



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el  
CETPRO Micaela Bastidas**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Flores Mamani, Jonathan (ORCID: 0000-0001-8643-7366)

**ASESOR:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

LIMA - PERÚ

2017

### Dedicatoria

A mi abuela por ser el pilar de mi niñez y hacerme llegar a esta etapa de mi formación profesional. A mi madre por su apoyo incondicional, siempre motivándome a lograr mis metas. Gracias por ser parte de mi inspiración y mi soporte.

## Agradecimiento

A mi familia, en especial a mi abuela que me brindo el apoyo desde el primer momento de mi vida, a mi hermano, que sin su ejemplo en mi formación profesional no sería lo mismo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Datos para elaboración del resultado para la muestra	18
Tabla 2	Validación por juicio de expertos de la variable Calidad de servicio	20
Tabla 3	Validación por juicio de expertos de la variable Satisfacción	21
Tabla 4	Tabla de Relación de expertos	22
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	22
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de calidad de servicio	23
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de satisfacción de los estudiantes	23
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la calidad de servicio en los estudiantes	25
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión elementos tangibles en los estudiantes	26
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad en los estudiantes	27
Tabla 11	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta en los estudiantes	28
Tabla 12	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad en los estudiantes	29
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía en los estudiantes	30
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la satisfacción de los estudiantes en los estudiantes	31
Tabla 15	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman calidad de servicio y satisfacción	32
Tabla 16	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman fiabilidad y satisfacción de los estudiantes	33
Tabla 17	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman capacidad de respuesta y satisfacción	34
Tabla 18	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman elementos tangibles y satisfacción	34
Tabla 19	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman seguridad y satisfacción	35
Tabla 20	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman empatía y satisfacción	36

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.	
Figura 1	Percepción de la calidad de servicio	25
Figura 2	Percepción de la dimensión elementos tangibles	26
Figura 3	Percepción de la dimensión fiabilidad	27
Figura 4	Percepción de la dimensión capacidad de respuesta	28
Figura 5	Percepción de la dimensión seguridad	29
Figura 6	Percepción de la dimensión empatía	30
Figura 7	Percepción de la satisfacción de los estudiantes	31

## Resumen

La presente investigación titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017" tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del turno mañana en el CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017. El tipo de investigación según su propósito fue aplicado del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 155 alumnos, la muestra fue de 50, y el tipo de muestreo fue probabilístico. Aplico la técnica de recolección de datos y el instrumento encuesta que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: ( $\alpha = 0,946$  y  $0,954$ ), que demuestro fuerte y alta confiabilidad. Los resultados porcentuales de 28 encuestados, que representan el 56%, muestra que existe una adecuada calidad de servicio en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017. También en los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.855$ ) lo que indica una correlación positiva muy buena, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción.

## Abstract

The present research entitled: Quality of service and satisfaction of students in the CETPRO Micaela Bastidas in the year 2017 "had as a general objective: To determine the relationship that exists between quality of service and the satisfaction of the students of the shift tomorrow in CETPRO" Micaela Bastidas "in the year 2017. The type of research according to its purpose was applied from the descriptive level, from a quantitative approach; of non-experimental design. The population consisted of 155 students, the sample was 50, and the sample type was probabilistic. I apply the technique of data collection and the survey instrument that was duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach Alpha statistic: ( $\alpha = 0.946$  and  $0.954$ ), which showed strong and high reliability. The percentage results of 28 respondents, representing 56.0%, shows that there is an adequate quality of service in the CETPRO Micaela Bastidas in 2017. Also in the results of Spearman's Rho test, where the value of the coefficient correlation is ( $r = 0.855$ ) which indicates a very good positive correlation, in addition the value of  $P = 0.000$  is lower than that of  $P = 0.05$  and consequently the relationship is significant at 95% and the null hypothesis is rejected ( $H_0$ ) assuming that there is a significant relationship between the quality of service and student satisfaction in the CETPRO Micaela Bastidas in 2017.

Keywords: Quality, service, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En muchas naciones, la calidad de servicio se muestra como un plan de comercio y posibilidad de optimización, los cuales se enfocan mucho en la satisfacción del comprador, para que el público sea más fieles al bien o asistencia brindada por la organización. Conforme a la revista mercados y tendencias se indicó que en Guatemala, se obtuvo el 65% de ventas, a partir de la lealtad del comprador. De modo que, el servicio fue ofrecido con calidad, con la finalidad de garantizar las ventas de manera adecuada, además, el 60% de compras de un comprador nuevo es que le agrada la calidad de servicio que ofrece el personal y la organización.

De manera que, el aporte de otras investigaciones fue fundamental sobre la calidad de servicio, ya que tiene como su objetivo la compatibilidad del trabajador de bienestar y el rendimiento, por lo tanto, conforme con el planteamiento de la Unión Europea se consideró los factores primordiales que fueron; la complacencia por el servicio brindado, el ambiente de asistencia, la confianza y la imparcialidad organizacional, con la finalidad de erradicar la crisis. De acuerdo, a las investigaciones se pudo precisar la correspondencia con la confianza y el rendimiento en los sectores donde las organizaciones ofrecen sus servicios (Martínez, Moliner, Ramos, Luque, Gracia, 2018, p.16). También, se tuvo la evaluación del servicio por medio del instrumento Servqual, ya que se aplicó para verificar la calidad de atención en el sector salud, donde se ofreció los servicios a las personas que tienen la jurisdicción en el lugar. (Behdioğlu, Acar y Burhan, 2019, p.36). Además, en el caso de los procesos para ofrecer los servicios son diferentes a los que se necesitaron para fabricar los bienes, siendo en el último, donde los procesos se confieren en un periodo y un lugar, donde los usuarios no fueron participes, mientras que, en el caso de los servicios, el público puede participar en el proceso, de modo que, esta circunstancia determinara la elección de los clientes comerciales por el servicio brindado (Medianeira y Pentiado, 2015, p. 45).

En los últimos años, los países sudamericanos han incorporado el concepto de calidad aplicado a los servicios administrativos de educación, esto no quiere decir que históricamente los servicios en educación fueron totalmente malos, si no que buscaron en primer lugar encontrar la calidad educativa, dejando de lado la calidad administrativa y de servicio. Así mismo, Singh, Prasher y Kaur (2018) destacaron que, en el contexto peruano se puede realizar una evaluación a las

instituciones para verificar los niveles de complacencia por el servicio brindado, que desde la percepción de los trabajadores, se evidenció que, el 25% del público verificó que es complicado capacitar al personal para ofrecer un servicio de manera eficiente y con la calidad esperada. Por lo tanto, en la institución se llega a tramitar servicio que se percibe como insuficiente, y esto se ve agravado por el insatisfactorio tratamiento de sus empleados. (p.21).

Especialmente hoy en día, las instituciones públicas japonesas tienen la tarea de mejorar no solo en la calidad de la educación sino también la calidad de los servicios administrativos que se brindan a los usuarios directos, estudiantes usuarios, indirectos y sus padres.

En Lima, instituciones de educación privadas se realizaron evaluaciones periódicas para identificar si el servicio fue brindado con calidad para el público, de modo que, se pudo verificar las fases positivas y negativas del vínculo con los clientes. El Periódico Perú 21 publicó un artículo “el secreto para medir la calidad de un servicio” por lo general, conocer al cliente no es suficiente y es necesario analizar los distintos aspectos que componen el servicio global. Por otro lado, según Velmurugan, Shubasini, Saravana, y Selvam (2019) se verificó que en el informe del 2018, las instituciones en Lima el trato por parte del personal para fomentar el servicio fue deficiente, así mismo, se verificó una falta de respeto para los usuarios en la ocasión, y el equipo que era obsoleto en las áreas, y en consecuencia, el público no estuvo conforme con el servicio.

A nivel local, viendo la realidad del CETPRO Micaela Bastidas, que brinda un servicio educativo y dentro de ese servicio se encuentra el servicio administrativo, encontramos las distintas opiniones por parte de los alumnos, el cual se ve reflejado en opiniones de satisfacción e insatisfacción con el servicio ofrecido, esto se ve reflejado en el aspecto interno de la institución el cual quiere iniciar el proceso de acreditación en el SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) el cual se encarga de evaluar los estándares nacionales de educación establecidos por el mismo. La situación problemática en el entorno específico de la población es la deficiente calidad de servicio, tanto en escasos equipos como deficiente servicio, lenta solución de los problemas del estudiante, escasa atención personalizada, desinterés en los

problemas de los estudiantes, todo ello se ve relacionado con la insatisfacción de los alumnos.

El estudio tuvo interés en describir o definir las variables como la calidad de servicio como también la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas, dando así una visión más clara para la finalidad que tiene la institución la cual es acreditarse a nivel institucional, y con un alumnado insatisfecho no se podrá lograr dicho fin.

Por consiguiente, se tuvo el problema general como; ¿Cómo la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”?; asimismo, los problemas específicos: (a) ¿Cómo la fiabilidad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”? (b) ¿Como la capacidad de respuesta se relacionó con la satisfacción de los estudiantes CETPRO “Micaela Bastidas”? (c) ¿Como los elementos tangibles se relacionaron con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”? (d) ¿Como la seguridad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”? (e) ¿Como la empatía se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”?

En cuanto a la justificación, se dividió en la Justificación Teórica, donde la investigación se realizó con la intención de poner en práctica las teorías y conceptos del marketing a través de las variables en estudio; Calidad de Servicio el cual mi teórico principal es Zietlam y Bitner, y mi variable de Satisfacción donde mis teóricos principales son Kotler y Keller. Además permite poner en evidencia la problemática existente entre las variables que brinda el CETPRO Micaela Bastidas a sus estudiantes y público en general.

Justificación práctica; asimismo, esta investigación en los campos de la economía y la ciencia empresarial generalmente tuvo una justificación práctica para explicar y analizar los problemas que plantean las estrategias que ayudan a resolver la problemática. En el estudio se realizó una estrategia administrativa al observar el comportamiento del estudiante frente a los servicios de la institución educativa, estas inferencias son útiles porque generalmente brindan información que se puede usar para realizar acciones previas al servicio.

Por otro lado, la justificación social, el estudio presente buscó mejorar la relación que existía entre colaboradores y los estudiantes, brindando un ambiente

grato de trabajo, de esta manera se pretendió buscar el beneficio de la institución. Esta investigación aportó información para beneficio de los colaboradores y dirección del CETPRO Micaela Bastidas.

Por último, la justificación metodológica, la investigación buscó esclarecer como la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción con los alumnos del turno mañana en el CETPRO Micaela Bastidas, el cual se tuvo a través de una encuesta donde se identificó las caras primordiales en el que el alumno demuestra su satisfacción. La investigación elaboró un instrumento de medición que permitirá calcular el comportamiento de la variable, y verificar como las variables se relacionaron. Por lo tanto, se empleó el software SPSS.

En cuanto a la Hipótesis del estudio, se verificó la hipótesis general en el cual, la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Mientras que, las Hipótesis específicas fueron como existe conexión entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. La capacidad de respuesta se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Los elementos tangibles se relacionaron con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. La seguridad tiene asociación con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Existe vínculo entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”.

Para finalizar, se tuvo los objetivos general, Identificar como la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Mientras que, los Objetivos específicos fueron, Identificar como la fiabilidad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Identificar como la capacidad de respuesta se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Identificar como los elementos tangibles se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Identificar como la seguridad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Identificar como la satisfacción se relacionó con la empatía de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a las investigaciones, en el ámbito nacional se tuvo a Urbina (2016) en su investigación, el objetivo general fue verificar como la calidad de servicio incide en la satisfacción de los compradores de la empresa Ave Fénix S.A.C. El estudio fue descriptivo, cuya muestra fue conformado por 277 clientes, de manera que, fueron participes en la encuesta del estudio. En cuanto a los resultados se verificó que el 10% del público verificó que el servicio se brindó de manera adecuada. De la misma manera, el 25% indicaron que el servicio fue aceptable, el 35% destacó que fue regular y el 30% indicaron que fue de un nivel malo. Algunos servicios de bajo rendimiento incluyen variables como la atención del cliente, la comunicación, la amabilidad y la empatía. Debido a esto el público dejo de emplear los servicios de transporte.

Por ello el análisis del autor destacó que el público estuvo medianamente satisfecho con el servicio ofrecido. Se tomó como aporte porque destaco el inconveniente de la organización fue el personal. De manera que, no se brindó un servicio eficaz al público, por lo tanto, se optó por un plan de mejora, ya que, el personal pudo estar estresado por el trabajo realizado, donde no se le pudo capacitar para ofrecer un servicio conforme a las expectativas y consecuencia se no se pudo mantener a los clientes. Por lo cual se sugirió realizar un plan de mercadeo para mejorar el acceso a las sedes del norte, como también fomentar la venta por internet.

Por otro lado, tenemos al autor Quispe (2016) en su estudio tuvo como propósito, determinar las relaciones entre los usuarios del servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, utilizo Zeithama, Parasumarn, Berry, Thompson y Col, como teóricos de calidad de servicio para las variables de satisfacción del usuario. Este estudio utilizo un total de 272 usuarios, no una correlación experimental lo cual se extrajo para la muestra 159 pacientes, se obtuvo como resultados que un 29.6% indican que el servicio fue excelente, así mismo, un 30.2% indican que es bueno, 20.1% que es malo y 20.1 pésimo. En conclusión, se verificó que el servicio se vincula exponencialmente con la complacencia del usuario, dando como principal causa de insatisfacción la capacidad de respuesta entre las dimensiones planteadas.

Este estudio fue tomado en cuenta como antecedente ya que demuestro que, la falta de personal humano en el área de atención genero una desconfianza en la satisfacción del usuario y también para comparar la teoría de Zeitham A, la cual es mi teórico principal, también se manejó el mismo enfoque de estudio correlacional, no experimental.

Asimismo, Inca (2016) en su tesis, su objetivo fue identificar la conexión que nace de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, en dicha investigación se usó como teóricos a Ruiz con su teoría sobre calidad de servicio y a Oliver R. sobre su teoría sobre satisfacción, además, fue cuantitativo y no experimental, por otra parte se tomó población general a 2919 personas entre un promedio de edades de 25 a 44 años las cuales se consideró 339 usuarios de acuerdo a la formula, por lo tanto, se verificó que al mantener un servicio conforme a las expectativas se pudo garantizar una alta satisfacción.

Esta investigación en su gran magnitud nos ayudó a percibir el grado de interés que debe tener la organización frente a la calidad del servicio y a qué nivel de satisfacción se quiere llegar, el cual busca mi investigación.

De acuerdo al ámbito internacional Civera (2018), en su investigación tuvo como objetivo general es contrastar modelos que determinen la calidad como también la satisfacción del usuario, empleando el modelo Servqual. Utilizo como autores principales en su variable de calidad a Parasumaran Zeithaml y Berry (1993), que propone las dimensiones asignadas. La población utilizada en esta investigación consta de 399 personas de los hospitales públicos. Se utilizó el modelo Servqual adaptado a una nivelación de Likert. Por último, se empleó la evaluación del Chi cuadrado cuyo valor fue de 0.94 y 0.97, que evidenció una confiabilidad para hacer las encuestas sin dudas.

Utilice esta investigación de referencia porque utiliza los criterios de evaluación en el método Servqual, como se adaptarlo a una escala tipo Likert la cual estuvo ligada directamente con mi tesis, debido a que mis instrumentos de medición como la encuesta serán adaptados a la misma escala de medición.

Por otro lado, tenemos a los autores Correia y Miranda (2016) en su estudio, que tuvo como objetivo fue identificar una estrategia de fidelidad para fomentar un mejor servicio de urgencias hospitalarias, verificando los antecedentes más

relevantes para garantizar que el público sea fiel al producto. La investigación fue descriptiva, además, se encuestó al público, es decir los pacientes pudieron realizar los pagos, considerando los precios, como también los vehículos y la tecnología relevante. Mediante la encuesta realizada se tuvo resultados donde el posicionamiento en el mercado solo el 40% de los usuarios indican que tienen entendimiento de la vida de la organización, así mismo, se verificó que el 70% de los encuestados consideraron que se realizó los pagos de una manera adecuada, por lo tanto, se empleó una estrategia de marketing operativo en función al servicio, publicidad y plaza para mejorar la difusión de la imagen del hospital.

Las contribuciones consistieron en realizar una verificación de la información sobre los pacientes, analizados en la zona central de Portugal, con algunas reflexiones relevante en el conocimiento de variables como la imagen, la calidad y la complacencia, convicción y seguridad, con la finalidad de brindar un mejor servicio, mejorando de esta manera la competitividad de la organización, de modo que, esta percepción fue comparada con la empresa Full Acero, por lo tanto, se mejoró el servicio.

Por último, tenemos al autor Abad (2016) en su investigación, cuyo propósito fue establecer un proceso de control de calidad del servicio para fomentar la satisfacción, los servicios y la atención que reciben los clientes y desarrollar una estrategia de calidad del servicio que les permita elevar su atención. Tuvo que diseñar y mejorar el servicio de atención al cliente de la empresa Comercial Abad. La investigación realizada fue una metodología observacional, aplicada, descriptivo-explicativo, como también, no fue experimental, además, se elaboró un cuestionario de 280 personas. Como resultados se obtiene que el 30.4 se encuentran totalmente de acuerdo respecto al servicio, un 31.8 solo de acuerdo, 20.7% no está seguro, 8.6 en desacuerdo y 8.6 en total desacuerdo. Finalmente, la capacitación continua del personal, la investigación permanente para entender las necesidades del cliente a través de la adecuada asignación de funcionalidades, la acogida y resolución oportuna de quejas y sugerencias, la aplicación de estrategias de marketing enfocadas en el servicio según los requerimientos. El estudio mencionado se centra en mejorar el proceso de calidad, el cual influye directamente a la satisfacción. Se necesita entender y satisfacer las dudas del cliente mediante el servicio.

Esta investigación fue tomada como antecedente ya que investigo como se gestionó la calidad y su efecto en el cliente, como también logro evidenció que para satisfacer una necesidad primero se tiene que conocer al cliente lo cual tiene relación directa a mi investigación.

Respecto a las teorías de investigación del estudio, se tomó primera variable la calidad de servicio cuyos autores principales son Zeithaml y Bitner, (2001) indican que “es una apreciación sobre las perspectivas del público sobre sus dimensiones. De manera que, se debe garantizar la satisfacción del público, donde la organización brinde un mejor servicio acorde a sus expectativas.” (p.93). Por otro lado, la calidad de servicio y la satisfacción, es el del usuario percepción, como así como los aspectos de la incertidumbre de que el plomo a una mayor complejidad en la determinación de buen servicio de percepción (Bastidas, Sánchez, Moreno, 2020, p. 60).

Estos autoras definen, que el servicio brindando con calidad, hace referencia a una estimación de las perspectivas del público, por lo tanto, se consideró ciertas dimensiones del servicio entre ellas: confiabilidad, compromiso, certidumbre, empatía y tangibles, ya que el acrecentamiento de la competitividad y el perfeccionamiento de las estrategias no pueden estar basadas únicamente en productos físicos, sino en el servicio que éstas ofrecen lo cual les dará una representación individual.

En aplicación a lo anterior, se verificó que ofrecer un servicio de calidad es esencial para garantizar que el personal, es decir, los directivos, área de ventas y los trabajadores, tengan contacto con el público y puedan atender sus requerimientos.

Dentro de la calidad del servicio existen cinco dimensiones (a) confiabilidad, (b) responsabilidad, (c) seguridad. (d) empatía, (f) recursos intangibles lo cuales profundizaremos en el anexo 14.

En primer lugar, se tiene la dimensión 1: La confiabilidad: Se verifica la facultad para el rendimiento para ofrecer el servicio de un modo adecuado. Por lo tanto, el autor detalló que esta dimensión es la más relevante. Por lo que, la posibilidad para identificar la fiabilidad esperada, minimizar errores y revolver soluciones para que no haya riesgos; la provisión de bienes a través de proceso de mejora, tecnológica la innovación, y el empleado de la formación, como

así como la ejecución de la prometida del servicio en una fiable y cuidadosa manera (Tabuyo, Koh, Hiponia, y Katsumata, 2019, p.15)

En segundo lugar, tenemos la dimensión 2: La responsabilidad: Se genera cuando la organización tiene el encargo de garantizar los beneficios en el momento indicado. Por lo tanto, se describe el propósito y habilidad de los colaboradores con el cliente. Por otro lado, Tanaka, Tenorio, y Bazalar, (2020). Compensación: consiste en el es la manera de retribuir a los colaboradores de todas las acciones laborales en la organización, de modo que, se puede ofrecer incentivos o retribuciones con el objetivo de motivar al individuo (p. 5).

En tercer lugar, tenemos la dimensión 3: La seguridad: Es la garantía brindada, son la cortesía de los empleados y su capacidad infundir confianza tanto en los conocimientos éticos como en el actuar de los empleados. Por otro lado, Yong Liu, Danyu Huang, Meng Wang, y Yaru Wang. (2018) afirmaron que, es una destreza esencial del personal, con la finalidad de entender que otros por poner nosotros mismos en sus zapatos en orden a comprender y experimentar su punto de vista, por lo tanto, mejorar interpersonales relaciones (p.8).

En cuarto lugar, tenemos la dimensión 4: La empatía: hace referencia a tener la comprensión sobre la situación que se encuentra otra persona, identificar sus sentimientos. De manera que, las organizaciones que tienen empatía con el público ofrecen un mejor servicio. Por lo que, se puede garantizar al público la confianza y consideración particular, por lo tanto, se brinda la publico un servicio con buen trato, beneficio y conformidad para resolver inconvenientes (Araya, Carreno, Ramirez, 2020, p.31),

En quinto lugar, tenemos la dimensión 5: Los recursos tangibles: En este caso se puede identificar los materiales empleados por el personal, como también aquellos que se utilizan para mantener una comunicación eficaz, así mismo, el equipamiento y las instalaciones cumplen un rol esencial. Por lo tanto, se identificó el aspecto de las estructuras físicas, los materiales, la materia prima y el personal. (Kukanja y Planinc, 2019, p.19).

Reforzando la teoría aclarada por el autor, se detallaron que, la calidad es una estratégica aspecto de la evolución de una organización cultural que se esfuerza por la excelencia en todo de sus actividades (Duche y Galdos, 2019, 355).

Por otro lado, se tuvo a Zeithaml y Bitner (2001), la técnica Servqual es esencial para relacionar las perspectivas con las expectativas, de manera que, se puede verificar el nivel de conformidad o no con los servicios. Por lo tanto, este modelo es relevante para verificar el escenario de la organización según los servicios, identificando fortalezas y debilidades. De acuerdo a este modelo Servqual, se consideró 5 dimensiones, constituido por dos secciones, cada una de 22 puntos, tanto para verificar las expectativas y la perspectiva del público, de modo que, si se identifica que existe una brecha grande para estudiar ambos factores se tendrá una evaluación baja, mientras que, si se tiene una evaluación adecuada entonces se puede investigar de mejor forma ambos factores. De modo que, la evaluación se puede realizar según una escala de 7 puntos. Para un mayor desarrollo: anexos 14.

Según Horovitz y Jurgents (1994). Indican que los precios bajos y la especialidad de la asistencia ofrecida al público es esencial para verificar si el servicio brindando por las organizaciones prestadoras de servicios puede atraer al cliente, evidenciando la confianza. De modo que, se puede ofrecer un servicio según las expectativas del público de una manera sobresaliente para así mantenerse en el mercado. Primero el desempeño es el beneficio del personal y las acciones para efectuar las funciones. Segundo las características del servicio fue la intangibilidad; que no pueda verse, probarse, sentirse antes de la compra. Tercero la confiabilidad es la ausencia de errores teniendo en cuenta la consistencia de resultados. Cuarto es el apego es el aprecio que el factor humano tiene en torno hacia el cliente, y viceversa. Quinto es la durabilidad es la capacidad del producto que tiene para seguir funcionando correctamente.

Prosiguiendo con la teoría de Garvin (1984) define calidad de servicio como, la asistencia al comprador es una compañía y verificar una relación entre las percepciones del comprador y el feedback del público que se identifica en todo el procedimiento del servicio. Por otro lado, el mismo que es la asistencia que el comprador espera del servicio primordial, y en consecuencia a ello es el precio, la imagen y la reputación del mismo (Lapiente, Kanter, Navarro, Medrano, 2019, p. 15). El cual es una subordinación del grado de atributos del bien, por lo tanto, este factor se pudo definir según dimensiones puntuales: adecuación al uso y fiabilidad. Para identificar las percepciones, se consideró ocho dimensiones para

analizar la planificación estratégica: rendimiento, confiabilidad, apego, propiedades del servicio y eficacia percibida.

Por lo que, Garvín (1984) resaltó ocho dimensiones de la calidad para fomentar o tener una mejor estrategia al momento de analizar el tema (p. 464): Rendimiento, características, fiabilidad: para tener la Posibilidad de un deficiente funcionamiento, afición: Destreza de garantizar la temporalidad y aspectos del servicio: Prontitud, se puede fomentar la capacidad de resolver obstáculos y garantizar la mejor calidad en el servicio

Prosiguiendo con la segunda variable de Satisfacción, el autor principal fue, Kotler y Keller (2008) define como una percepción de complacencia o de contrariedad, como resultante de la experiencia sobre un bien, con los beneficios que se esperaban. De manera que, si la experiencia no fue la esperada, entonces el cliente no estará complacido (p. 144). Por otro lado, la satisfacción consiste en los resultados principales que están a la altura del punto de vista, en los usuarios que quedan muy satisfecho o encantado (Abadi y Jafari, 2017, p. 152).

De acuerdo a lo autor, la satisfacción del cliente como la indicación del comprador a una valoración de relación de la percepción y el resultante de la apreciación de un bien o un servicio, esto lo precisa en elementos del valor percibido por el comprador es el resultado de comparar lo que aprecia con los beneficios y costos sobre una oferta a diferencia de la competencia, afirma que esto está contemplado por tres elementos como las expectativas, El rendimiento percibido y el nivel de satisfacción:

En primer lugar, tenemos la dimensión 1: Las expectativas, hace referencia al beneficio que espera el público, obtenido por el ofrecimiento del bien o servicio, de parte de las organizaciones. Por otro lado, el proceso social y directivo a las expectativas, refleja poder establecer y cultivar relaciones con los usuarios y esto permite conocer la tendencia de la expectativa del consumidor. (Ramos, Coral, Villota, Herrera, Rivera, 2020, p. 237), A la vez, llega hacer el compromiso y la promesa que tiene la institución acerca de los beneficios (Pujol y Foutel, 2019, p. 20)

En segundo parte, la dimensión 2: El rendimiento, esperado es el discernimiento del comprador relativo sobre el bien o servicio según sus caracteres que presentó para obtener el mejor resultado de satisfacción, como

también depende del ánimo de parte del público (Lapiente, Kanter, Navarro, Medrano, 2019, p. 15)

En tercera parte, dimensión 3: El nivel de satisfacción, es el final de la compra del de la mercadería o de la asistencia ofrecida, los clientes analizan los niveles que son; satisfacción la cual se produce cuando el desempeño percibido por el producto coincide con las expectativas del cliente, por otro lado tenemos el grado de insatisfacción que se produce cuando el desempeño percibido por el producto no cubre las expectativas planteadas por el cliente y la complacencia que se da cuando el desempeño adquirido excede las expectativas del cliente. Por otro lado, la satisfacción: es lo que busca del cliente para conseguir el bienestar a lo sugerido (Pizarro, Fredes, Inostroza, y Elisa, 2019, p. 15)

Según Hansemark y Albinsson (2004) la satisfacción es esencia las experiencias y las actitudes del personal que más están en contacto con el cliente, estos son los factores que más afectan en los consumidores y son también determinantes, pues se podrá distinguir entre los clientes cautivos y los que solamente quedaron compensados, esto lo define como tres escalas de beneficios que genera un cliente satisfecho. Por otro lado, la satisfacción es tener la obligación de brindar una respuesta o realizar una labor sin presiones (Jhamb, Mittal y Sharma, 2017, p.35). El primer beneficio es que el público que queda complacido, puede realizar nuevamente su compra, por lo tanto, la organización puede garantizar la fidelidad del comprador y ofrecerle productos adicionales. El segundo beneficio es cuando el cliente comunica a su círculo social sobre su experiencia positiva con un determinado producto o servicio por lo tanto, la empresa obtiene una propagación gratuita que el cliente realiza. El tercer beneficio indica que un cliente satisfecho deja a un lado la competencia por tanto la empresa consigue fidelización del cliente.

Según Duque (2005) considera que la asistencia al comprador es esencial para garantizar una asociación adecuada de la complacencia de las percepciones del público y la organización, por esto se cuenta entre la relación y el feedback del público, en los procedimientos del servicio, por lo tanto, la finalidad es mejorar las expectativas de los clientes en base al servicio de la organización. Capacidad de respuesta que tiene la organización al cumplir con el servicio del cliente, se mide en base a tiempo. La disponibilidad que cuenta la organización para hacer énfasis

de lo que desee adquirir el cliente. El profesionalismo describe las prácticas, comportamientos y funciones que se guían por las normas establecidas.

Se verificó que el servicio es esencial tanto para el público interno y externo, ya que, es algo preciso que se genera en un momento simultáneo (Alarcón, Ganga, Pedraja, Monteverde, 2020, p.6). De acuerdo a ello; según Setiawan, Eliyana, Suryani, Christopher, (2020). Se identificó una relación de la fidelidad del comprador con la complacencia en la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones no puede ser exagerada. Por el otro lado, que hay que aplicar los niveles de desarrollo en orden a obtener una competitiva estructura, y las siguientes dimensiones han sido tomadas en cuenta en la actual investigación (St, E., Duhamel, 2020, p. 325)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

Se entiende que la indagación es de tipo aplicado.

Según Cohen y Gómez (2019), alude que “porque se basó en una análisis para tener accesible conocimiento para dar explicación sobre los factores o variables” (p.65). Por lo tanto, el estudio fue aplicado, porque se adquirió conocimiento relevante sobre las variables, de manera que, se tuvo una mejor descripción del problema de investigación.

##### **Diseño**

Se entiende que la indagación es de diseño no experimental.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) indicaron: “Fue no experimental porque se tuvo una observación y evito cualquier acción de enmendar o experimentar sobre las variables” (p.152). La investigación fue no experimental y transeccional, porque se realizó la observación de las variables, desarrollado en un cierto periodo.

##### **Nivel de estudio**

Se entiende que la indagación es descriptivo correlacional.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) describieron que fue descriptivo porque se describió las variables de estudio de manera que, se puede entender la problemática de investigación (p. 92). En la presente investigación analizaran e indagaran las variables calidad y satisfacción, las cuales se ubicaran en el escenario para luego proporcionar su descripción.

##### **Correlacional:**

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) la investigación fue correlacional porque se verifica la correspondencia o asociación de las variables con la finalidad de comprender la situación problemática (p. 93). En la presente investigación se describe la correspondencia entre las variables respectivas.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Para la presente investigación se encuentra la operacionalización y la definición de variable, según Gallardo (2017) alude que es una propiedad que está en constante alteración y que llegue hacer participe en investigaciones para la dirección de un

estudio (p.50). Particularmente la presente investigación dispone de las siguientes variables: Variable X calidad de servicio y variable Y satisfacción.

Definición conceptual de la primera variable calidad de servicio

Según Zeitlam V. y Bitner M. (...) es una apreciación sobre las perspectivas del público sobre sus dimensiones. De manera que, se debe garantizar la satisfacción del público, donde la organización brinde un mejor servicio acorde a sus expectativas.” (p.93).

Definición operacional

La variable calidad de servicio se lleva a cabo de diversas dimensiones, las cuales llegan hacer en primer lugar elementos tangibles; por segundo, fiabilidad; en tercer lugar, capacidad de respuesta; en cuarto lugar, seguridad; por último, empatía.

Definición conceptual de la segunda variable satisfacción

La satisfacción, es una percepción de complacencia o de contrariedad, como resultante de la experiencia sobre un bien, con los beneficios que se esperaban. De manera que, si la experiencia no fue la esperada, entonces el cliente no estará complacido Kotler (p. 592)

Definición operacional

La variable satisfacción se lleva a cabo de diversas dimensiones, las cuales llegan hacer en primer lugar rendimiento percibido; por segundo, expectativas; por último, nivel de satisfacción.

### 3.3 Población y muestra

Población

Según mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un grupo general de personas del cual se puede destacar caracteres o propiedades relacionadas (p.174). En el presente proyecto de investigación la población a tomar en cuenta se encuentra conformada por los alumnos del CETPRO Micaela Bastidas, el cual cuenta con un total de 155 alumnos matriculados en los diferentes módulos en el turno mañana.

Muestra

Para hallar la muestra se utilizó la fórmula siguiente:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra que desea encontrar = ¿?

N= Tamaño de la población de estudio = 155

Z= Nivel de confianza (90%) = 1.64

p= Probabilidad de éxito (60%) = 0.6

q= Probabilidad de fracaso (40%) = 0.4

e= Margen de error (5%) = 0.09

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.64^2 (0.6)(0.4)155}{0.09^2 (155 - 1) + 1.64^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{2.6896 (0.24)155}{0.0081 (154) + 0.645504}$$

$$n = \frac{0.645504 (155)}{1.2474 + 0.645504}$$

$$n = \frac{100.05312}{1.892904}$$

n = [100] / [2] n = 50 n = 50 que es el tamaño de muestra ideal para aplicar los cuestionarios.

Tabla 1

*Datos para elaboración del resultado para la muestra*

<b>Datos</b>	<b>Valores</b>
<b>N</b>	155
<b>Z</b>	1.64
<b>p</b>	0.6
<b>q</b>	0.4
<b>E</b>	0.09
<b>n=</b>	50

La población muestral está constituida por 50 alumnos de ambos sexos y diferentes edades que serán partícipes de la aplicación de una encuesta dentro del CETPRO Micaela Bastidas.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Criterio de inclusión:

En primer lugar será todos los alumnos de la institución indagada y serán incluidos ambos sexos.

Criterios de exclusión:

Los alumnos del turno tarde y los alumnos del turno noche, también, debido a la cantidad de alumnos en los 3 turnos se aplicó método de exclusión, dando como resultando un total de 155 alumnos solo en el turno mañana.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se aplicará a esta investigación será la encuesta.

Para Sánchez, (2006) la técnica de recolección de datos sirven como medios por los cuales el investigador procede a recopilar la información requerida de una realidad o fenómeno en función a sus objetivos.

### **Instrumento**

El instrumento que se empleara es un cuestionario, por consiguiente, se utilizó escala tipo Likert.

Hernández, et al. (2016, p. 245). Verificó que se puede considerar al cuestionario en un nivel de Likert, donde las preguntas fueron evaluadas por expertos.

### **Validez del instrumento**

Según Gallardo (2017), alude que la validez es principalmente el que está relacionado con el nivel de conformidad para realizar la encuesta a un cierto grupo de personas (p.64)

Para validar el cuestionario se contó con el juicio de expertos, en el cual se tuvo la participación de cinco expertos, es decir tres expertos en administración y dos metodólogos, que evaluaron el cuestionario según criterios de validación como claridad, objetividad y pertenencia. De manera que, evaluado el cuestionario se verificó la puntuación de las cinco validaciones, obteniendo un promedio de validación aceptable. Por consiguiente, se identificó la tabla resumen de la validación de los cinco expertos de cada variable.

Tabla 2

*Validación por juicio de expertos de la primera variable “Calidad de servicio”*

CRITERIOS	EXPERTOS VALIDADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
Claridad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Objetividad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Pertinacia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Actualidad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Organización	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Suficiencia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Intencionalidad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Consistencia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Coherencia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Metodología	75%	78%	75%	75%	85%	388%
<b>TOTAL</b>						<b>3880%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### **Coeficiente de validación:**

Dónde:

$C$  = criterios = 10

$k$  = número de expertos = 5

$\sum \%VT$  = porcentaje de la suma de la validación de cada criterio= 3880%

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C \times k}$$

$$\%V = \frac{3880}{10 \times 5}$$

$$\%V = 77.60\%$$

A partir del procedimiento para hallar el coeficiente de validación se obtuvo un total de ponderado de **0.776**, evidenciando que el cuestionario de la Calidad de servicio fue aplicable para obtener respuestas conforme a la problemática.

Tabla 3

*Validación por juicio de expertos de la segunda variable "Satisfacción del cliente"*

CRITERIOS	EXPERTOS VALIDADORES					SUMA
	1	2	3	4	5	
Claridad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Objetividad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Pertinacia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Actualidad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Organización	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Suficiencia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Intencionalidad	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Consistencia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Coherencia	75%	78%	75%	75%	85%	388%
Metodología	75%	78%	75%	75%	85%	388%
<b>Total</b>						<b>3880%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### **Coficiente de validación:**

Dónde:

$C$  = criterios = 10

$k$  = número de expertos = 5

$\sum \%VT$  = porcentaje de la suma de la validación de cada criterio= 3880%

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C \times k}$$

$$\%V = \frac{3880}{10 \times 5}$$

$$\%V = 77.6\%$$

Así mismo, en el caso del cuestionario de "Satisfacción de cliente" se obtuvo un valor de **0.776** de manera que, fue aplicable para realizar la encuesta a los estudiantes de la institución.

Según el juicio de los expertos:

Tabla 4

*Tabla de Relación de expertos*

<b>1</b>	<b>Márquez Caro, Orlando Juan</b>	<b>Metodólogo</b>
<b>2</b>	Martínez Alanoca, Yuri	Metodólogo
<b>3</b>	Paz Liendo, Lorena Roció	Temático
<b>4</b>	Fernández Dávila Villafuerte, José Luis	Temático
<b>5</b>	Flores Bolívar, Luis Alberto	Temático

*Fuente:* Elaboración propia

Se realizó la validación de los dos instrumentos a partir de la evaluación de cinco especialistas

### **Confiabilidad**

Según Hernández (2010, p.200) verificó que es el nivel de aplicación de un instrumento para obtener resultados de acuerdo a la problemática de estudio.

Se verificó la confiabilidad del cuestionario a partir del valor de Cronbach; que evidenció la fiabilidad de la aplicación del instrumento y demostró la homogeneidad de los ítems.

Selección de un subgrupo, con propiedades similares al subgrupo de la investigación (Se sugirió que el subgrupo fue de 10% al 15%).

### **Aplicación del instrumento**

Los datos en primera instancia se procesaron en una data de Excel

Luego se verificó la confiabilidad: (a) A partir de respuestas politómicas, se procesó la información al SPSS y verificó el valor de Cronbach.

Tabla5

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja
De 0,5 a 0,75	Moderada
De 0,76 a 0,89	Fuerte
De 0,9 a 1	Alta

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6

*Estadística de fiabilidad de calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 946	22

El coeficiente obtenido fue de 0,946, de modo que, se tuvo una alta fiabilidad.

Tabla 7

*Estadística de fiabilidad de satisfacción de los estudiantes*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 954	28

El coeficiente se obtuvo fue de 0,954, evidenciando que se tuvo una alta fiabilidad.

### **3.5 Procedimiento**

En el estudio se pudo recaudar los datos a partir de la autorización para realizar el análisis, por lo tanto, se realizó la investigación del CETPRO Micaela Bastidas, desde el servicio que brindaron y la imagen que mostraron, de la misma manera, se tuvo un subgrupo de estudiantes que fue de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

### **3.6 Métodos de Análisis de Datos**

En el estudio se empleó el SPSS, del cual se halló el valor de correlación Spearman, de manera que, se demostró que se relacionaron la calidad de servicio como también la satisfacción.

### **3.7 Aspectos Éticos**

El estudio fue elaborado de manera veraz y confiable, porque se tuvo la autorización o viabilidad del Director del CETPRO Micaela Bastidas, con la finalidad de realizar la encuesta, además, para identificar el porcentaje de similitud se contó con el sistema TURNITIN, de modo que, se evidenció que la información manejada en el estudio fue confiable y como fuente para otros estudios.

#### IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo de la investigación

Variable x: Calidad de servicio

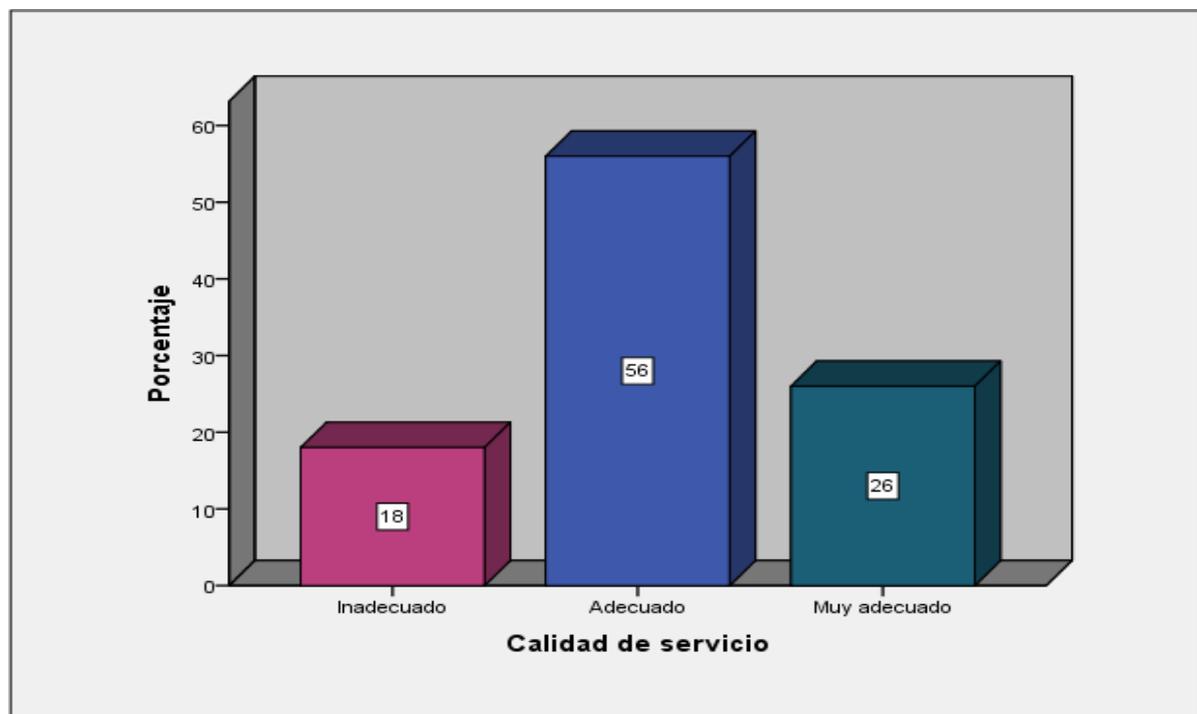
Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la calidad de servicio en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		f	%
Válidos	Inadecuado	9	18,0
	Adecuado	28	56,0
	Muy adecuado	13	26,0
	Total	50	100,0

**Figura 1**

*Percepción de la calidad de servicio*



En la Figura 1, Conforme a la calidad de servicio en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se verificó que el 18.0% destacaron un nivel inadecuado, el 56.0 de los encuestados lo consideraron como adecuado y el 26.0% destacaron que fue muy adecuado.

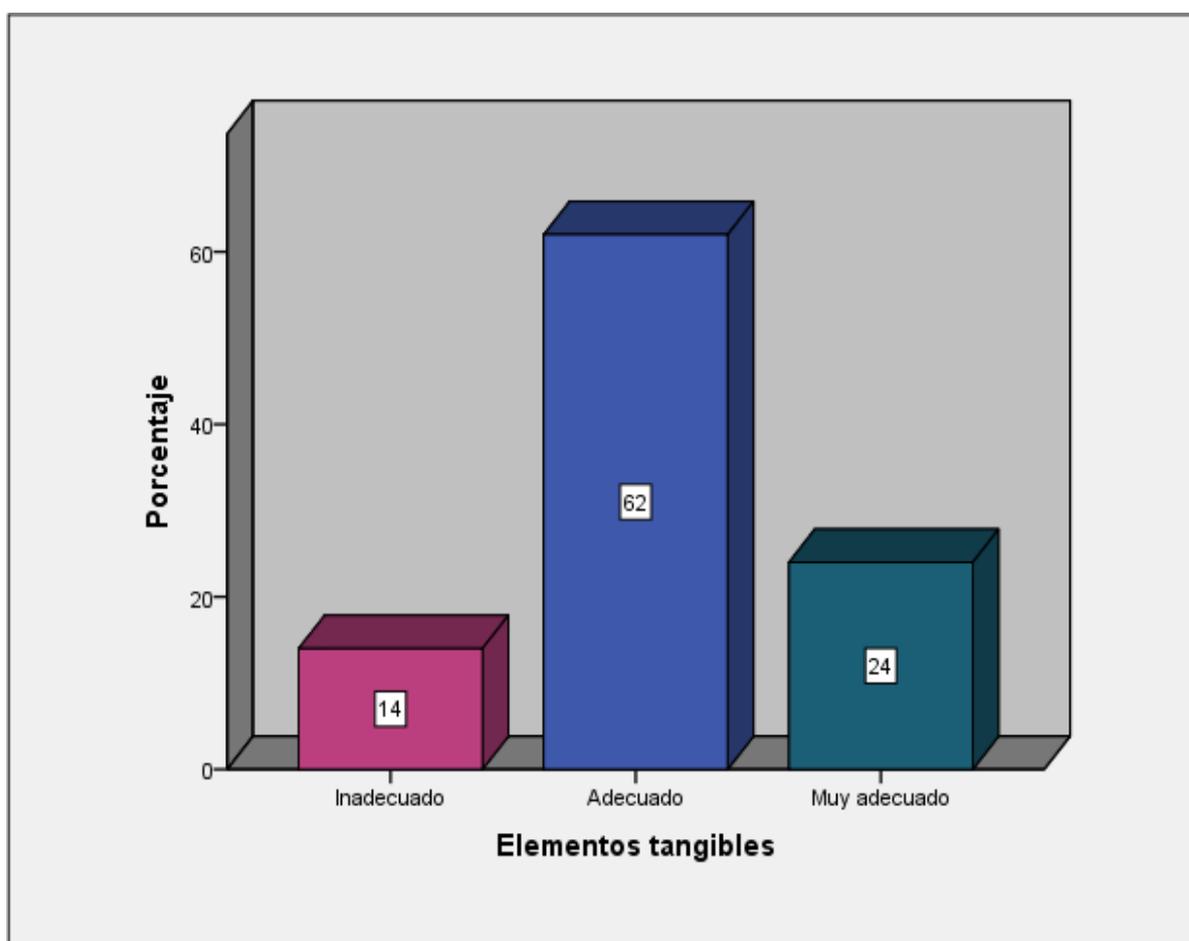
Tabla9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión elementos tangibles en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.*

		f	%
Válidos	Inadecuado	7	14,0
	Adecuado	31	62,0
	Muy adecuado	12	24,0
	Total	50	100,0

Figura 2

*Percepción de la dimensión elementos tangibles.*



*En la Figura 2, En relación a los elementos tangibles en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se verificó que el 14.0% de los encuestados consideraron que fue de un nivel inadecuado, el 62.0% lo consideraron como adecuado y el 24.0% afirmaron que fue muy adecuado.*

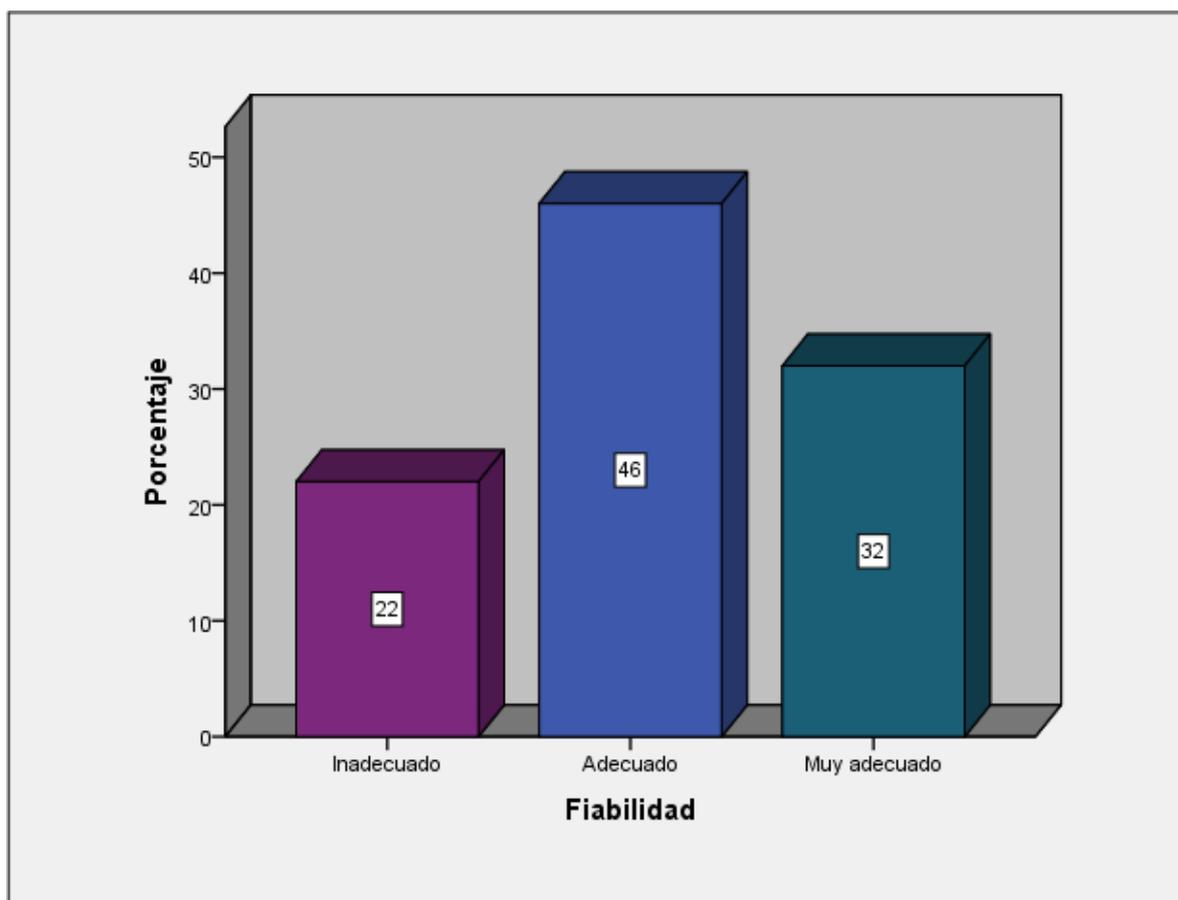
Tabla10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.*

	f	%	
Válidos	Inadecuado	11	22,0
	Adecuado	23	46,0
	Muy adecuado	16	32,0
	Total	50	100,0

**Figura 3**

*Percepción de la dimensión fiabilidad*



*En la Figura 3, Conforme a la fiabilidad en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se identificó que el 22.0% de los encuestados lo consideraron como inadecuado, el 46.0% lo consideró como adecuado y el 32.0% lo destacó como muy adecuado.*

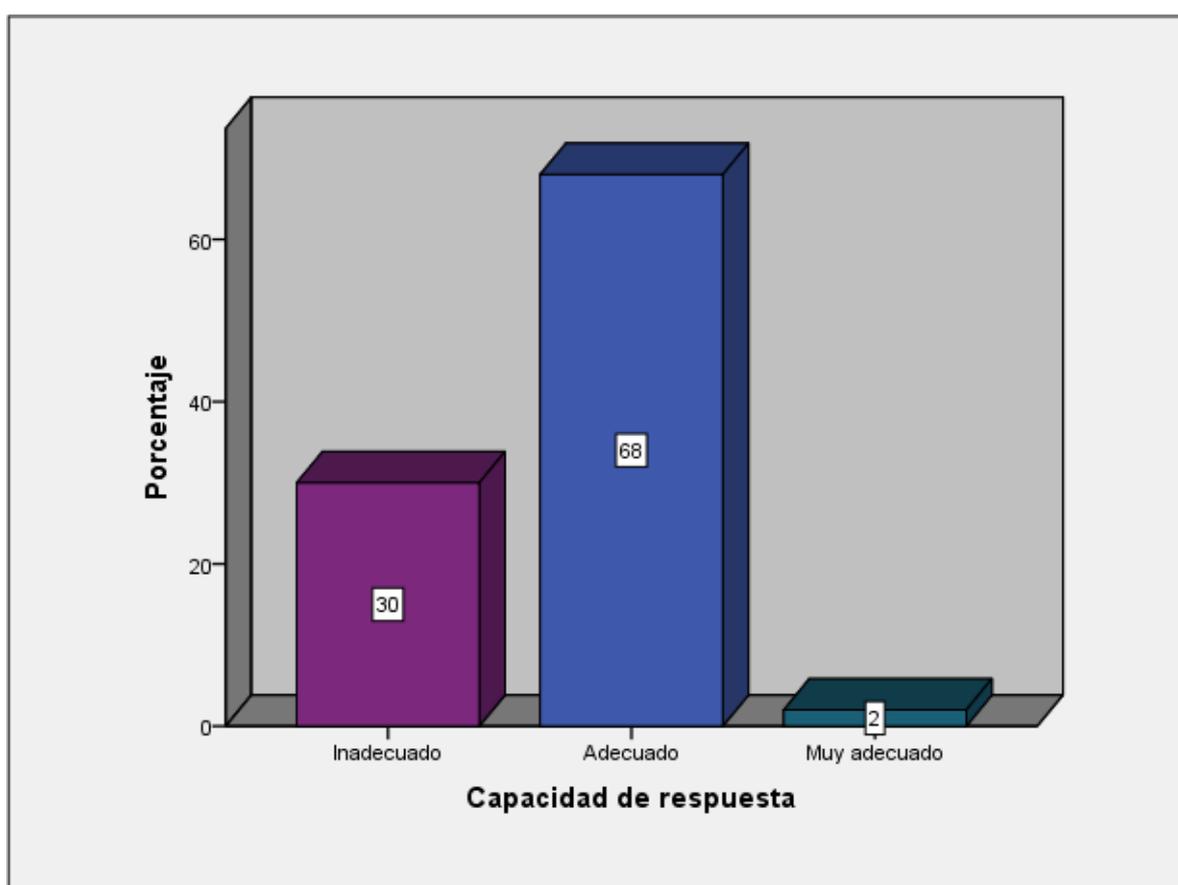
Tabla11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.*

		f	%
Válidos	Inadecuado	15	30,0
	Adecuado	34	68,0
	Muy adecuado	1	2,0
	Total	50	100,0

**Figura 4**

*Percepción de la dimensión capacidad de respuesta*



*En la Figura 4, En relación a la capacidad de respuesta en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se identificó que el 30.0% de los encuestados destacaron que fue de un nivel inadecuado, el 68.0% lo consideraron como adecuado y el 2.0% destacaron que fue muy adecuado.*

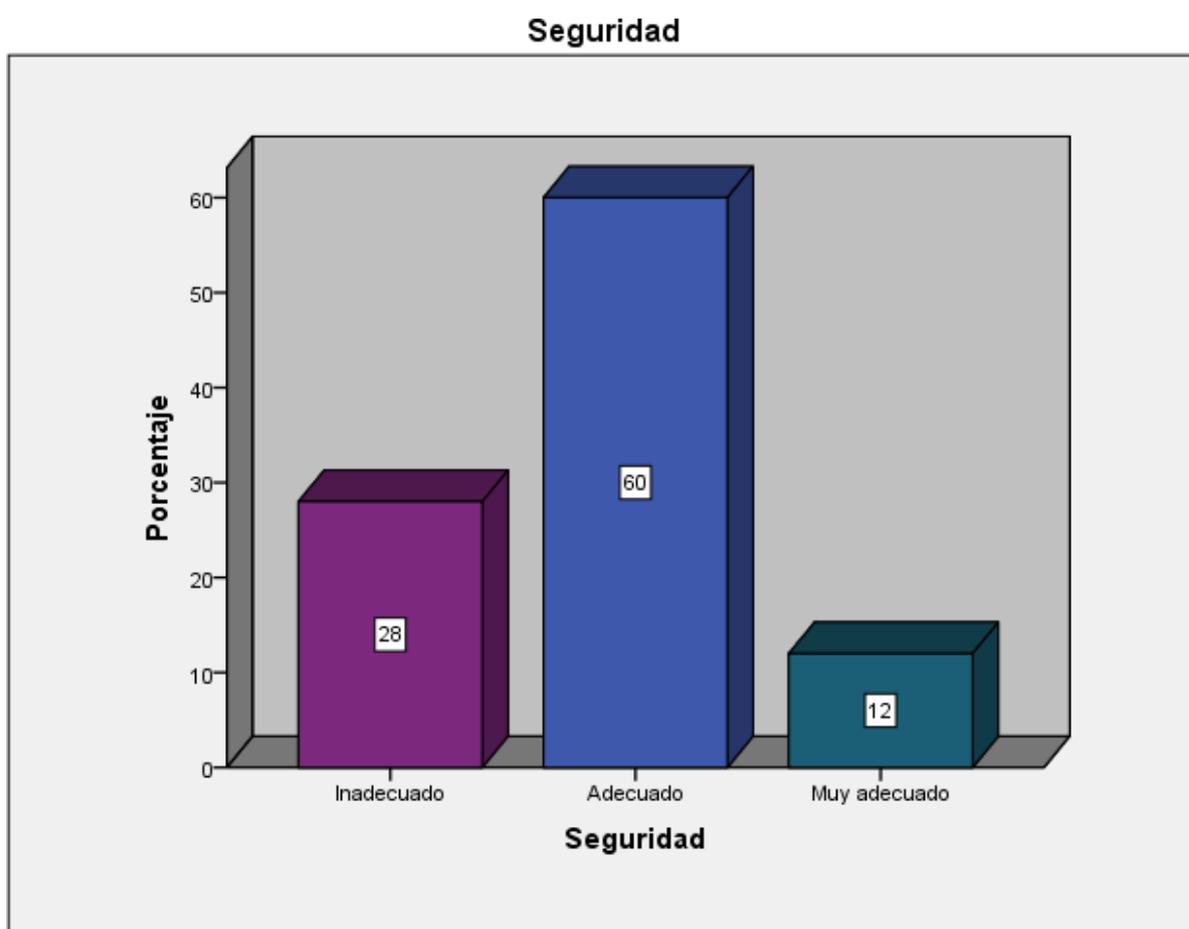
Tabla12

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.*

		f	%
Validos	Inadecuado	14	28,0
	Adecuado	30	60,0
	Muy adecuado	6	12,0
	Total	50	100,0

**Figura 5**

*Percepción de la dimensión seguridad*



*En la Figura 5, Con respecto a la dimensión seguridad en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se verificó que el 28.0% de los encuestados consideraron que fue de un nivel inadecuado, el 60.0% destacaron que fue adecuado y el 12.0% consideraron que fue muy adecuado.*

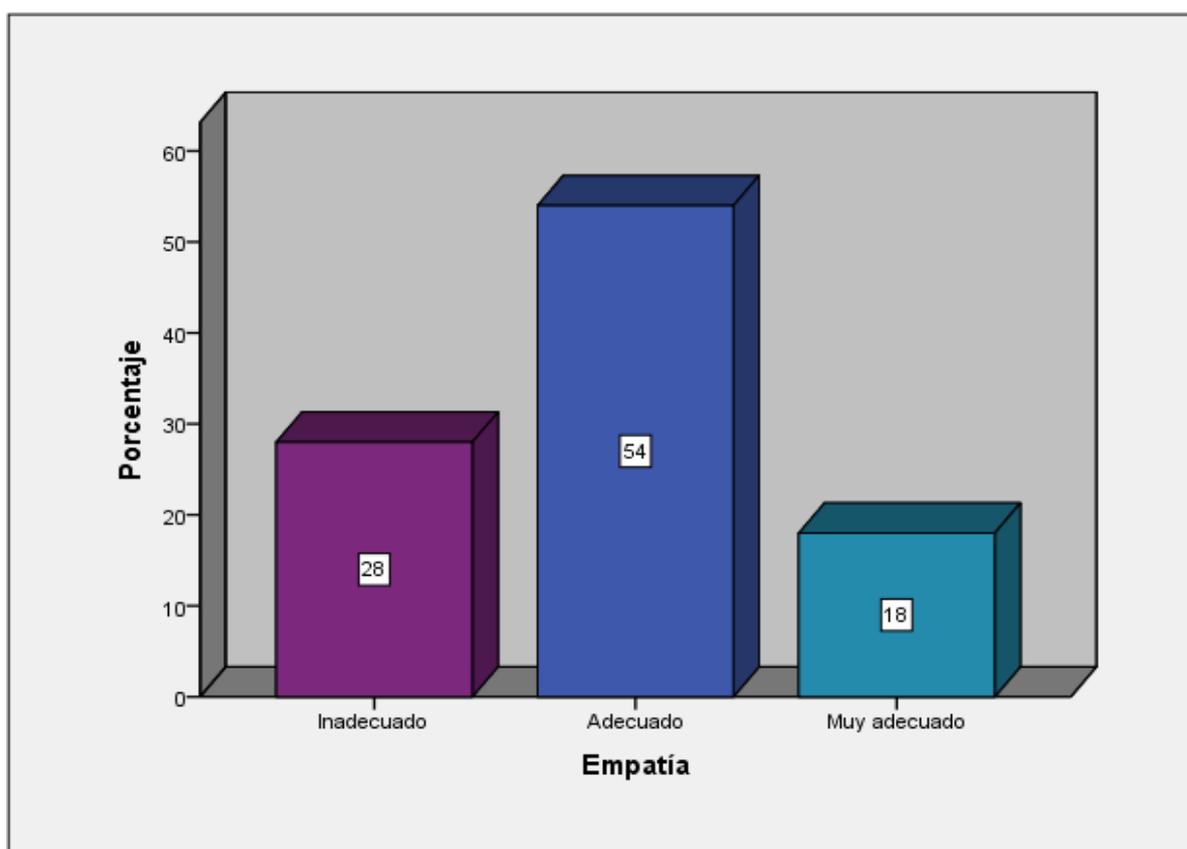
Tabla13

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.*

		f	%
Válidos	Inadecuado	14	28,0
	Adecuado	27	54,0
	Muy adecuado	9	18,0
	Total	50	100,0

**Figura 6**

*Percepción de la dimensión empatía*



*En la Figura 6, En relación a la empatía en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se verificó que el 28.0% de los encuestados consideraron que fue de un nivel inadecuado, el 54.0% lo consideró como adecuado y el 18.0% consideraron que fue muy adecuado.*

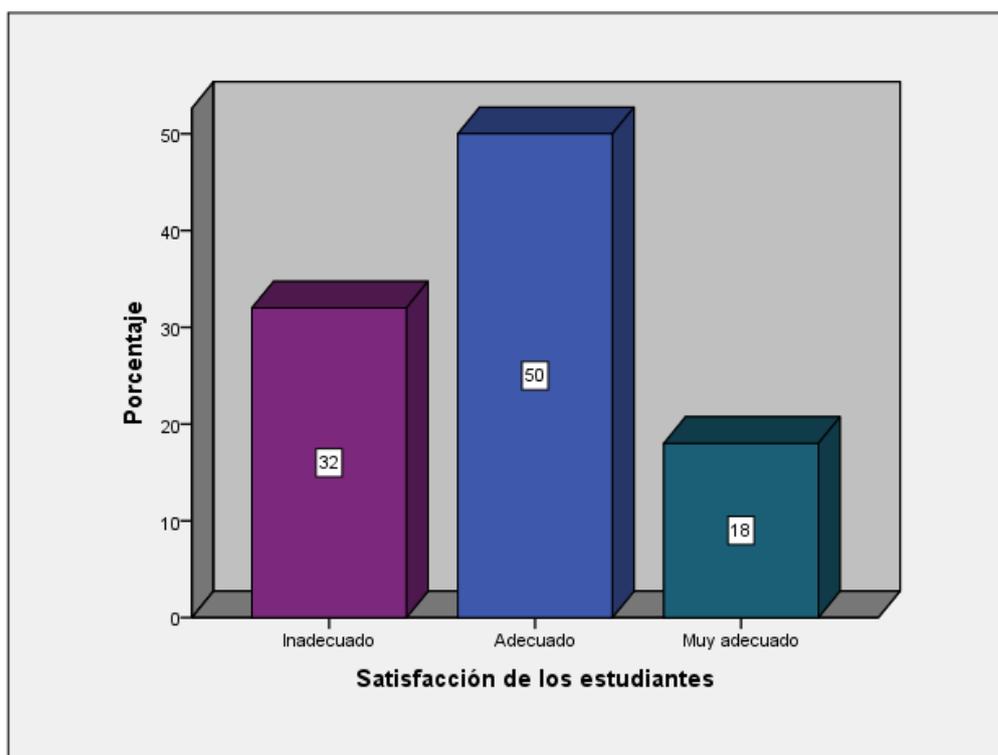
Tabla14

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la satisfacción de los estudiantes en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		f	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	16	32,0
	Adecuado	25	50,0
	Muy adecuado	9	18,0
	Total	50	100,0

**Figura 7**

*Percepción de la satisfacción de los estudiantes.*



En la Figura 7, Con respecto a la variable satisfacción de los estudiantes en los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, se identificó que el 32.0% consideraron que fue inadecuado, el 50.0% destacaron que fue adecuado y el 18.0% consideraron que fue muy adecuado.

## Análisis inferencial

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general de la investigación

H0: la calidad del servicio no se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”

H1: la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”

Tabla15

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		Satisfacción de los estudiantes	<i>calidad de servicio</i>
Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman <i>calidad de servicio</i>	Coeficiente de correlación	,855**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

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

Conforme a la evaluación de Spearman, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.855, siendo de una categoría muy buena, como también se halló un valor de significancia de 0,000 que fue mayor al margen de error, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis de estudio, evidenciando que la calidad de servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

Tabla16

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman fiabilidad y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		<i>Fiabilidad</i>	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	<i>Fiabilidad</i>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,961
		Sig. (bilateral)	,000

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

Conforme a la evaluación de Spearman, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.961, siendo de una categoría muy buena, como también se halló un valor de significancia de 0,000 que fue mayor al margen de error, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis de estudio, evidenciando que la fiabilidad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

## Prueba de Hipótesis específica 2

Tabla17

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		<i>capacidad de respuesta</i>	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	<i>capacidad de respuesta</i>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,000
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlacion	,892
		Sig. (bilateral)	,000

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

Conforme a la evaluación de Spearman, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.892, siendo de una categoría muy buena, como también se halló un valor de significancia de 0,000 que fue mayor al margen de error, y en consecuencia, se

aceptó la hipótesis de estudio, evidenciando que la capacidad de respuesta se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

### Prueba de Hipótesis específica 3

Tabla17

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		<i>Elementos tangibles</i>	Satisfacción de los estudiantes
	Coeficiente de correlación	1,000	,679
	<i>Elementos tangibles</i> Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,679	1,000
	Satisfacción de los estudiantes Sig. (bilateral)	,000	.

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

Conforme a la evaluación de Spearman, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.679, siendo de una categoría muy buena, como también se halló un valor de significancia de 0,000 que fue mayor al margen de error, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis de estudio, evidenciando que los elementos tangibles se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

### Prueba de Hipótesis específica 4

Tabla18

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman seguridad y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		<i>seguridad</i>	Satisfacción de los estudiantes
	Coeficiente de correlación	1,000	,652
	<i>seguridad</i> Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,652	1,000
	Satisfacción de los estudiantes Sig. (bilateral)	,000	.

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

Conforme a la evaluación de Spearman, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.652, siendo de una categoría muy buena, como también se halló un valor de significancia de 0,000 que fue mayor al margen de error, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis de estudio, evidenciando que la seguridad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

### Prueba de Hipótesis específica 5

Tabla19

*Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman empatía y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017*

		<i>Empatía</i>	Satisfacción de los estudiantes
<i>Empatía</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,791
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman			
Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,791	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

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

Conforme a la evaluación de Spearman, de modo que, se obtuvo un coeficiente de 0.791, siendo de una categoría muy buena, como también se halló un valor de significancia de 0,000 que fue mayor al margen de error, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis de estudio, evidenciando que la empatía se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017.

## V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como finalidad u objetivo, Identificar como la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Micaela Bastidas”. Así mismo, en cuanto a las dimensiones de la primera variable, se buscó su correspondencia o asociación con la segunda variable.

Los instrumentos de ambas variables fueron válidos para realizar la encuesta, ya que fueron calificados o evaluados por expertos de la Universidad César Vallejo, así mismo, en cuanto a la confiabilidad se evidenció el valor de Cronbach de 0.94 para la primera variable y 0.95 para el instrumento de la segunda variable.

En los resultados de la prueba de la hipótesis general con un valor de correlación de spearman de 0.855, evidenciando que fue de un nivel alto, mientras que, el valor significativo fue menor al margen de error, con un valor de 0.000. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa, identificando que la calidad de servicio se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, concordando con Quispe (2015) quien señaló que su correlación es ( $r = 0.555$ ) la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Como afirma Zeithaml y Bitner, (2001) que la calidad de servicio tuvo como rol esencial, el formar una cultura de la organización se rige de la relacion oportuna entre los directivos, los encargados de ventas y los trabajadores, ya que, de esta forma se pudo realizar una mejor labor y atender los requerimientos de los compradores.

En la comprobación de la hipótesis específica 1 concluyó que se tuvo un valor de spearman de 0,961, que fue de categoría alta, además, se tuvo un valor significativo de 0.000, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa, evidenciando que la fiabilidad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, tal como refiere también Civera (2008) quien al usar los criterios de evaluación en el método Servqual otorga importancia a la fiabilidad en la calidad de servicio. Como indica Zeithaml y Bitner, (2001) reflejando así la capacidad para el desempeño del servicio de una manera exacta y segura. El autor indica que para los consumidores la confiabilidad es la dimensión más significativa cuando se evalúa la calidad del servicio.

En la comprobación de la hipótesis específica 2 concluyó que se tuvo un valor de spearman de 0. 892, evidenciando que fue de categoría muy buena, así mismo, el valor significativo fue de 0.000, y en consecuencia, se verificó que la capacidad de respuesta se relacionó con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, coincidiendo con BR. Urbina S. (2015) quien indica que en el servicio se encuentran las variables como atención al cliente, comunicación, amabilidad, empatía que influye en los clientes. Tal como orienta Zeithaml y Bitner, (2001) porque señala que la organización tiene la responsabilidad de garantizar los requerimientos en el momento establecido. Por lo tanto, esta dimensión describió el propósito y asistencia de los trabajadores con el cliente.

En la comprobación de la hipótesis específica 3 concluyó que se obtuvo un valor de spearman de 0,679, evidenciando que fue de categoría moderada, además, se tuvo un valor significativo de 0.000, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa, demostrando que, los elementos tangibles se relacionaron con la satisfacción de los estudiantes del turno mañana en el CETPRO “Micaela Bastidas” en el año 2017, al igual que Abad (2013) que indicó la importancia de una capacitación continua del personal, un estudio permanente para comprender las necesidades del cliente con una adecuada distribución de funciones, acoger y dar solución oportuna a los reclamos y sugerencias, aplicar estrategias de marketing enfocadas a la calidad del servicio para afianzar a los clientes. Como sustenta Zeithaml y Bitner, (2001) al explicar que son el aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que tiene la organización, pueden ser la iluminación, aspecto del personal equipamiento o instalaciones físicas.

En la comprobación de la hipótesis específica 4 concluyó que el valor de spearman fue de 0,652, por lo tanto, fue de una categoría moderada, además el valor significativo fue de 0.000, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa, demostrando que, la seguridad se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del turno mañana en el CETPRO “Micaela Bastidas” en el año 2017, como desarrollo Correia M. y Miranda G. (2009) al indicar que es importante considerar la percepción de variables como imagen, calidad, satisfacción, confianza y lealtad para así mejorar la calidad del servicio poniéndolos en práctica y así crecer como empresa marcando diferencia de la competencia. Que analiza Zeithaml y

Bitner, (2001) al inferir que son la garantía brindada con la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza tanto en los conocimientos éticos como en el actuar de los empleados.

En la comprobación de la hipótesis específica 5 concluyó el valor de spearman fue de 0,791, por lo tanto, fue de una categoría moderada, además el valor significativo fue de 0.000, y en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa, demostrando que, la empatía se relacionó con la satisfacción de los estudiantes del turno mañana en el CETPRO “Micaela Bastidas” en el año 2017, que tiene relación con el aporte de Inca (2015) que sostuvo que el grado de interés que debe tener la organización frente a la calidad del servicio genera también un nivel de satisfacción al que se quiere llegar. Como concluye Zeithaml y Bitner, (2001) porque le da la significancia de tener la cualidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprender sus sentimientos como si fueran propios. Por lo tanto las empresas que tienen empatía buscan la conveniencia del cliente y pretenden que su servicio sea factible.

## VI. CONCLUSIONES

Dado los resultados de esta presente investigación, en base a la información recopilada en los alumnos del CETPRO Micaela Bastidas se obtienen las siguientes conclusiones:

Primero: Se tuvo una correlación significativa de la calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas, siendo el valor de 0.855; en consecuencia, es una correlación positiva buena; así mismo, se verificó que la calidad de servicio fue percibida como inadecuado en un 18%, adecuado en un 56% y muy adecuado en 26%. Por lo tanto, con el nivel significativo, se aceptó la hipótesis de estudio.

Segundo: Se tuvo una correlación significativa de la fiabilidad con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas, con un nivel de 0,961; por lo tanto, la correlación fue de nivel alto; de la misma manera, la fiabilidad fue percibido como inadecuado en un 14%, adecuado en un 62% y muy adecuado en 24% determinando que no se rechaza la hipótesis planteada

Tercero: Se verificó una correlación de la capacidad de respuesta con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas, con un nivel de 0.892; por lo tanto, se tuvo una correlación muy buena, además, se verificó que la capacidad de respuesta fue percibida como inadecuado en un 22%, adecuado en un 46% y muy adecuado en 36%.Determinando así que no se rechaza la hipótesis planteada.

Cuarto: Se tuvo una correlación de los elementos tangibles con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas, con un nivel de 0,679; por lo tanto, la correlación fue moderada; además, se verificó que los elementos tangibles fue percibido como inadecuado en un 30%, adecuado en un 68% y muy adecuado en 2%.Determinando así que no se rechaza la hipótesis planteada.

Quinto: Se identificó una correlación de la seguridad con la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas, con un nivel de 0,652; por lo tanto, se tuvo una correlación moderada; así mismo, se verificó que la seguridad fue percibida como inadecuado en un 28%, adecuado en un 60% y muy adecuado en 12%, determinando que no se rechaza la hipótesis planteada.

Sexto: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la *empatía* y satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas en el año 2017, siendo el valor de *0,791*; en consecuencia es una correlación positiva moderada; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ , esto fue percibido como inadecuado en un 28%, adecuado en un 54% y muy adecuado en 18%, determinando que no se rechaza la hipótesis planteada

## **VII. RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las siguientes sugerencias para la presente investigación:

Primero: Se recomienda fundar una cultura en la cual todos los miembros dentro de la entidad, de parte de los trabajadores tienen que involucrar personalmente en conocer, estar en contacto y atender en relación a la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Micaela Bastidas con la finalidad de corregir los errores detectados. Siendo importante realizarlo en forma permanente buscando la excelencia y la mejora continua.

Segundo: Se recomienda dar mayor seguridad y dar un buen desempeño del servicio de una manera segura y creando condiciones para lograr la fiabilidad de los clientes, en éste caso de los estudiantes. Lo que significaría considerar permanentes innovaciones en los procesos que se realizan buscando la excelencia.

Tercero: Se recomienda tener un mejor compromiso de cumplir al pie de la letra los beneficios anunciados en la hora determinada y a la vez, Analizar exhaustivamente la capacidad de respuesta de los trabajadores del CETPRO Micaela Bastidas considerando que es un factor importante en la calidad de servicio que se otorga a la satisfacción de los estudiantes.

Cuarto: Se recomienda generar un mejor aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que tiene la organización, pueden ser la iluminación, aspecto del personal equipamiento o instalaciones físicas en el CETPRO Micaela Bastidas.

Quinto: Se recomienda una mejor garantía brindada con cortesía de parte de los empleados y su capacidad infundir confianza tanto en los conocimientos éticos como en el actuar al Tener una política de seguridad en el CETPRO Micaela Bastidas que surjan de políticas específicas plasmadas en un reglamento, normas, etc. con su correspondiente soporte tecnológico y presupuesto.

Sexto: Impulsar, motivar y capacitar al personal del CETPRO Micaela Bastidas en la generación de empatía en el trato a los estudiantes considerando la calidad de servicio a otorgarse, teniendo en cuenta que es un factor importante en el desempeño.

## REFERENCIAS

- Abad, J., (2013). Gestión de la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa comercial Abad (Tesis pregrado). Universidad de Ambato, Ecuador.
- Abadi, A., & Jafari, A. (2017). Innovation Acceptance and Customer Satisfaction. A Survey on Tax Information Systems. *Ad-Minister*, 30, 149–171.
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., Monteverde, A. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital, *Medwave*, 20(4), 5 – 10.
- Araya, S., Carreno, J., Ramirez, P. (2020). Exploring the relationship between the success of information systems, job satisfaction and commitment, and organizational performance in educational establishments, *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*, 9(14), 9-34.
- Bastidas, R., Sánchez, S., Moreno, A. (2020). Sports instructors, job satisfaction, *Sport TK*, 9(2), pp. 39-46.
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burhan, H. A. (2019). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(3/4), 301–319.
- BR. Urbina S. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa ave fénix S.A.C. Emtrafesa – Guadalupe: 2015*. (Tesis de titulación, Universidad Nacional de Trujillo). (Acceso el 25 de septiembre de 2017)
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de:  
<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Cohen, N. y Gómez, R. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. (1ª ed.). Buenos aires, Argentina: Editorial Teseo. <https://doi.org/10.2307/j.ctvxcrxz>
- Corbetta, P.(2007). Metodología y Técnicas de Investigación Social. (1ªed.). España, Madrid. Mc GRAW HILL INTERAMERICANA
- Droguett, F (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes, (Tesis pregrado). Universidad de Chile, Chile

- Duche, A., & Galdos, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses, *Enfermeria Global*, 18(2), 353-373.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Universidad Continental. Huancayo – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- Gursel, F., Busatlić, S., Ketin, S., & Plojović, S. (2019). The Strategic Management as a Factor of Customer Satisfaction in the Foodservice Industry in Sarajevo Canton. *Management*, 14(3), 237–248.
- Gutiérrez, L. (2020), Professional situation and job satisfaction of Colombian journalists, *Comunicacion y Sociedad (Mexico)*, 2, 1-26.
- Heesup, H., Wansoo, K., Sanghyeop, L., & Hye, K. (2018). How Image Congruity and Satisfaction Impact Customer Retention at Luxury Restaurants: A Moderated Mediation Framework. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 46(6), 891–904.
- Horovitz, J., & Jurgens, p. (1994). *La Satisfacción Total del Cliente* (1ªed.). España, Madrid. McGraw-Hill Interamericana
- Huang, C. (2017). Relational Benefits, Customer Satisfaction, and Customer Citizenship Behavior in Chain Store Restaurants. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(4), 258–274.
- Ibrahim, R., Saputra, J., Ali, S., Dagang, M., Bakar, A. (2019). Organizational justice and job satisfaction among Malaysian workers, *Opcion*, 35(89), 494-513.
- Inca M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, (Tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Ishikawa, K. (1986). *Que es el control de calidad la modalidad japonesa*. Mexico: Norma.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestion de Servicios* (1ªed.). Venezuela, Maracaibo. Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta
- Jhamb, d., mittal, a., & sharma, p. (2017). The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: A Study of the Indian Telecommunication Industry. *Business: Theory & Practice*, 21(1), 360–372.

- Kotler, P., & Keller, K. (2008). Dirección de Marketing (12ªed.). Mexico, Juarez. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Atlacomulco
- Kukanja, M., & Planinc, T. (2019). Cost-Effective Service Excellence: Exploring the Relationships Among Restaurants' Operational Efficiency, Size and Service Quality. *South East European Journal of Economics & Business*, 14(2), 67–81.
- Lapuente, L., Kanter, P., Navarro, R., Medrano, L. (2019). Evaluation of a socio-cognitive model of job satisfaction in Argentine workers. *Estudios de Psicología*, 24(1), 12- 20.
- Lira, J (Sabado 5 de julio 2014). El número de universidades en el Perú se duplicó en solo 13 años. *Diario Gestión* recuperado de: <http://gestion.pe/economia/numero-universidades-peru-se-duplico-solo-13-anos-2102202>
- Martínez, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., Gracia, E. (2020). Quality and well-being in service organizations: The role of service climate and organizational justice, *Papeles del Psychology*, 35(2), 99-106.
- Medianeira, N., & Pentiado, L. (2015). Factors perceived quality in service organization, *Espacios*, 34(3).
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman. (1988). *Calidad de servicio*.
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., Elisa, T. (2019). Motivation and labor satisfaction and estate flow public health workers, *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87).
- Pujol, L., Foutel, M. (2019). Job satisfaction and health: An examination of direct and indirect effects among Argentinian managers Satisfação, *Cuadernos de Administracion*, 32(59).
- Quispe Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, (Tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&printsec=frontcov>

er&dq=libros+de+kotler&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXib-  
Atf3TAhVDQCYKHYefAgQ4ChDoAQhJMAY#v=onepage&q&f=false

- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Herrera, J., Rivera, D. (2020). Occupational health in higher education administrators: Relationship between psychological well-being and job satisfaction, *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237-245.
- Sanchez, H. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Perú, Lima. Visión Universitaria
- Setiawan, R., Eliyana, A., Suryani, T., Christopher, J. (2020). Creating job satisfaction in a strict organization, *Opcion*, 36(27), 376-385.
- Singh, A., Prasher, A., & Kaur, N. (2018). Assessment of hospital service quality parameters from patient, doctor and employees' perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(13/14), 1467–1486.
- St-Jean, E., Duhamel, M. (2020). Employee work–life balance and work satisfaction: an empirical study of entrepreneurial career transition and intention across 70 different economies, *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 33(3-4), 321- 335.
- Tabuyo, J. U., Koh, J. M. I., Hiponia, K. D. V., & Katsumata, E. S. (2019). Touristic Restaurants In Tagaytay City: A Service Quality Approach. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality & Tourism*, 8(2), 193–216.
- Tamayo, M. (2004). El Proceso De La Investigación Científica. (4ª ed.), México. EDITORIAL LIMUSA.
- Tanaka, J., Tenorio, J., Bazalar, J. (2020). Association between the rurality index and work satisfaction in Peruvian physicians and nurses, *Revista Cubana de Salud Publica*, 46(2), 1-17.
- Taype, S (2013). Calidad de atención del área de servicios generales y satisfacción de los congresistas de la república del Perú, (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Velmurugan, G., Shubasini, R., SaravanaBhavan, N., & Selvam, V. (2019). A Study on Service Quality of a Health Care Organization. *International Journal of Online & Biomedical Engineering*, 15(10), 91–106.

- Yong L., Danyu H., Meng W., & Yaru W. (2018). How do Service Quality, Value, Pleasure, and Satisfaction Create Loyalty to Smart Dockless Bike-Sharing Systems? *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(3), 705–728.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw Hill.

## Anexos

### Anexo 1: Instrumentos

#### Encuesta sobre calidad de servicio

Buenos días a continuación se presenta una serie de enunciados con el propósito de identificar la calidad del servicio del CETPRO “Micaela Bastidas”, para ello se pide responder con sinceridad y absoluta libertad.

Lea los enunciados y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando un número cuya puntuación es:

Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca(1)
-------------	------------------	-------------	----------------	----------

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>										
					<b>Escala</b>					
<b>Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b><u>Instalaciones físicas</u></b>										
<b>1</b>	Los espacios del establecimiento son agradables e higiénicos									
<b><u>Equipos instalados</u></b>										
<b>2</b>	La institución cuenta con equipos tecnológicos									
<b><u>Materiales de comunicación personal</u></b>										
<b>3</b>	Se utiliza equipos tecnológicos para la difusión de la información									
<b>4</b>	El personal del CETPRO se viste de manera correcta a su labor									
<b>Dimensión: FIABILIDAD</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b><u>Apreciación</u></b>										
<b>5</b>	El profesor adecua la estructura del curso de manera adecuada									
<b>6</b>	El trato del profesor es adecuado									
<b><u>Servicio confiable</u></b>										
<b>7</b>	La información brindada por el personal es correcta									
<b>8</b>	Se cumple con el horario de aprendizaje									
<b><u>Calidad de aprendizaje</u></b>										

9	Se cumple con el programa establecido					
10	Los profesores cuentan con la formación y experiencia en el campo dictado					
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b><u>Disposición para ayudar a los estudiantes</u></b>						
11	Siempre encuentra un personal cerca y pendiente de sus necesidades					
12	El personal del CETPRO se muestra dispuesto a resolver sus dudas					
<b><u>Rapidez para resolver el problema</u></b>						
13	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado					
<b>Dimensión: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b><u>Garantías e innovación</u></b>						
14	El CETPRO ofrece garantías (seguro estudiantil) en caso de que ocurriera un accidente					
15	<b>La organización apuesta por la innovación y el cambio si es requerido.</b>					
<b><u>Capacidad de inspirar confianza</u></b>						
16	Te sientes seguro dentro de las instalaciones del CETPRO					
<b><u>Divulgación de información personal</u></b>						
17	Tengo la seguridad de que mis datos personales no serán divulgados, ni utilizados con fines que no haya autorizado					
<b>Dimensión: EMPATÍA</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b><u>Atención individualizada</u></b>						
18	El personal está preparado para proponer una solución ante algún problema que usted les plantea					
19	El CETPRO brinda a los usuarios una atención personalizada					
<b><u>Compresión</u></b>						
20	El personal comprende cuáles son sus necesidades sobre el servicio					
21	El personal se pone en su lugar para aconsejar sobre un tema en específico					
<b><u>Interés en los problemas del estudiante</u></b>						
22	El CETPRO "Micaela Bastidas" se preocupa por cuidar los intereses de los estudiantes					

## Anexo 2

### Encuesta de Satisfacción de los estudiantes

Buenos días a continuación se presenta una serie de enunciados con el propósito de identificar la calidad del servicio del CETPRO “Micaela Bastidas”, para ello se pide responder con sinceridad y absoluta libertad.

Lea los enunciados y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando un número cuya puntuación es:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (2)	Siempre (1)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

<b>Satisfacción de los estudiantes</b>						
<b>1. Rendimiento percibido</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01.</b>	El resultado de la atención recibida en el CETPRO le da seguridad					
<b>02.</b>	Existe el personal apto para sus opiniones					
<b>03.</b>	Se toma en cuenta su opinión					
<b>05.</b>	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
<b>06.</b>	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
<b>07.</b>	Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis preguntas					
<b>08.</b>	He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo					
<b>09.</b>	El personal siempre lo atiende con amabilidad y cortesía					
<b>2. expectativas</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10.</b>	Los precios son adecuados					
<b>11.</b>	Se cumplen las promociones hechas por el CETPRO					
<b>12.</b>	Se resuelve de manera rápida la consulta planteada					
<b>13.</b>	El servicio se adapta a las necesidades como usuario					
<b>14.</b>	Cuando acudo a que me atiendan, sé que encontrare las mejores soluciones					
<b>15.</b>	Como alumno, conozco las utilidades que me ofrece el servicio					
<b>16.</b>	Se conocen los intereses y necesidades de los alumnos					

17	Es rápido el servicio					
18.	La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena					
19	El personal brinda información clara					
<b>3. nivel de satisfacción</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Recomendaría el CETPRO a otras personas					
21	Confía en el CETPRO					
22	Le dieron solución a sus consultas					
23	Se realizan cambios en el CETPRO					
24	Se le informa los nuevos Módulos a dictarse					
25	Volvería a ser atendido en el CETPRO					
26	El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					
27	Observo mejoras en el servicio frecuentemente					
28	Es útil los servicios brindados en los módulos					

## Anexo 3

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL							
¿Qué relación existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	C A L I D A D	Zeitlam V. & Bitner M. (...) la calidad de servicio es una evaluación dirigida, que refleja las percepciones del cliente sobre sus dimensiones. Desde ese punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente." (p.93).	La variable de calidad de servicio se medirá a través de la estructura del método Servqual que utiliza las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de ellos se extraerán los indicadores orientados a mi objetivo general los cuales serán medidos mediante cuestionario de tipo Likert, para formular las preguntas dirigidas hacia los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas"	ELEMENTOS TANGIBLES	Instalaciones físicas	1	ORDINAL
							Equipos instalados	2	
							Materiales de comunicación personal	3	
								4	
						FIABILIDAD	apreciación	5,6	ORDINAL
							servicio confiable	7,8	
							calidad de aprendizaje	9,10	
							disposición para ayudar a los estudiantes	11,12	
¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	D E			CAPACIDAD DE RESPUESTA	rapidez para resolver el problema	13	ORDINAL
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	S E R V I C I O			SEGURIDAD	garantías de innovación	14,15	ORDINAL
							Capacidad de inspirar confianza	16	
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017					divulgación de la información	17	ORDINAL
¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017				EMPATÍA	Atención individualizada	18,19	ORDINAL
							comprensión	20,21	
							...	22	
¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	S A T I S F A C L I M O N O S	"La satisfacción del cliente, es la percepción que alcanza de un producto cubriendo las expectativas del comprador. La satisfacción se relaciona con el grado y dirección entre expectativas y rendimiento. Si el rendimiento del producto no alcanza las expectativas, el cliente quedará insatisfecho" Kotler, P. (p. 592)	Se obtendrá datos de fuentes primarias, en este caso los estudiantes del CETPRO Micaela Bastidas de los tres turnos, se utilizará la técnica de recolección de datos (encuesta) y se determinará la expectativa, el rendimiento esperado y nivel de satisfacción de los alumnos del CETPRO	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Punto de vista de los estudiantes	1	ORDINAL
							Diferentes opiniones	2,3	
							Resultados obtenidos	4,5	
							Estado de ánimo del estudiante	6,7,8	
¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas" en el año 2017	D E			EXPECTATIVAS	Percepción	9	ORDINAL
							Promesas	10,11,12	
							atención pronta	13,14,15,16	
						NIVEL DE SATISFACCION	Información	17,18,19	ORDINAL
							Recomendación	20,21,22,23	
							Recibe más de lo esperado	24,25,26,27,28	

## Anexo 4

### Cuadro Operacionalización de las variables del estudio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE 1</b> CALIDAD DE SERVICIO	Zeitlam V. y Bitner M. (...) la calidad de servicio es una evaluación dirigida, que refleja las percepciones del cliente sobre sus dimensiones. Desde ese punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente." (p.93).	La variable de calidad de servicio se medirá a través de la estructura del método Servqual que utiliza las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de ellos se extraerán los indicadores orientados a mi objetivo general los cuales serán medidos mediante cuestionario de tipo Likert, para formular las preguntas dirigidas hacia los estudiantes del CETPRO "Micaela Bastidas"	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Instalaciones físicas	1	ESCALA DE LIKERT: (1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE
				Equipos instalados	2	
			<b>FIABILIDAD</b>	Materiales de comunicación personal	3	
				Apreciación	4	
				Servicio confiable	5,6	
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Calidad de aprendizaje	7,8	
				Disposición para ayudar a los estudiantes	9,10	
			<b>SEGURIDAD</b>	Rapidez para resolver el problema	11,12	
				Garantías e innovación	13	
				Capacidad de inspirar confianza	14,15	
				Divulgación de la información personal	16	
				Atención individualizada	17	
			<b>EMPATÍA</b>	Comprensión	18,19	
				Interés en los problemas del estudiante	20,21	
			<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>	Punto de vista de los estudiantes	22	
				Diferentes opiniones	1	
				Resultados obtenidos	2,3	
Estado de ánimo del estudiante	4,5					
Percepción	6,7,8					
<b>EXPECTATIVAS</b>	Promesas	9				
	Atención pronta	10,11,12				
	Información	13,14,15,16				
<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	Recomendación	17,18,19				
	Recibe más de lo esperado	20,21,22, 23				
<b>VARIABLE 2</b> SATISFACCION DEL CLIENTE	"La satisfacción del cliente, es la percepción que alcanza de un producto cubriendo las expectativas del comprador. La satisfacción se relaciona con el grado y dirección entre expectativas y rendimiento. Si el rendimiento del producto no alcanza las expectativas, el cliente quedara insatisfecho" Kotler, P. (p. 592)	Se obtendrá datos de fuentes primarias, en este caso los estudiantes del CETPRO Micaela Bastidas de los tres turnos, se utilizará la técnica de recolección de datos (encuesta) y se determinará la expectativa, el rendimiento esperado y nivel de satisfacción de los alumnos del CETPRO	<b>EXPERIMENTACION</b>	24,25,26,	27,28	
				27,28		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5

Tablas de Especificaciones

TABLA DE ESPECIFICACIONES					
VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	NUMERO DE PREGUNTAS POR INDICADOR	CANTIDAD DE ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	18%	Instalaciones físicas	1	4
			Equipos instalados	1	
			Materiales de comunicación	1	
			Personal	1	
	FIABILIDAD	27%	Apreciación	2	6
			Servicio confiable	2	
			calidad de aprendizaje	2	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	14%	Disposición para ayudar a los estudiantes	2	3
			Rapidez para resolver el problema	1	
	SEGURIDAD	18%	Garantías e innovación	2	4
			Capacidad de inspirar confianza	1	
			Divulgación de la información	1	
	EMPATÍA	23%	Atención individualizada	2	5
Comprensión			2		
Interés en los problemas del estudiante			1		
TOTAL	100%	TOTAL DE PREGUNTAS		22	
SATISFACCION	RENDIMIENTO PERCIBIDO	32%	Punto de vista de los estudiantes	1	9
			Diferentes opiniones	2	
			Resultados obtenidos	2	
			Estado de ánimo del estudiante	3	
			Percepción	1	
	EXPECTATIVAS	36%	Promesas	3	10
			Atención pronta	4	
			Información	3	
	NIVEL DE SATISFACCION	32%	Recomendación	4	9
			Recibe más de lo esperado	5	
TOTAL	100%	TOTAL DE PREGUNTAS		28	

# Anexo 6

## Base de datos análisis estadístico descriptivo e inferencial por variables

Encuesta	VARIABLE N°1 CALIDAD DE SERVICIO																										
	ELEMENTOS TANGIBLE				FIABILIDAD						CIDAD DE RESP.			SEGURIDAD				EMPATIA									
	IF	EI	MC	P	AP	SC	CA				DAE	RRP		GI	CIC	DIP				AI	C	IFE					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
1	2	1	2	3	8	1	2	2	2	2	11	1	3	2	6	1	3	1	2	7	1	2	2	1	2	8	40
2	3	2	3	2	10	3	3	2	1	1	12	2	3	3	8	3	4	3	3	13	3	3	2	3	2	13	56
3	2	4	3	3	13	4	3	3	4	3	8	3	4	3	10	3	4	3	3	13	3	3	4	3	4	17	73
4	2	1	2	1	6	1	1	2	1	2	9	3	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	1	2	3	9	38
5	3	1	3	2	9	1	1	3	1	3	12	1	3	1	5	3	1	3	3	10	3	3	1	3	1	11	47
6	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	2	2	2	4	10	2	4	3	3	2	14	49
7	2	1	2	3	8	2	3	1	2	3	12	2	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	1	1	2	8	40
8	2	2	2	2	9	1	2	3	2	2	13	3	3	3	8	2	1	3	2	8	2	2	2	3	2	12	50
9	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	7	2	2	2	8	2	2	3	3	2	3	11	52
10	4	3	3	4	14	5	2	3	4	3	8	3	3	3	8	4	4	4	4	16	4	3	4	5	4	29	78
11	3	4	3	3	13	3	3	4	4	4	8	3	3	3	9	5	4	4	4	17	3	4	3	3	2	15	76
12	4	3	3	3	13	3	4	3	2	3	17	3	3	3	8	4	4	4	4	15	3	4	3	3	3	15	68
13	4	4	3	2	13	4	3	4	2	4	21	3	4	2	9	3	4	4	4	15	5	1	3	4	2	15	73
14	4	4	4	4	15	3	2	3	1	4	16	3	3	3	9	4	4	2	3	13	3	4	3	4	3	17	70
15	5	4	3	3	15	4	2	3	3	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	14	3	3	3	4	4	17	75
16	4	4	3	4	15	4	4	3	4	3	21	3	3	3	8	3	3	2	1	9	3	1	3	1	3	11	64
17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	5	8	3	3	3	9	3	2	2	3	10	2	3	3	3	3	14	72
18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	8	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	17	82
19	4	4	4	4	16	2	4	4	4	5	8	5	5	5	15	3	3	5	5	16	3	1	5	4	4	17	88
20	4	4	4	4	15	4	3	3	4	4	21	3	2	4	9	2	4	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
21	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	21	3	2	3	8	2	2	2	4	10	2	2	2	4	2	12	67
22	4	3	3	3	13	4	3	3	3	4	8	3	4	4	10	3	3	2	4	12	4	5	3	4	4	29	75
23	3	2	3	3	11	3	2	3	3	3	16	2	3	3	7	1	2	1	2	6	3	4	3	4	3	17	57
24	4	4	3	3	14	3	2	3	2	4	17	4	2	4	10	3	2	1	1	7	2	4	4	4	3	17	65
25	4	3	3	2	12	3	2	3	3	3	17	4	3	3	10	3	3	3	1	10	4	3	2	2	3	14	63
26	5	4	3	1	13	1	1	2	3	4	14	3	3	4	10	2	2	2	1	7	1	1	2	2	3	9	53
27	5	4	3	1	13	1	3	3	1	3	14	2	2	3	7	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	11	54
28	5	3	3	3	14	4	4	3	3	3	19	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	12	66
29	5	4	4	4	17	4	4	4	5	4	8	3	3	3	8	3	2	2	2	9	1	1	1	1	1	5	63
30	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	8	3	3	3	8	3	3	3	2	10	3	2	3	4	3	15	79
31	4	4	4	4	15	5	3	4	4	4	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	1	11	71
32	4	4	3	3	14	4	5	4	5	4	8	2	2	2	6	4	3	2	4	13	1	2	2	1	1	7	66
33	4	4	4	5	17	4	5	4	4	3	8	3	3	3	8	3	3	3	3	12	1	1	1	2	1	6	67
34	4	4	4	3	15	3	3	4	3	3	8	3	2	3	8	3	3	3	2	11	2	2	2	1	1	8	62
35	5	5	5	3	18	3	3	4	3	4	19	1	1	1	3	3	3	3	3	11	2	1	2	2	1	8	59
36	4	4	2	5	15	5	3	5	5	4	8	2	2	3	7	2	3	3	1	9	2	2	2	4	2	12	66
37	4	4	4	2	14	3	4	4	5	4	8	3	3	3	8	4	3	2	3	12	3	3	3	3	3	14	71
38	4	4	3	3	14	3	4	5	5	4	8	2	3	3	8	2	4	3	3	12	3	2	3	3	3	14	72
39	5	5	5	5	20	3	3	2	3	4	18	4	3	3	10	3	3	3	2	11	2	2	2	1	3	10	69
40	4	2	3	4	13	1	5	4	4	3	19	2	3	3	7	2	2	2	3	8	3	3	2	2	3	12	59
41	5	5	3	5	18	3	4	5	5	3	8	4	3	4	11	4	3	3	3	13	4	4	2	1	2	13	78
42	4	3	4	4	15	3	1	3	1	3	15	4	3	3	10	4	3	3	3	13	2	3	1	3	2	11	64
43	4	3	4	2	13	2	3	4	2	4	19	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	12	63
44	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	21	2	3	3	8	3	2	3	3	11	3	2	3	3	2	13	68
45	4	4	3	3	14	4	5	4	5	4	8	3	2	3	6	4	3	2	4	13	1	2	2	1	1	7	66
46	4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	8	3	3	3	8	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	6	67
47	4	4	4	3	15	3	3	4	3	3	8	3	2	3	8	3	3	3	3	11	2	2	2	1	1	8	62
48	5	5	5	5	18	3	3	4	3	4	19	1	1	1	3	3	3	3	2	11	2	1	2	2	1	8	59
49	4	4	2	5	15	5	3	3	5	4	8	2	2	3	7	2	2	3	1	9	2	2	2	4	2	12	66
50	4	4	4	2	14	3	4	4	5	4	8	3	3	3	8	4	3	3	2	12	3	3	3	3	2	14	71

VARIABLE N° 2 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES																																
RENDIMIENTO PERCIBIDO									EXPECTATIVAS										NIVEL DE SATISFACCIÓN													
Ecuarte	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27					
1	3	4	3	3	5	4	4	3	29	5	4	4	1	3	3	2	4	3	2	31	3	2	2	3	3	1	5	3	4	26	86	
2	5	2	2	5	5	5	2	2	28	5	2	5	2	2	1	5	5	2	1	30	1	1	2	5	1	2	5	2	2	21	79	
3	3	4	3	3	5	4	4	3	29	5	4	4	3	3	3	3	4	3	2	34	3	2	4	3	3	3	5	3	4	30	93	
4	5	4	3	5	5	5	4	1	32	5	4	5	2	3	3	5	5	3	2	37	3	2	1	5	3	2	5	3	4	28	97	
5	3	2	2	2	4	3	2	2	26	4	2	3	3	2	1	2	3	2	1	23	1	1	3	3	1	1	3	2	2	17	60	
6	3	4	3	3	4	4	4	3	28	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	33	3	2	2	3	3	2	4	3	4	26	87	
7	3	2	2	4	4	3	2	1	21	4	2	3	1	2	1	3	3	2	1	22	1	1	2	3	1	3	3	2	2	18	61	
8	5	4	3	5	5	5	4	3	34	5	4	5	3	3	3	5	5	3	2	38	3	2	3	5	3	3	5	3	4	31	103	
9	3	2	2	2	4	3	2	2	20	4	2	3	2	2	1	3	3	2	1	23	1	1	2	3	1	2	3	2	2	17	60	
10	3	2	2	3	4	4	2	2	22	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	25	1	1	2	3	1	2	4	2	2	18	65	
11	3	4	3	2	4	3	4	1	24	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	30	3	2	2	3	3	1	3	3	4	24	78	
12	3	4	3	3	4	4	4	1	24	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	33	3	2	2	3	3	3	4	3	4	27	86	
13	3	2	3	3	5	4	2	4	25	5	2	4	5	2	1	2	4	2	1	28	1	1	4	3	1	4	5	2	2	23	76	
14	5	4	3	5	5	5	4	2	33	5	4	5	2	3	3	5	5	3	2	37	3	2	4	5	3	3	5	3	4	32	102	
15	3	2	2	2	4	3	2	3	21	4	2	3	3	2	1	2	3	2	1	23	1	1	1	3	1	2	3	2	2	16	60	
16	3	4	3	3	4	4	4	1	26	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	32	3	2	3	3	3	1	4	3	4	26	84	
17	3	2	2	3	4	4	2	2	22	4	2	4	3	2	1	3	4	2	1	24	1	1	2	3	1	2	3	2	2	17	65	
18	5	4	3	5	5	5	4	3	34	5	4	5	3	3	3	5	5	3	2	38	3	2	3	5	3	3	5	3	4	30	102	
19	3	2	2	2	4	3	2	1	19	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	21	1	1	3	3	1	3	3	2	2	19	59	
20	3	3	2	3	4	4	2	3	24	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	34	2	4	2	3	2	2	4	4	3	26	84	
21	3	4	2	4	4	3	1	2	23	4	5	3	2	4	3	2	3	1	1	28	2	5	2	3	1	2	3	4	5	27	78	
22	5	4	2	5	5	5	4	3	33	5	3	5	2	4	5	5	5	2	2	38	3	2	2	5	2	1	5	4	3	27	98	
23	3	3	3	3	4	4	2	2	24	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	31	1	1	4	3	2	3	3	4	4	24	79	
24	3	3	2	3	4	4	2	2	23	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	34	2	4	1	3	2	2	4	4	3	25	82	
25	3	2	2	3	5	4	2	1	22	5	3	4	1	3	3	4	2	3	3	30	2	2	3	3	2	1	5	3	3	24	76	
26	5	4	3	5	5	5	4	3	34	5	4	5	3	3	3	5	5	3	2	38	3	2	3	5	3	3	2	5	3	4	29	101
27	3	2	2	2	4	3	2	2	20	4	2	3	2	2	1	2	3	2	1	22	1	1	2	3	1	3	3	2	2	18	60	
28	3	4	3	3	4	4	4	3	28	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	32	3	2	3	3	3	3	4	3	4	28	88	
29	3	2	2	3	4	4	2	1	21	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	25	1	1	2	3	1	2	3	2	2	17	63	
30	3	4	2	3	5	3	1	4	25	5	5	3	3	4	3	2	3	1	1	30	2	5	2	3	1	2	3	4	5	27	82	
31	3	3	2	3	4	4	2	2	23	4	3	4	5	4	4	2	4	3	2	35	2	4	2	3	2	1	3	4	3	24	82	
32	3	2	2	3	4	4	2	3	22	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	29	2	2	2	3	2	3	4	3	3	24	75	
33	3	4	3	3	5	3	4	1	24	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	32	3	2	4	3	3	4	3	3	4	29	87	
34	3	2	2	3	4	4	2	2	22	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	25	1	1	4	3	1	3	3	2	2	20	67	
35	3	4	3	3	4	4	3	2	27	3	4	4	5	3	3	3	4	3	2	34	3	2	1	3	3	2	4	3	4	29	86	
36	3	2	2	4	4	3	2	1	21	4	2	3	2	2	1	3	3	2	1	23	1	1	3	3	1	1	3	2	2	17	61	
37	5	4	2	5	5	5	1	3	30	5	5	5	3	4	3	5	5	1	1	37	2	5	2	5	1	2	5	4	5	31	98	
38	3	2	2	2	4	3	2	1	19	4	2	3	2	2	1	3	3	2	1	23	1	1	2	3	1	3	3	2	2	18	60	
39	3	4	2	3	4	4	1	4	25	4	5	4	3	4	3	4	1	1	32	2	5	2	3	1	1	4	4	5	27	84		
40	3	2	2	3	4	4	2	2	22	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	32	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22	76	
41	3	4	3	3	5	3	4	3	28	5	4	3	1	3	3	5	3	3	2	32	3	2	4	3	3	3	3	4	3	28	88	
42	3	2	2	3	4	4	2	1	21	4	2	4	3	2	1	3	4	2	1	24	1	1	1	3	1	2	3	2	2	16	63	
43	3	4	3	3	4	4	4	2	27	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	32	3	2	3	3	3	1	4	3	4	26	85	
44	3	2	2	3	4	4	2	3	23	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	25	1	1	3	3	1	1	3	2	2	17	65	
45	3	4	3	3	5	3	1	2	23	5	5	3	2	4	3	2	3	1	1	24	2	5	2	3	1	2	3	4	5	27	79	
46	3	4	2	3	4	4	4	3	27	4	3	4	2	4	5	2	4	2	2	32	3	2	2	3	2	3	3	4	3	25	84	
47	3	2	2	3	3	4	2	1	20	3	2	4	2	2	1	3	4	2	1	24	1	1	3	3	1	3	4	2	2	20	64	
48	3	4	2	4	4	3	1	2	23	4	5	3	3	4	3	3	1	1	30	2	5	2	3	1	2	3	4	5	27	80		
49	5	3	2	5	5	5	2	3	30	5	3	5	5	4	5	5	3	2	4	41	2	4	2	5	2	2	5	4	3	29	100	
50	3	2	2	3	3	4	2	2	21	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	24	1	2	2	3	2	3	4	3	3	23	73	

## Anexo 7

### Base de dato de la prueba piloto de la variable calidad de servicio

	VARIABLE N° 1 CALIDAD DE SERVICIO																					
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD						PACIDAD DE RESPUE		SEGURIDAD			EMPATIA						
	IF	EI	MC	P	AP	SC	CA	DAE	RRP	GI	CIC	DIP	AI	C	ipe							
Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2
2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3
5	3	1	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	2
7	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
8	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2
9	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
10	4	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4
11	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	2
12	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3
13	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	1	3	4	2
14	4	4	4	3	3	2	2	1	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3
15	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
16	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	1	5	4	4
20	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3

## Anexo 8

### Base de dato de la prueba piloto de satisfacción de los estudiantes

	VARIABLE N° 2 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES																										
	RENDIMIENTO PERCIBIDO								EXPECTATIVAS										NIVEL DE SATISFACCIÓN								
Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	1	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	1	5	3	4
2	5	2	2	5	5	5	2	2	5	2	5	2	2	1	5	5	2	1	1	1	2	5	1	2	5	2	2
3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	5	3	4
4	5	4	3	5	5	5	4	1	5	4	5	2	3	3	5	5	3	2	3	2	1	5	3	2	5	3	4
5	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2
6	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4
7	3	2	2	4	4	3	2	1	4	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2
8	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	5	3	2	3	2	3	5	3	3	5	3	4
9	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2
10	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	1	1	2	3	1	2	4	2	2
11	3	4	3	2	4	3	4	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	4
12	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4
13	3	2	2	3	5	4	2	4	5	2	4	5	2	1	2	4	2	1	1	1	4	3	1	4	5	2	2
14	5	4	3	5	5	5	4	2	5	4	5	2	3	3	5	5	3	2	3	2	4	5	3	3	5	3	4
15	3	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2
16	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	4	3	4
17	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	3	2	1	3	4	2	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2
18	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	5	3	2	3	2	2	5	3	3	5	3	4
19	3	2	2	2	4	3	2	1	4	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	3	3	2	2
20	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3

## Calidad de servicio

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	22

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	59,85	207,818	,783	,942
VAR00002	60,20	197,958	,910	,940
VAR00003	60,10	217,674	,753	,944
VAR00004	60,25	217,355	,609	,945
VAR00005	60,30	207,800	,682	,944
VAR00006	60,40	217,726	,517	,946
VAR00007	60,30	213,589	,744	,943
VAR00008	60,50	208,263	,668	,944
VAR00009	59,95	210,682	,704	,943
VAR00010	60,25	211,882	,730	,943
VAR00011	60,40	214,568	,675	,944
VAR00012	60,15	217,924	,633	,944
VAR00013	60,50	213,842	,685	,944
VAR00014	60,30	212,221	,663	,944
VAR00015	60,25	212,829	,592	,945
VAR00016	60,30	210,116	,700	,943
VAR00017	60,20	216,695	,569	,945
VAR00018	60,40	216,253	,609	,945
VAR00019	60,45	228,787	,114	,951
VAR00020	60,45	207,313	,843	,941
VAR00021	60,25	214,092	,579	,945
VAR00022	60,40	215,095	,654	,944

## Satisfacción de los estudiantes

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	27

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	75,8500	223,292	,624	,952
VAR00002	76,3000	214,958	,844	,950
VAR00003	76,8500	227,818	,812	,951
VAR00004	76,0500	217,313	,663	,952
VAR00005	74,9500	230,050	,679	,952
VAR00006	75,4000	221,832	,807	,950
VAR00007	76,3500	215,503	,800	,950
VAR00008	77,2000	234,800	,174	,957
VAR00009	74,9500	230,050	,679	,952
VAR00010	76,3000	214,958	,844	,950
VAR00011	75,4000	221,832	,807	,950
VAR00012	76,9000	236,516	,112	,957
VAR00013	76,7500	226,934	,742	,951
VAR00014	77,2000	214,168	,794	,950
VAR00015	76,1000	217,884	,652	,952
VAR00016	75,4000	221,832	,807	,950
VAR00017	76,8000	227,326	,849	,951
VAR00018	77,8000	227,326	,849	,951
VAR00019	77,3000	214,958	,844	,950
VAR00020	77,7000	226,642	,600	,952
VAR00021	76,9500	235,524	,161	,957
VAR00022	75,8500	223,292	,624	,952
VAR00023	77,3000	214,958	,844	,950
VAR00024	77,1000	235,779	,159	,956
VAR00025	75,3000	218,747	,805	,950
VAR00026	76,7500	226,934	,742	,951
VAR00027	76,3000	214,958	,844	,950



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernando y Paula Yllaferre Jacobo
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV
- I.3. Especialidad del experto: Sociólogo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					75%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplicable* .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

Firma de experto informante  
DNI: *06582228* .....



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernando David Velazquez Soto Loiz  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC/UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Sociólogo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					75%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Aplicable* .....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

*75%*

San Juan de Lurigancho, de del 2017

*[Handwritten Signature]*

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: *06582225* .....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yuri Martinez Alaroca  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>78</b>	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

78%

San Juan de Lurigancho de del 2017

Firma del experto informante  
DNI .....06074364



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yuri Hartmes Alanca
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Metodologo
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

78%

San Juan de Lurigancho de del 2017

Firma del experto informante  
DNI .....06074364



## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Flores Bolivar Lis Alberto
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC UCV
- 1.3. Especialidad del experto Gestión Pública
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75

San Juan de Lurigancho 21 de Nov del 2017

Firma del experto informante  
DNI ..... 10352413 .....



## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Flores Balam Luis Alberto
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC UCV
- 1.3. Especialidad del experto Gestión Pública
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

75%

San Juan de Lurigancho 21 de nov del 2019

Firma del experto informante  
DNI .....10352413.....



## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Rafael Ricardo Lorena Rojas
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTG-UCV
- 1.3. Especialidad del experto Economía
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

75%

San Juan de Lurigancho 06 de 10 del 2017

Firma del experto informante  
DNI .....10667271.....



## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Paz Liendo Lorene Rocío
- 1.2. Cargo e institución donde labora Doc-UCV
- 1.3. Especialidad del experto economía
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

75%

San Juan de Lurigancho 06 de 10 del 2017

Firma del experto informante  
DNI .....10.6.6.7271.....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: MIRQUEZ CORO, ORLANDO JUAN  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV  
 I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

14				
15				
16				
17		UNIVERSIDAD		
18	CÉSAR VALLEJO			
19				
20				
21				
22				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: ..... 07075936 .....



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Marquez Cano Orlando Juan
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Metodologo
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12		<b>UCV</b>					
13							
14							
15							
16				UNIVERSIDAD			
17				CESAR VALLEJO			
18			/				
19			/				
20			/				
21			/				
22			/				
23			/				
24			/				
25			/				
26			/				
27			/				
28	/						

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

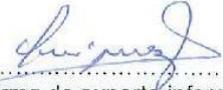
.....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

85%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 09075736

## AUTORIZACIÓN

Las Flores, 22 de noviembre del 2017

**"CETPRO MICAELA BASTIDAS"**

**Director:  
ELVIS ALVAREZ TORRES**

Estimados y distinguidos profesores:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo muy cordialmente a nombre del personal docente y administrativo integrante del CETPRO "Micaela Bastidas" para hacer de su conocimiento que el estudiante FLORES MAMANI, Jonathan con DNI 73580381, de la carrera Profesional de Administración, se le concedió el permiso para que pueda acceder y realizar su Proyecto de tesis en nuestra institución, para que pueda recolectar información relevante que le permita desarrollar su investigación de manera satisfactoria.

El CETPRO "Micaela Bastidas" permitió al alumno encuestar a nuestros alumnos del turno mañana para obtener información útil y completar su Proyecto de Pre-Grado, sobre el tema de investigación relacionado a la Calidad del servicio y Satisfacción de los alumnos de nuestra institución.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

EAT  
Coord.  
997562312  
[elvisalvarez@hotmail.com](mailto:elvisalvarez@hotmail.com)  
Folios ( )



MAG. ELVIS M. ALVAREZ TORRES  
DIRECTOR  
CETPRO "MICAELA BASTIDAS"