
82	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	95
83	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	94
84	4	2	5	2	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	89
85	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	98
86	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	1	2	5	4	3	4	4	5	87
87	5	4	5	4	4	2	5	5	4	4	2	2	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	88
88	4	5	5	2	1	4	4	4	2	5	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	83
89	5	2	5	2	4	2	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	87
90	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	100
91	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	2	4	5	5	2	4	4	5	91
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	97
93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	83
94	5	5	5	4	1	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	92
95	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	90
96	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	2	4	4	1	2	5	4	4	5	4	5	87
97	4	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	93
98	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	91
99	4	5	5	2	4	2	5	5	2	5	5	1	5	4	4	4	4	3	5	4	5	87	
100	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	5	1	5	4	4	5	89	
101	4	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	2	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	91
102	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	96

137	4	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	93
138	4	2	5	4	4	4	4	5	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	87
139	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	93
140	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	1	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	88
141	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	2	5	5	4	3	5	4	4	91
142	4	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	91
143	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	1	4	5	4	4	5	94
144	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	90
145	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	2	2	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	92
146	4	4	5	4	1	4	4	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4	4	2	5	4	4	85
147	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	1	4	4	1	5	5	5	4	4	4	5	91
148	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	1	4	2	5	5	4	89
149	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	94
150	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	90
151	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	96
152	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	1	4	4	2	2	2	4	3	5	4	4	83
153	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	93
154	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	2	1	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	87
155	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	91
156	4	2	5	5	5	4	5	5	2	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	94
157	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	5	2	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	92
158	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	5	4	4	2	4	4	2	4	5	5	88
159	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	1	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	86
160	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	96
161	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	92
162	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	2	2	5	4	2	5	5	4	3	5	4	5	91
163	5	4	5	4	4	4	5	5	2	5	2	2	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	89
164	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	93
165	4	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	4	1	4	4	4	5	5	92
166	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	94
167	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	91
168	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	93
169	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	93
170	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	1	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	93
171	1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	5	2	5	2	4	2	5	4	5	84
172	5	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	91
173	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	93

174	5	2	5	4	4	2	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	90
175	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	2	5	4	2	4	5	5	87
176	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	91
177	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	1	5	5	1	5	5	4	2	4	4	4	88
178	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	95
179	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	95
180	1	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	90
181	1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	2	5	4	3	5	5	5	88
182	2	2	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2	5	4	2	4	5	5	4	4	4	5	84
183	2	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	91
184	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	90	
185	2	2	5	4	5	5	5	5	2	5	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	88
186	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	91
187	5	2	5	5	4	2	5	5	4	5	5	2	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	93
188	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	90
189	4	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	95
190	1	2	5	4	4	4	5	5	4	5	2	1	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	84
191	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	5	5	85
192	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	2	2	5	4	2	4	5	5	3	5	4	5	90
193	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	89
194	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	94
195	2	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1	5	5	4	5	1	5	4	5	4	4	87
196	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	95
197	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	2	1	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	92
198	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	95
199	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2	5	5	2	5	1	4	4	4	5	5	87
200	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	2	2	5	4	4	4	4	5	88
201	2	4	5	4	4	2	4	4	2	5	2	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	83
202	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	95
203	2	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	89
204	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	95
205	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	98
206	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	2	1	5	4	1	2	5	4	4	5	4	4	86
207	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	87
208	4	4	5	5	1	2	4	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	90
209	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	2	4	3	4	4	5	88
210	4	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	95

211	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	85
212	2	4	5	4	5	4	4	5	2	4	5	2	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	89
213	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	94
214	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	92
215	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	1	5	4	4	2	5	4	2	5	4	5	88
216	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	91
217	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	96
218	1	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	91
219	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	92
220	5	2	5	5	4	2	4	5	4	5	2	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	89
221	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	2	2	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	87
222	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	94
223	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	5	4	3	4	4	4	89
224	1	2	5	4	5	2	4	5	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	88
225	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	92
226	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	91
227	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	94
228	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	95
229	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	2	2	5	4	4	2	5	4	4	5	5	5	92
230	4	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	2	4	5	5	93
231	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	1	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	89
232	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	91
233	2	4	5	4	4	2	5	4	2	5	2	1	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	83
234	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	83
235	5	2	5	4	5	4	5	5	2	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	90
236	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	4	2	5	4	2	5	4	4	91
237	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	95
238	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4	2	5	5	5	3	5	4	5	93
239	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	94
240	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	96
241	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	94	94
242	4	4	5	4	4	4	5	5	2	5	2	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	90
243	5	5	5	2	5	2	4	4	4	5	2	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	88
244	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	93
245	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	99
246	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	104
247	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	106

248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	109		
249	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	97	
250	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	107	
251	2	5	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	92	
252	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	2	1	4	4	5	4	5	89	
253	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	104	
254	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	104	
255	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	104	
256	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	105	
257	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	106	
258	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	100	
259	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	102	
260	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	104	
261	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	104	
262	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	92	
263	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	102	
264	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	93	
265	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	102	
266	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	102	
267	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	99	
268	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	102	
269	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	105	
270	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	98	
271	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	91	
272	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	107	
273	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	101	
274	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	103	
275	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	
276	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	103	
277	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	100	
278	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	101	
279	1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96	
280	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	98	
281	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	2	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	92	
282	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	100	
283	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	106	
284	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	105	
285	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	106	
VARIANZA	1.07	1.23	##	##	##	0.99	##	0.20	##	##	1.42	1.36	0.17	##	##	##	##	##	##	0.88	##	##	##	29.90
PROMEDIO	4.18	4.13	##	4.12	##	3.85	##	4.72	##	##	##	##	##	##	##	4.16	##	##	##	3.59	##	##	##	

ANEXO 17- BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES

N° ENCUE STADO	VARIABLE 2																				TOTAL
	DIMENSIÓN 1					DIMENSIÓN 2					DIMENSIÓN 3					DIMENSIÓN 4					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	4	3	3	5	5	4	4	2	4	4	1	4	4	4	5	2	5	4	5	4	76
2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	93
3	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	79
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	88
5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	86
6	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	89
7	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	86
8	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	4	81
9	4	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	87
10	4	4	2	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	83
11	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	84
12	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	85
13	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	86
14	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	86
15	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	85
16	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	89
17	5	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	88
18	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	4	83
19	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	83
20	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	90
21	4	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	83

22	5	3	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	82
23	4	4	2	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	83
24	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	89
25	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	85
26	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	87
27	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	81
28	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	89
29	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	2	5	4	5	4	77
30	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	89
31	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	82
32	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	84
33	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	88
34	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	85
35	4	3	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	87
36	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	86
37	5	3	3	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	85
38	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	89
39	5	3	3	4	5	4	4	2	5	4	1	5	4	4	5	2	5	4	5	4	78
40	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	86
41	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	89
42	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	81
43	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	84
44	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	88
45	4	2	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	88
46	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	85
47	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	78
48	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	88
49	4	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	86
50	5	3	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	89
51	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	2	4	5	4	4	81
52	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	91
53	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	89
54	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	87
55	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	1	5	4	4	5	5	4	4	5	4	82

56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	87
57	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	89
58	5	3	4	4	2	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	82
59	4	2	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	83
60	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	86
61	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	87
62	4	3	4	5	4	5	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	83
63	4	2	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	81
64	4	3	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	86
65	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	87
66	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	85
67	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	88
68	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	86
69	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	89
70	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	86
71	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	83
72	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	88
73	5	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	82
74	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	84
75	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	90
76	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	86
77	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	5	84
78	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	89
79	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	90
80	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	89
81	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	79
82	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	87
83	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	84
84	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	2	5	4	5	5	83
85	4	3	3	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	82
86	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	88
87	4	2	3	5	2	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	79
88	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	87
89	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	88

90	4	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	85
91	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	82
92	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	87
93	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	85
94	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	1	5	4	4	5	2	5	4	5	5	81
95	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	86
96	4	3	5	5	5	4	5	2	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	85
97	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	81
98	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	88
99	5	5	3	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88
100	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	83
101	5	3	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	88
102	4	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	83
103	4	3	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	86
104	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	87
105	5	3	3	5	2	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	81
106	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	84
107	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	1	4	4	5	2	4	4	4	5	4	77
108	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	88
109	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	81
110	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	88
111	4	3	3	5	5	4	4	2	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	84
112	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	84
113	4	4	3	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	85
114	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	84
115	4	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	87
116	5	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	85
117	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	90
118	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	89
119	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	1	5	4	4	2	2	4	4	5	4	77
120	4	2	5	4	4	5	4	2	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	78
121	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	86
122	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	82
123	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	83

124	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	89
125	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	87
126	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	85
127	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	86
128	4	3	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	84
129	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	93
130	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	83
131	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	88
132	4	3	5	5	2	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	83
133	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	87
134	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	83
135	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	4	5	5	5	4	79
136	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	4	86
137	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	82
138	5	3	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	87
139	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	82
140	5	3	4	5	5	4	5	2	5	5	2	4	5	4	4	2	5	4	5	4	82
141	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	84
142	5	3	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	86
143	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	83
144	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	88
145	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	86
146	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	88
147	4	3	3	5	4	4	4	5	2	4	4	1	5	5	4	2	4	5	4	5	77
148	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	4	5	5	2	5	5	5	4	83
149	5	3	3	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	85
150	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	86
151	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	88
152	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	88
153	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	4	85
154	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	91
155	4	3	2	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	84
156	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	88
157	4	3	3	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80

158	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	89
159	4	2	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	78
160	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	92
161	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	83
162	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	5	2	4	5	4	4	4	83
163	4	2	3	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	82
164	5	3	5	4	2	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	81
165	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	88
166	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	87
167	4	3	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	83
168	4	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	84
169	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	85
170	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	89
171	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	89
172	4	3	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	81
173	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	5	5	4	84
174	4	3	5	5	4	4	5	2	5	4	1	4	4	4	2	5	5	4	4	4	78
175	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	91
176	4	3	4	5	2	5	4	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	82
177	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89
178	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	84
179	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	5	4	82
180	4	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	79
181	5	3	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	86
182	4	2	2	4	5	4	4	2	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	80
183	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	88
184	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	88
185	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	86
186	5	2	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	86
187	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	86
188	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	89
189	4	4	3	4	4	5	4	2	5	4	1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	80
190	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	2	4	5	5	4	80
191	4	5	3	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	86

192	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	86
193	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	87
194	5	3	5	5	2	4	4	2	4	5	2	5	4	4	2	4	5	5	5	4	79
195	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	84
196	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	85
197	4	3	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	85
198	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	88
199	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	4	81
200	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	1	4	4	5	5	2	5	5	5	5	84
201	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86
202	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	84
203	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	89
204	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4	4	4	2	5	4	5	4	78
205	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	84
206	4	3	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	86
207	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	88
208	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	87
209	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	86
210	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	89
211	4	3	2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	85
212	5	4	2	4	5	4	4	2	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	82
213	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	89
214	5	3	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	85
215	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	84
216	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4	2	4	4	4	5	4	81
217	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	86
218	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	88
219	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	88
220	5	2	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	83
221	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	86
222	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	84
223	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	86
224	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	87
225	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	78

226	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	86
227	5	3	2	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	86
228	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	88
229	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	86
230	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	87
231	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	86
232	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	4	88
233	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	2	5	5	5	4	74
234	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	88
235	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	87
236	5	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	87
237	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	82
238	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	86
239	4	3	3	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	84
240	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	87
241	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	87
242	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	88
243	4	2	2	5	4	4	5	2	5	4	1	4	4	5	2	4	5	5	5	4	76
244	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	85
245	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	86
246	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	95
247	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	98
249	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	87
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
251	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	84
252	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	1	5	5	5	2	4	4	5	5	5	84
253	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	89
254	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
256	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	95
257	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	94
258	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	93
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	99

260	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	93
261	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	97
262	4	5	3	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	4	82
263	5	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	88
264	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	5	4	2	4	5	5	4	82
265	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	90
266	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	94
267	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	93
268	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
269	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	95
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	98
271	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	85
272	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	97
274	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	95
275	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	95
276	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	95
277	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	96
278	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
279	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	89
280	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	98
281	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	4	3	4	5	5	5	5	4	85
282	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	95
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	99
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
VARIANZA	0,2	1	1,2	0,2	0,6	0,2	0,2	1,2	0,2	0,2	2,2	0,2	0	0	0,6	1	0,2	0,3	0,2	0,2	22,78
PROMEDIO	4,4	3,6	3,8	4,7	4,5	4,4	4,3	4,1	4,4	4,4	3,4	4,4	4	4	4,6	4	4,7	4,5	4,8	4,3	

## ANEXO 18: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote – 2018", de las estudiantes Romero Sánchez Pamela Asunción y Silva Palacios Malu Daryl, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

## ANEXO 19: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Nosotras, Pamela Asunción Romero Sánchez y Malu Daryl Silva Palacios, identificadas con DNI N° 70149773 y 71253067 Egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado:

"Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

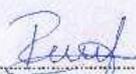
.....

.....

.....

.....

.....

  
.....  
Firma

DNI: 70149773

  
.....  
Firma

DNI: 71253067

FECHA: 12 de diciembre del 2018

## ANEXO 20: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
PAMELA ASUNCIÓN ROMERO SÁNCHEZ

---

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DEL IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” NUEVO CHIMBOTE –  
2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
MALU DARYL SILVA PALACIOS

---

INFORME TITULADO:

“CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DEL IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” NUEVO CHIMBOTE –  
2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN