



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Servicio y su impacto en la Satisfacción del Estudiante
en el Instituto Cevatur Piura 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciadas en Administración**

AUTORAS:

Cruz More, Lucero Rubith ([Orcid.org/0000-0003-1902-2798](https://orcid.org/0000-0003-1902-2798))

Seminario Miranda, Adriana Lucia ([Orcid.org/000-0003-1207-2039](https://orcid.org/000-0003-1207-2039))

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé ([Orcid.org/0000-0001-8823-2655](https://orcid.org/0000-0001-8823-2655))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, ya que por su ayuda he logrado concluir mi carrera. A mi padre y hermanos, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos. A mi madre, aunque no esté físicamente conmigo, sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

Cruz More Lucero Rubith

A nuestro padre celestial por permitirme concluir una nueva etapa de mi vida. En especial a mis padres por aconsejarme, acompañarme y siempre brindarme su apoyo en todo este proceso. También a los miembros de mi familia que perdí a raíz de la pandemia y en el transcurso del año, sé que desde arriba me cuidan y me guían para poder tomar buenas decisiones, pero sobre todo para una persona en especial mi abuelo materno, ya que le prometí sacar adelante a mi familia y lo estoy logrando, espero se encuentre muy orgulloso.

Seminario Miranda Adriana Lucia

AGRADECIMIENTO

A Dios ser divino por darme la vida y brindarme salud, a la Dra Mercedes Reneé Palacios, asesora de tesis por su enseñanza, paciencia y dedicación.

Al Director del Instituto Cevatur Piura por el apoyo que nos brindó para poder realizar nuestro proyecto en su empresa.

Cruz More Lucero Rubith

A toda mi familia por siempre repetirme que soy fuerte y que puedo conseguir todo lo que me proponga y a mi Tio Cesar Vilela por su apoyo incondicional.

Seminario Miranda Adriana Lucia

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula	
Dedicatoria.....	.ii
Agradecimiento.....	.iii
Índice de contenidos.....	.vi
Índice de tablas.....	.v
Resumen.....	.vi
Abstract.....	.vii
I. INTRODUCCIÓN.....	.1
II.MARCO TEÓRICO.....	.4
III. METODOLOGÍA.....	.10
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN11
3.2. VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN12
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA13
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	.15
3.5. PROCEDIMIENTOS.....	.17
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS17
3.7. ASPECTOS ÉTICOS18
IV. RESULTADOS.....	.19
V.DISCUSIÓN.....	.31
VI.CONCLUSIONES.....	.38
VII.RECOMENDACIONES.....	.39
VIII.PROPUUESTA.....	.40
REFERENCIAS.....	.57
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Relación de las carreras profesionales del Instituto Cevatur</i>	15
Tabla 2 <i>Gestión académica</i>	19
Tabla 3 <i>Correlación entre la gestión académica y satisfacción del estudiante</i>	20
Tabla 4 <i>Infraestructura y equipamiento</i>	21
Tabla 5 <i>Correlación entre infraestructura y satisfacción del estudiante</i>	22
Tabla 6 <i>Desempeño docente</i>	23
Tabla 7 <i>Correlación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante</i>	24
Tabla 8 <i>Dimensión fiabilidad</i>	25
Tabla 9 <i>Calidad de atención</i>	25
Tabla 10 <i>Seguridad</i>	26
Tabla 11 <i>Comprensión</i>	27
Tabla 12 <i>Elementos tangibles</i>	27
Tabla 13 <i>Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante</i>	28
Tabla 14 <i>MEFI</i>	42
Tabla 15 <i>MEFE</i>	43
Tabla 16 <i>FODA</i>	44
Tabla 17 <i>Cronograma de actividades</i>	46
Tabla 18 <i>Costos incurridos</i>	46
Tabla 19 <i>Cronograma de actividades</i>	48
Tabla 20 <i>Costos incurridos</i>	49
Tabla 21 <i>Cronograma de actividades</i>	51
Tabla 22 <i>Costos incurridos</i>	51
Tabla 23 <i>Cronograma de actividades</i>	53
Tabla 24 <i>Costos incurridos</i>	54
Tabla 25 <i>Evaluación de costos totales</i>	55
Tabla 26 <i>Evaluación del beneficio sobre costo</i>	55

Resumen

La presente investigación, se planteó como objetivo general analizar el impacto de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022. La investigación tiene un enfoque mixto de nivel correlacional descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal fue de tipo aplicada. Se determinó una muestra censal de 152 estudiantes y se trabajó con un muestreo de aleatorio estratificado. El alfa de Cronbach para la variable de calidad de servicio produjo un resultado de 0.894 y la variable de satisfacción de 0.876 para ambas variables, la confiabilidad fue excelente. Para la recolección de datos se utilizó técnicas como la encuesta y la entrevista; los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Como principales resultados se determinó que los estudiantes del Instituto Cevatur Piura evidencian un alto nivel de satisfacción, respecto a todos y cada uno de los aspectos que fueron evaluados, lo cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.742. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022, esta relación implica que cuanto mejor sea calidad de servicio, mayor será la satisfacción del estudiante.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del estudiante

Abstract

The present investigation, the general objective was to analyze the impact of the quality of the service in relation to student satisfaction at the Instituto Cevatur Piura, 2022. The research has a mixed approach of descriptive correlational level and non-experimental design, cross-sectional It was applied type. A census sample of 152 students was determined and a stratified random sample was used. Cronbach's alpha for the service quality variable produced a result of 0.894 and the satisfaction variable of 0.876 for both variables, reliability was excellent. For the collection of data, techniques such as the survey and the interview were used; the instruments were the questionnaire and the interview guide. As main results, it was determined that the students of the Cevatur Piura Institute show a high level of satisfaction, with respect to each and every one of the aspects that were evaluated, which reflected a coefficient of $Rho = 0.742$. Therefore, it is concluded that the quality of service is significantly related to student satisfaction at the Instituto Cevatur Piura 2022, this relationship implies that the better the quality of service, the greater the student satisfaction.

Keywords: Service quality, student satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas organizaciones están buscando formas de mejorar sus servicios, viéndolo no solo como una ventaja competitiva, sino también como un factor importante en las interacciones entre las personas y las empresas, ya que una mala experiencia puede afectar negativamente en las compras y ventas.

La calidad de servicio que suele brindar una entidad educativa define la satisfacción de los estudiantes, estos dos criterios están estrechamente relacionados, visto que, en estas últimas décadas, la educación ha dado un giro de 360°. Debido a la pandemia muchas instituciones tuvieron que adaptarse a las normativas dadas por el gobierno con el fin de seguir siendo competitivos, para lograrlo necesitan plantearse buenas estrategias y tomar buenas decisiones.

La Red Educativa Mundial (2020) señala que el 84,6% de los jóvenes de 25 años se graduó de la secundaria, un 27% tiene una licenciatura y el 9,6% posee un grado en posgrado, por ello según investigaciones la tasa de alfabetización es de más o menos 99%. Según la Organización de las Naciones Unidas dio a conocer que el índice de educación es de 0,97 y de acuerdo con la UNESCO, Estados Unidos es el segundo país con más escuelas superiores con un aproximado de 5.758, es decir el 4,75% de habitantes tiene acceso a este servicio.

La satisfacción es el grado de descontento o aprobación que siente una persona al adquirir un bien o servicio, por esa razón uno de los factores que toma en cuenta el consumidor es lo que ha tenido que invertir (dinero y tiempo) a cambio de lo que reciben. Muchos de ellos esperan se les brinde una atención personalizada, en la cual puedan expresar sus necesidades (lo que están buscando o lo que necesitan) y se deben sentir con la libertad de poder realizar cualquier tipo de consulta o duda, esa es la razón de la importancia de la calidad de servicio dentro de cualquier empresa (el trato que recibe el consumidor), puesto que de esto depende cerrar la venta y obtener un posible cliente.

En Perú, según un informe de evaluación de la educación superior elaborado por el Ministerio de Educación (2021) se indica que desde el año 2020 debido a la pandemia y a la forma de trabajo remota (por internet) se observó

que en los jóvenes de 18 a 24 años un 68.6% que viven en zonas aledañas o sitios rurales pudieron acceder a una educación superior desde casa.

MINEDU (2019) enfatiza a través del Foro Nacional la visión del Perú como el principal eje estratégico del Perú, donde todas las personas pueden desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación, donde la educación se convierte en el principal factor para mejorar las condiciones de vida de las personas.

La ley 30512, Ley de institutos de Educación Superior se propone mejorar la calidad de la educación Superior Tecnológica, tanto Públicos como Privados, implementando el procedimiento de licenciamiento con el propósito de comprobar la ejecución de condiciones básicas con respecto a la calidad enlazadas a la gestión académica, la edificación del establecimiento, el equipamiento y la disposición de los profesores. A la fecha únicamente 60 institutos de educación Superior se encuentran licenciados beneficiando a ciento cincuenta y un mil estudiantes (MINEDU, 2019).

Las instituciones educativas no se han quedado atrás, ya que continúan diseñando nuevos canales de atención, con el fin que sus estudiantes tengan la facilidad de poder contactarlos y la accesibilidad de poder aprender desde casa.

Cevatur es un Instituto de turismo tiene 20 años en funcionamiento, cuenta con siete sedes a nivel nacional, pero debido a la pandemia tuvieron que cerrar algunas quedándose solo con cuatro, Lima (sede central), Trujillo, Tarapoto y Piura. Tiene implementadas cuatro carreras cortas: Barman, Chef profesional, Aviación Comercial y Administración, Turismo y Hotelería. En la filial de Piura estudian aproximadamente 250 estudiantes quienes desde el año 2020 reciben sus clases de manera virtual. Desde entonces se ha ido incrementando el grado de deserción y se ha reducido el ritmo de captación de nuevos estudiantes.

La institución está interesada en evaluar si los problemas presentados se deben a una disminución en la "calidad del servicio educativo" proporcionado con el fin de determinar el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes, con el servicio educativo, dado que de continuar esta situación podría correr la misma suerte que las otras filiales a nivel nacional.

A continuación, se expondrá el problema general: ¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022? siendo los problemas específicos: (a) ¿Cuál es el impacto de la gestión académica en relación a la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022?; (b) ¿Cómo impacta la infraestructura y equipamiento en relación al estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022?; (c) ¿Cómo impacta el desempeño del docente en relación a la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022?; (d) ¿Qué características tiene la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022?. El presente informe se justifica desde el punto de vista social porque contribuirá a mejorar la calidad del servicio educativo en el Instituto Cevatur Piura, beneficiando a más de 250 estudiantes que actualmente se forman en sus aulas. Además, su justificación metodológica se fundamenta en las técnicas e instrumentos que serán utilizados o replicados por otras instituciones educativas que deseen mejorar la calidad del servicio educativo.

El objetivo general de la investigación es analizar el impacto de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022. Y como específicos: (a) evaluar el impacto de la gestión académica en relación a la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.; (b) evaluar el impacto la infraestructura y equipamiento en relación al estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022; (c) examinar el impacto el desempeño del docente en relación a la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022; (d) identificar las características de la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

Por otra parte, se plantea como hipótesis general La calidad de servicio impacta en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.Y como específicas: a) La gestión académica impacta en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022. b) La infraestructura y equipamiento impacta en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.c) El desempeño docente impacta a la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Surdez, et al. (2018) en la investigación *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria* realizado en la universidad pública del sur de México. El objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción de los estudiantes de las carreras Ingeniería, economía empresarial y Arquitectura de la universidad con respecto a los siguientes factores: factor de calidad educativa, como el proceso pedagógico de enseñanza, aprendizaje y conciencia del trato recibido por parte de las personas con las que el estudiante debe interactuar en el contexto de su aprendizaje, la infraestructura y la autopercepción del estudiante. La metodología de investigación es no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico sobre un total de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario en escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad a través de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con un análisis factorial de confirmación mediante el software SPSS. El factor más relevante causante de la satisfacción de los estudiantes es el desempeño de sus docentes seguido de la moderna infraestructura con que cuenta la Universidad.

Morales (2020) realizó una tesis: *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada a Ecuador*. Su objetivo es estudiar la gestión de la calidad en el servicio al usuario en las PYMES sociedades mercantiles de Ecuador, se efectuó un documental, la metodología se desarrolla según el modelo cualitativo, utilizando el método cuantitativo, ya que se plantea en dos pasos, uno es encontrar la fuente primaria y el otro es realizar un estudio implícito de la información. El recurso consta con 38 artículos, seleccionados de una muestra de 13 estudios ya validados anteriormente. En conclusión, cabe señalar que el trabajo que realizan las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) alrededor del mundo, especialmente en Ecuador, es innegable su importancia, no solo por el aporte en términos de generación de empleo sino también por su intervención en la sostenibilidad de la PYMES en el mercado, especialmente en las zonas donde viven, y de la calidad de servicios prestados, es uno de los factores que retienen o pierden clientes la lealtad con la empresa y así conservar la competencia en el mercado.

A nivel nacional Yáñez (2019) realizó una investigación titulada: *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en el CETPRO Gran Chimú, Trujillo, 2019*. Esta se formuló con el propósito de poder determinar cómo es que influye la calidad del servicio educativo en la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú. Se demostró que la hipótesis sí existe una relación directa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente. Asimismo, que existía una alta satisfacción con los aspectos relacionados con la gestión administrativa pero no así con la infraestructura, por lo que se planteó como solución que se tiene que mejorar en la infraestructura ya que muchos materiales se encuentran obsoletos, de igual forma se debe implementar capacitación constante para los profesores y personal administrativo. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la dimensión aspecto educativo y la satisfacción del cliente del CETPRO Gran Chimú.

Calderón et.al. (2022) en su tesis: *El impacto de la calidad percibida en la satisfacción y lealtad del estudiante: caso administración de servicios en la Universidad de Piura, Campus Lima*. La investigación es tipo correlacional y diseño transversal, la información se recolectó a través de una encuesta de 24 ítems aplicada a estudiantes de la carrera de administración de los ciclos 1° a 10° ciclo de la Universidad de Lima. Su objetivo es determinar el impacto de la calidad percibida en la satisfacción y lealtad de los estudiantes de la UDEP-campus Lima.

Aniceto (2019) ha realizado una tesis: *Medición de la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao respecto a los servicios universitarios ofrecidos (infraestructura, equipamiento, planes y programas de estudio, profesores y administración)*. Su objetivo es describir y determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao con relación a los servicios universitarios ofrecidos: Planes y programas de estudio, profesores, infraestructura, equipamiento y administración. El tipo de estudio fue observacional, no experimental de corte transversal. Se usó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Medina (2018) planteó una tesis titulada: *La calidad y su predominio en la satisfacción de los clientes en la empresa Iznes Canceka*, hecha en la Universidad Ricardo Palma, Lima. El objetivo fue dimensionar el efecto que tiene la calidad del servicio en la satisfacción del usuario. El estudio fue de tipo descriptivo con diseño transversal, el método de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta que contenía cuarenta y dos ítems, estos ayudaron al investigador a evaluar la calidad de servicio y dieciocho la satisfacción del cliente. Escogieron a cuarenta y dos empresas que anteriormente habían contratado servicios referidos a outsourcing en Iznes Canceka en el 2018. Se concluyó que esta investigación tuvo una puntuación alta al momento de relacionar las dimensiones, eso quiere decir que existe una relación.

A nivel local, Zapata (2019) manifestó que en la tesis titulada: *El predominio de la calidad de servicio en la satisfacción en los clientes de Caja Piura agencia Castilla*, realizada en la Universidad Nacional de Piura, con el propósito de poder cuantificar el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción en los clientes de la Caja Piura Agencia Castilla. El diseño fue no experimental y de tipo correlacional. Se efectuó una encuesta para medir la variable calidad de servicio a 178 clientes, para esta se planteó 22 ítems y 9 para satisfacción. Como resultados pudieron darse cuenta de que la mayoría de los clientes consideran la calidad del servicio como buena, al momento de opinar sobre lo satisfecho que se encontraban con el servicio lo califican en un nivel alto, los trabajadores si ayudaban a resolver los trámites o consultas de los usuarios (existía una buena gestión), pero de repente se pasaban del tiempo límite por persona (demora), lo que recalcaron algunos usuarios es que deben mejorar la infraestructura del local y el mobiliario. El 84.7% está satisfecho y un 84.1% muy satisfecho, se concluyó que si existía un vínculo directo entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Caja Piura Agencia Castilla.

Según la tesis de Acosta (2019) realizada en la Universidad Nacional de Trujillo y titulada: *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de Emtrafesa SAC Piura 2018*. Su objetivo fue demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Emtrafesa filial Piura. Su diseño fue experimental, de corte transeccional, empleo como técnica la encuesta, para esto elaboró un cuestionario de 23 preguntas. Para la muestra eligió al azar a 333 clientes de la empresa Emtrafesa. Llegaron a la conclusión que la calidad de servicio influye de manera positiva en la satisfacción del cliente, esto quiere decir que los clientes si se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la empresa de transporte Emtrafesa SAC, resaltando las comodidades de su local, así como el moderno equipamiento de sus vehículos.

A continuación, se presentará las bases teóricas de la variable calidad de servicio: Giese et al., (2019) explica que la atención es un factor importante para captar personas, es saber interpretar las necesidades del cliente, viendo esto, se necesita trabajar en el enfoque que se quiere ofrecer y tener una distribución organizada y ágil para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad.

Según Kolar et al. (2018) la calidad de servicio es de suma importancia debido a que mantiene una cuidada conexión que está representada por el cliente por un lado y los socios de la organización por otro lado. Todo buen servicio está relacionado con la comodidad tranquilidad y felicidad del socio comercial, lo que significa que, si el colaborador no está satisfecho con la organización en la que labora, entonces brindará un mal servicio, y finalmente afectará la comodidad y tranquilidad del cliente(estudiante) que a su vez incide en la lealtad hacia la organización.

De acuerdo con Zumaque et al., (2019) la calidad de servicio en el sector educativo se fundamenta en los principios teóricos de Deming, el cual resumió la idea de sistematización de procesos, a lo que se suma el seguimiento, que permite diagnosticar adecuadamente la calidad del servicio brindado.

La elaboración de planes para mejorar la gestión de las instituciones también se ha convertido en un punto importante.

Según el punto de vista de García (2018) la calidad de servicio se ve reflejada en las necesidades y deseos de cada persona, esto se interpreta como se observa (base a la percepción) y se apoya en el servicio que se brinda, también se da en clientes que tienen experiencia. Según Henao (2019) es el cliente quien da la valoración de la calidad de servicio, ellos le dan el valor al servicio o producto y puede ser bueno, regular o malo. A partir de ahí, existen dos variables principales en cuanto a precio y calidad, estas variables son tangibles y rentables para la empresa en su conjunto, ya que, si el aumento de utilidades se traslada a la atención de toda la organización, contribuirá a la utilidad y crecimiento. También evidencia las dimensiones que comprende la calidad de servicio: (1) gestión académica, (2) infraestructura y equipamiento, por último (3) desempeño docente.

Ruiz explica (2018) que la gestión académica es un proceso que la organización realiza para lograr sus objetivos a través del plan de educación. Esta gestión involucra el conocimiento, las habilidades y la experiencia de las personas de la organización para la que trabajan y, sobre todo, de los mecanismos y prácticas utilizados en la tarea educativa, acorde al modelo educativo de la institución.

Rivera explica que, optimizar la inversión en educación, las autoridades deben observar el extraordinario papel que juegan la infraestructura y el equipamiento, por ser aspectos esenciales para adoptar recomendaciones integrales para mejorar la calidad de la educación en su conjunto y, a su vez, promover una mayor igualdad de oportunidades y ayudar a regular las desigualdades. (Banco de Desarrollo de América Latina, 2017)

El desempeño docente está relacionado con la profesionalidad y la identidad de cada uno, además se caracteriza por la formación continua, reflexión constante (cuando hace uso de sus habilidades metacognitivas), autonomía y autocrítica frecuente, este punto es muy importante para mejorar su

trabajo ya sea dentro o fuera de los salones de clase, al momento de elaborar las sesiones de clase (material dinámico entendible).

El trabajo que vienen realizando los docentes superiores en estas últimas décadas ha ido evolucionando, por ello la misión de los educadores es preparar a los estudiantes para que puedan comprender y afrontar los desafíos que les traerá el futuro. (Ministerio de Educación, 2018). Además, da entender que la satisfacción se da cuando los clientes (estudiantes) están satisfechos con el producto o servicio brindado ya se vuelven leales a la empresa. (Mora,2019)

La inseguridad en un producto o servicio adquirido puede provocar la insatisfacción del cliente, lo que lleva a una pérdida de motivación o interés, como se ve al evaluar el nivel de satisfacción en la que se encuentra una empresa. (Wikowati et al, 2020).

Cuando se brinda una excelente calidad de servicio, se haya la satisfacción del consumidor, otorgando fiabilidad y empatía en el trato que reciben, lo que genera confianza en el trato que reciben, lo que está directamente relacionado con la eficiencia de los individuos que laboran en la organización, de tal manera que demuestre lealtad para atraer clientes y así aumentar las ventas González et al., (2019). Se evidencia que las dimensiones que comprende la satisfacción son: (1) fiabilidad, (2) calidad de atención, (3) seguridad, (4) comprensión y (5) elementos tangibles.

Según la ISMI (International Service Marketing Institute) 2018 indica que la fiabilidad es un factor fundamental para conseguir la aceptación y satisfacción de los clientes, por ello desde el primer momento se trata de llamar la atención del usuario eso se lograra brindando un producto de calidad y garantías, con el fin que el cliente pueda confiar en la marca.

Huacon (2018) manifiesta que la calidad de atención es contar con planes de emergencia para poder controlar algún contratiempo que se presente, además de conocer los canales de comunicación, contar con aliados organizaciones privadas u sociales, demostrando que la empresa cuenta con una planificación eficaz, la cual permite organizar, controlar, ejecutar y evaluar los resultados.

Cresmachi (2018) comprobó que la seguridad se da cuando una organización se preocupa y asegura que los clientes estén protegidos de todo tipo de perjuicios, riesgos y sospechas, transmitiéndoles confianza.

González (2019) explica que la comprensión es la actitud de una persona tolerante con los demás, ayuda a entender o interpretar las emociones, sentimientos que expresan los seres humanos. Así mismo los elementos tangibles son parte de la calidad del servicio que las compañías prestan a los clientes; puesto que se hace referencia a las instalaciones de una empresa, y de otros factores como por ejemplo equipos, los colaboradores, inmobiliario, etc. (Díaz ,2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación será de tipo aplicada, Rus (2020) indica que este tipo de investigación ayuda a solucionar problemas reales presentes en las organizaciones por ello se empleará a la investigación científica. Del mismo modo se analizará la problemática presente en el instituto Cevatur, mediante la puesta en práctica de los conocimientos sobre el tema.

Por otra parte, el estudio tendrá un enfoque mixto porque se emplearán instrumentos como el cuestionario y la entrevista con el fin de analizar la conducta de una población ya identificada y seleccionada, Ortega (2018) indica que el enfoque mixto se caracteriza por la preferencia de visiones amplias y profundas del fenómeno en estudio, permite que el investigador plantee un problema claro y formular los objetivos adecuados del estudio, también se utilizara la entrevista, según Troncoso et al., (2017) la entrevista es una de las herramientas de recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, ya que permite recolectar datos o información del sujeto de investigación a través de la interacción oral con el investigador. Del mismo modo se analizará la causa efecto entre las dos variables previamente planteadas en la investigación.

También es descriptivo causal. Fue descriptiva porque enumero las propiedades o características de la situación problemática lo que permitió conocer la situación (Ríos, 2018). Además, la investigación fue causal porque se estableció la relación causa y efecto entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Según Hernández et al., (2018) señalan que es correlacional porque es un procedimiento científico diseñado para describir y comprender la relación que puede existir entre dos o más variables con el fin de determinar los criterios más adecuados que forman su correlación.

El diseño fue no experimental, Álvarez (2020) indica que en estos diseños no se manipulan las variables a estudiar. Por último, de corte transversal porque la recolección de los datos se realizó en un único momento.

Según Rodríguez et al., (2018) el diseño de corte transversal ha sido catalogado como un estudio observacional y tiene un doble objetivo: descriptivo y analítico, ya que su principal objetivo es determinar que las poblaciones estudiadas tengan las mismas características.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Cardozo (2021) considera que es el conjunto de acciones que buscan mejorar el servicio al usuario, con el fin de entablar una conexión entre el consumidor y la marca, por medio del conocimiento de sus necesidades, deseos y expectativas. Además, García (2018) señala que en el ámbito académico la calidad del servicio está dada por la gestión académica, infraestructura y equipamiento, por último, el desempeño docente. Para Marín et al. (2020), la calidad es ampliamente reconocida como la capacidad de mejorar continuamente un producto o servicio, seguir creciendo y ser competitivo. Con base en esta premisa, es importante reconocer que sus empleados están participando activamente y dispuestos para integrarse en programas de capacitación y aprendizaje.

Definición operacional: Será medida por las dimensiones: gestión académica, infraestructura y equipamiento, por último, el desempeño docente.

Indicadores: García (2018), menciona que los indicadores con los que se podrá medir la calidad de servicio son: carreras profesionales, malla curricular, horarios, documentación, pensiones, aulas, talleres, mobiliario, equipos audiovisuales, conocimientos, experiencia, metodología y empatía.

Escala de medición: Ordinal de Likert.

3.2.1. Variable Dependiente: Satisfacción del cliente (estudiante)

Definición conceptual: Vanegas (2022) define a la satisfacción como el grupo de expectativas positivas tanto de la marca como de la atención que tiene el usuario, que ha visitado y/o comprado un producto o servicio, generando que regrese a comprar o brindar un testimonio positivo de la empresa a sus amigos, ya que es el principal requisito cuando se quiere determinar la calidad de un producto o servicio.

Definición operacional: La satisfacción del cliente(estudiante) será medida por las siguientes dimensiones: fiabilidad, calidad de atención, seguridad, comprensión y elementos tangibles.

Indicadores: González et al., (2019) evidencian que los indicadores con los que se podrá medir la satisfacción son: asistencia, puntualidad, responsabilidad, tiempos de atención, atención de reclamos, emisión de documentos, riesgos de accidentes, prevención de robos, ubicación estratégica, cortesía, amabilidad, trato personalizado, uniforme, material didáctico, local.

Escala de medición: Ordinal de Likert.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para Chaudhuri (2018) es el conjunto de personas que tienen cualidades en común y se ubican en un determinado lugar. En esta investigación, la población estará conformada por todos los estudiantes que se encuentran matriculados en el Instituto Cevatur Piura, en el semestre 2022 en todas las carreras, en total son 250 estudiantes. Zamora (2017) indica que la población finita es cuando se conoce el tamaño, muchas veces son tan grandes que se comportan como infinitas.

a. Criterios de selección:

Inclusión:

- Estudiantes matriculados (en el ciclo académico 2022-I).
- Estudiantes de las 4 carreras que brinda Cevatur Piura (Bar, Chef, Aviación Comercial o Administración, Hotelería y Turismo).
- Edades comprendidas desde los 16 a 40 años.

Exclusión:

- Estudiantes no disponibles.
- Estudiantes con más del 30% de inasistencia.

3.3.2. Muestra

Según Hernández (2018) la muestra es un conglomerado de la población, en la que se puede identificar la información más relevante, la cual debe ser representada por dicha población. Después de utilizar la fórmula para poblaciones finitas arrojó un total de 152 estudiantes, para dicha operación se trabajó con 5% (margen de error), con un 95% de (nivel de confianza), desviación estándar de 1.96 y una población de 250 estudiantes.

3.3.3. Muestreo

Se aplicará un muestreo aleatorio estratificado, en este caso los estratos serán las diferentes carreras que ofrece Cevatur y se seleccionará a integrantes de la muestra al azar. Hernández (2019) determina que el método de muestreo aleatorio estratificado sirve para fraccionar a la población en subconjuntos pequeños, parecidos interiormente, con características iguales o parecidas como, por ejemplo: según la carrera o profesión, género, edad, sexo, entre otras. Cada estrato (subconjunto) se considera como una población de forma autónoma, por lo tanto, dentro de ellos se opta por utilizar el muestreo aleatorio simple con el fin de elegir los componentes de la muestra.

Tabla de muestreo

Tabla 1

Relación de las carreras profesionales del Instituto Cevatur

Carreras	Estudiantes		
	Población	Muestra	Porcentaje
Bar	65	40	26%
Chef	75	46	30%
Aviación Comercial	50	30	20%
Administración, Hotelería y Turismo	60	36	24%
TOTAL	250	152	100%

Elaborado por las autoras

3.3.4 Unidad de análisis

Sampieri (2017) explica que la unidad de análisis es la recolección de datos de la investigación o declaración que se toma como componente (elementos a estudiar) base para la investigación. En este caso la unidad de análisis serán los estudiantes que estén matriculados en el ciclo académico 2022-I en cualquiera de las 4 carreras.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Según nos explica Hernández (2018) la encuesta es la herramienta más útil en las investigaciones, ayuda a obtener información con respecto a diferentes características desde el estado civil, edad, hasta las opiniones, creencias, expectativas, conocimientos y conductas de cualquier población. Por ello se trabajará con la técnica de la encuesta y la entrevista con el fin de conocer la percepción de los estudiantes, además de obtener información válida que nos ayude corroborar la relación entre las variables.

3.4.2. Instrumentos

Después de haber planteado las técnicas, en la presente investigación se trabajó con el cuestionario. Acosta (2017) señala al cuestionario como un instrumento metodológico puesto que este aporta una serie de preguntas, con el fin de aplicarlas dentro de la encuesta. Se empleará un cuestionario con 27 preguntas, este se podrá visualizar en el Anexo 5.

Como segundo instrumento se optó por utilizar la guía de entrevista. Según Acosta (2018) explica que la diferencia entre encuesta y entrevista es que la segunda se toma como una conversación que es propuesta por un fin determinado y solo se puede llevar a cabo con 1 o 2 personas, mientras que la encuesta es un instrumento cuantitativo, gracias a esta se recolecta y analizan los datos obtenidos de una muestra más amplia, ambas son un perfecto complemento. La guía de entrevista consto de 10 preguntas, las cuales fueron argumentadas por él Sr. Alfredo Seminario Venegas, director del Instituto Cevatur Piura.

Robles et al, (2018) explica que la validez y fiabilidad son los dos criterios que ayuda al instrumento de medición, con el fin de aportar más valor a la investigación gracias al juicio de expertos con el objeto de que los investigadores puedan utilizarlo en sus estudios. Para validar el cuestionario se recurrió a la opinión de tres especialistas en Administración, los cuales tendrán que contar con ciertas características como, por ejemplo: ser docentes tiempo completo en la Universidad César Vallejo y se encuentren laborando en la facultad de Administración, tener grado (Maestría o Doctorado), además deben estar colegiados. Se les brindo la constancia de validación y la ficha de evaluación (aquí se dará a conocer el puntaje que el especialista le dé al cuestionario), estas estarán adjuntas en el anexo 5 y 6.

La confiabilidad del instrumento será verificada a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach cuyo coeficiente deberá ser mayor de 0.8 considerando que el instrumentó es confiable.

3.4.3 Fuentes de recolección de datos

Según Gómez (2018) revela que gracias a las fuentes de datos (estadísticos) se logra entender de dónde viene la información utilizada para el estudio o análisis de algún problema, con el fin de poder sustentar la respuesta con datos reales, dichas fuentes pueden ser primaria o secundaria.

En este caso se utilizarán fuentes primarias ya que se obtendrá la información de primera mano, a través de las respuestas de la encuesta que se realizará a los estudiantes se podrá conocer la percepción con respecto a la calidad de servicio (los estudiantes califican la atención brindada por el personal de la institución educativa). Gómez (2018) explica que la fuente primaria hace referencia a la recolección de datos de primera mano ya sea en instituciones públicas o privadas, esto se utiliza para datos que se encuentren sitio web, entrevistas, encuestas, entre otras.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos de la investigación se realizaron de acuerdo con los instrumentos de recolección de datos específicos con la finalidad de poder saber el punto de vista de cada estudiante, acerca de la percepción del servicio brindado por parte del instituto. La forma en la que se realizó la recolección de datos fue previamente coordinada con el director de este centro de estudios, el Mg. Alfredo Seminario Venegas, quien accedió amablemente a darnos información sobre la empresa y además a difundir el link del cuestionario a los grupos generales de WhatsApp de la institución. Se le explicó al Señor director Alfredo Seminario que el cuestionario tendrá una duración de dos semanas aproximadamente, ya que nos ayudara a obtener datos muy importantes para poder continuar con la investigación y a la vez poder llegar a una conclusión si es que realmente la calidad de servicio tiene un impacto positivo en la satisfacción del estudiante.

3.6. Métodos de análisis de datos

La aplicación del cuestionario fue a través de Google Forms, los estudiantes pudieron acceder rápidamente con el siguiente link <https://docs.google.com/forms/d/1zbqVxxAs42DQy286xr1x0dJL3jCUCSf3ZHszp31cf88/edit>, que se difundirá con ayuda del Señor director Alfredo Seminario a los grupos generales de la institución, después se procedió a descargada la plantilla de respuestas en Excel, cuyos datos fueron ingresados para su procesamiento estadístico en el programa SPSS versión 26 con el cual se nos facilitó la aplicar de la prueba de correlación Spearman para determinar la relación entre las variables y cada una de más dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente.

Producto de ese análisis se dio por aceptadas las hipótesis planteadas en la investigación. Los resultados serán presentados por cada objetivo para posteriormente proceder a su discusión en contraste con los antecedentes y marco teórico referencial.

3.7. Aspectos éticos

El cuestionario que se aplicó a los estudiantes del Instituto Cevatur Piura, fue de manera anónima, dicha información se usó exclusivamente para llevar a cabo esta investigación, respetando el anonimato de los estudiantes, los datos asignados fueron reales y no falseados, del mismo modo las citas y referencias tomadas para darle valor a la investigación están redactadas de acuerdo con las normas APA Séptima Edición, siguiendo el formato brindado por la Universidad César Vallejo. Por último, los resultados del trabajo de investigación no fueron manipulados o plagiados de otros estudios, acatando los aspectos éticos de la Universidad. Una vez terminado el trabajo de investigación será entregado una copia al centro de estudios Cevatur Piura como símbolo de transparencia y también como contribución, donde podrán detectar oportunidades de mejora y de ser este el caso podrá implementar nuevas estrategias que les ayuden al crecimiento y desarrollo del Instituto.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de los resultados obtenidos con el instrumento cuestionario dirigido a los estudiantes del instituto Cevatur Piura

Para el análisis e interpretación de los resultados en función a la aplicación del cuestionario a los estudiantes del Instituto CEVATUR Piura, con el objetivo principal analizar las variables calidad del servicio en relación con la satisfacción del estudiante en función a la valoración de cada una de las respuestas mediante su representación en escala Likert. A continuación, se fundamentarán:

4.1.1. Objetivo 1: Evaluar el impacto de la gestión académica en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura.

Tabla 2

Gestión académica

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca			
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Las carreras que ofrece Cevatur responden a las necesidades actuales del mundo empresarial	117	77	35	23	0	0	0	0	0	0	152	100
- Los cursos impartidos en las carreras garantizan su formación	107	70.4	45	29.6	0	0	0	0	0	0	152	100
- Los horarios de clase son flexibles y adecuados	101	66.4	51	33.6	0	0	0	0	0	0	152	100
- La documentación y registro académicos facilitan la gestión académica	112	73.7	40	26.3	0	0	0	0	0	0	152	100
- El pago de pensiones se realiza según cronograma establecido	109	71.7	43	28.3	0	0	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras

La tabla 2, refleja el impacto que tiene la gestión académica en la satisfacción, demostró que siempre las carreras que ofrece Cevatur a los estudiantes si se adecuan a las necesidades del mundo empresarial consiguiendo una aceptación del 77%, además con respecto a los cursos

impartidos en las carreras el 70.4% respondieron siempre, esto quiere decir que los estudiantes si están de acuerdo con los cursos que se les dicta para su formación profesional, de igual 66.4% de los estudiantes siempre consideran que los horarios son flexibles.

Del mismo modo son conscientes que la documentación y registros si facilitan la gestión académica ya que siempre el 73.7% lo han indicado, por último, siempre los estudiantes consideran que los pagos de pensiones se realizan de acuerdo con el cronograma establecido por la institución ya que obtuvo un 71.7%.

Hipótesis específica 1:

H₁₁: La gestión académica impacta positivamente en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 3

Correlación entre la gestión académica y la satisfacción del estudiante

			Gestión Académica	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Gestión Académica	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Elaborado por las autoras.

La Tabla 3, determinó como la gestión académica impacta positivamente en la satisfacción, el cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.609 y sig. = 0.000^b; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo aceptar la primera hipótesis específica, debido a que la

gestión académica se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura. Esta relación implica que cuanto más ordenada sea la gestión académica, mayor será la satisfacción del estudiante.

4.1.2. Objetivo 2: Evaluar el impacto de la infraestructura y equipamiento en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 4

Infraestructura y equipamiento

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca			
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Las aulas son adecuadas para la realización de una sesión de clase	104	68.4	48	31.6	0	0	0	0	0	0	152	100
- Los talleres de Bar y Cocina se encuentran debidamente equipados	109	71.7	42	27.6	1	0.7	0	0	0	0	152	100
- El mobiliario de Cevatur se encuentra en buen estado	108	71.1	44	28.9	0	0	0	0	0	0	152	100
- Los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos	107	70.4	45	29.6	0	0	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras.

La tabla 4, refleja el impacto que tiene la infraestructura y equipamiento en la satisfacción, demostró que las aulas si son adecuadas para la realización de las clases ya que siempre el 68.4% lo consideran; el 71.7% de los alumnos reconocen que siempre los talleres de Bar y Cocina se encuentran debidamente equipados, el 71.1% de los estudiantes siempre consideran que el mobiliario de Cevatur se encuentra en buen estado, por último el 70.4% siempre consideran que los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos.

Hipótesis específica 2:

H₁₂: La infraestructura y equipamiento impacta significativamente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la infraestructura y la satisfacción del estudiante

			Infraestructura y Equipamiento	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Infraestructura y Equipamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Elaborado por las autoras.

En la Tabla 5, determinó como la infraestructura y equipamiento impacta positivamente en la satisfacción, el cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.686 y sig. = 0.000^b; siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo aceptar la segunda hipótesis específica, debido a que la infraestructura y equipamiento se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura. Esta relación implica que cuanto mejor infraestructura y equipamiento tenga la institución, mayor será la satisfacción del estudiante.

4.1.3. Objetivo 3: Examinar el impacto del desempeño docente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 6

Desempeño docente

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca		F	%
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%		
- El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos	102	67.1	50	32.9	0	0	0	0	0	0	152	100
- La experiencia del docente crea un clima colaborativo	106	69.7	46	30.3	1	0.7	0	0	0	0	152	100
- La metodología del docente facilita el aprendizaje	104	68.4	48	31.6	0	0	0	0	0	0	152	100
- Los docentes son empáticos	99	65.1	53	34.9	0	0	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras.

La tabla 4, refleja el impacto que tiene la infraestructura y equipamiento en la satisfacción, demostró que el 68.4% opina que siempre las aulas son adecuadas para la realización de las clases, el 71.7% reconoce que siempre los talleres de Bar y Cocina si se encuentran debidamente equipados, el 71.1% concuerda que siempre el mobiliario de Cevatur se encuentra en buen estado dando como resultado un porcentaje del, por último el 70.4% consideran que siempre los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos.

Hipótesis específica 3:

H₁₂: El desempeño docente impacta positivamente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 7

Correlación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante

Método	Detalle	Aspectos	Desempeño docente	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		152	152
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		152	152	

Elaborado por las autoras.

La Tabla 5, determinó como el desempeño docente impacta positivamente en la satisfacción, el cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.720 y sig. = 0.000^b; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo aceptar la tercera hipótesis específica, debido a que el desempeño docente se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura. Esta relación implica que cuanto mejor sea el desempeño docente, mayor será la satisfacción del estudiante.

4.1.4. Objetivo 4: Identificar las características en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 8

Dimensión Fiabilidad.

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca			
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%
- El docente cumple con sus actividades académicas	102	67.1	49	32.2	1	0.7	0	0	0	0	152	100
- El docente es puntual en sus compromisos	116	76.3	36	23.7	0	0	0	0	0	0	152	100
- El docente actúa con responsabilidad frente a las tareas de su puesto.	108	71.1	44	28.9	0	0	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras.

La tabla 8, refleja el impacto que tiene la fiabilidad en la satisfacción, demostró que siempre el docente cumple con todas sus actividades académicas ya que consiguió un porcentaje del 67.1%, por otro lado, el 76.3% de los alumnos concuerdan que siempre el docente es puntual en sus compromisos, por último, el 71.1% consideran que siempre actúa con responsabilidad frente a sus compromisos.

Tabla 9

Calidad de atención

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca			
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	F	%
- Las clases comienzan y terminan puntualmente	111	73	41	27	0	0	0	0	0	0	152	100
- Las quejas y reclamos de los estudiantes son atendidos con esmero y prontitud	101	66.4	51	33.6	0	0	0	0	0	0	152	100
- La emisión de documentos se realiza en los plazos establecidos	102	67.1	50	32.9	0	0	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras.

La tabla 9, refleja el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción, demostró que siempre las clases comienzan y terminan puntualmente consiguió un porcentaje del 73%, del mismo modo el 66.4% de los alumnos concuerdan que siempre las quejas y reclamos son atendidos con esmero y prontitud, por último, el 67.1% consideran que siempre la emisión de documentos se realiza en los plazos establecidos.

Tabla 10

Seguridad

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca		F	%
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%		
- Ante un accidente la institución se encuentra preparada	106	69.7	46	30.3	0	0	0	0	0	0	152	100
- Ante la probabilidad de un robo, la institución cuenta con seguros	113	74.3	39	25.7	0	0	0	0	0	0	152	100
- Cevatur se encuentra ubicado en una zona segura y accesible	115	75.7	36	23.7	1	0.7	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras.

La tabla 10, refleja el impacto que tiene la seguridad en la satisfacción, demostró que siempre la institución se encuentra preparada ante algún posible accidente consiguió un porcentaje del 69.7%, del mismo modo el 74.3% de los alumnos concuerdan que siempre la institución se encuentra preparada ante la probabilidad de un robo, ya que cuenta con un personal de seguridad, además de caras fuera y dentro de los ambientes de la institución, por último, el 75.7% señala que siempre Cevatur se encuentra ubicado en zonas seguras y accesibles, esto se debe a que cuando el director considera oportuno cambiarse de local opta por zonas transitadas, céntricas y seguras, lo segundo que hace es tramitar los certificados de inspecciones de seguridad y riesgos.

Tabla 11*Comprensión*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca		F	%
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%		
- Los estudiantes sienten que son tratados cortésmente por el personal de la institución	107	70.4	45	29.6	0	0	0	0	0	0	152	100
- Se brinda un trato personalizado según las necesidades de los estudiantes	107	70.4	45	29.6	0	0	0	0	0	0	152	10

Elaborado por las autoras.

La tabla 11, refleja el impacto que tiene la comprensión en la satisfacción, demostró que el 70.4% de los estudiantes siempre sienten que son tratados cortésmente por el personal de la institución, del mismo modo el 70.4% concuerdan que siempre se les brinda un trato personalizado según las necesidades de cada estudiante.

Tabla 12*Elementos tangibles*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Siempre		Casi siempre		A veces		Algunas veces		Nunca		F	%
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
- El uniforme resulta atractivo para los estudiantes	103	67.8	47	30.2	2	1.3	0	0	0	0	152	100
- Se cuenta con el material didáctico suficiente y necesario	110	72.4	41	27	0	0	0	0	1	0.7	152	100
- El local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido.	107	70.4	45	29.6	0	0	0	0	0	0	152	100

Elaborado por las autoras.

La tabla 12, refleja el impacto que tiene los elementos tangibles en la satisfacción, demostró que el 67.8% de los estudiantes siempre les resulta atractivo el uniforme, el 72.4% concuerdan que siempre se cuenta con el material didáctico suficiente y necesario, por último, el 70.4% de los estudiantes siempre coinciden que el local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido.

4.1.5. Objetivo general: Analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.

Hipótesis general:

H_g: La calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.

Tabla 13

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

			Calidad del servicio	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Elaborado por las autoras.

La Tabla 10, determinó como la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción, el cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.742 y sig. = 0.000^b; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo aceptar la hipótesis general, debido a que calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del

estudiante en el Instituto Cevatur Piura. Esta relación implica que cuanto mejor sea calidad de servicio, mayor será la satisfacción del estudiante.

4.2. Informe de aplicación de instrumento la guía de entrevista

Para el análisis e interpretación de los resultados en cuanto a la aplicación de la guía de entrevista al Señor Luis Alfredo Seminario Venegas, director del Instituto Cevatur Piura, con el objetivo de analizar las variables calidad del servicio en relación con la satisfacción del estudiante. A continuación, se fundamentan:

4.2.1. Evaluar el impacto de la gestión académica en la satisfacción del estudiante.

Antes de pandemia el requerimiento de alumnos y egresados era del 80% para prácticas y trabajo. Los cursos impartidos en el Instituto garantizan la formación de los estudiantes, además la documentación y registros académicos facilitan la gestión académica. También debemos resaltar las visitas guiadas a las diferentes empresas o instituciones del sector turismo.

4.2.2. Evaluar el impacto de la infraestructura y equipamiento en la satisfacción.

Cada aula cuenta con cañones multimedia y PC para un mejor dictado de clases, además el mobiliario de Cevatur se encuentra en buen estado. Sin embargo, se requiere renovar de manera urgente el equipamiento de los talleres de cocina y bar, que se mantuvieron inoperativos durante casi dos años a raíz de la suspensión de las clases presenciales.

4.2.3. Examinar el impacto del desempeño docente en la satisfacción del estudiante.

Todo docente es especialista en su materia puesto que en el sector turismo es difícil conseguir profesional neto en las materias como por ejemplo en el caso de aviación comercial, al igual que chef donde se dictan cursos de (cocina peruana, china, argentina que en su mayoría son carnes, entre otras).

Para brindar un mejor servicio educativo los docentes generan confianza y dominio de sus conocimientos, su metodología facilita al estudiante su

aprendizaje, además, la experiencia con la que cuenta el docente facilita el aprendizaje.

4.2.4. Identificar las características en la satisfacción del estudiante.

El nivel de satisfacción de los estudiantes en todas las carreras que dicta e instituto Cevatur se vio disminuido a raíz de la suspensión de las clases presenciales, pues por tratarse de especialidades técnicas es imprescindible que los alumnos realicen prácticas presenciales. La pandemia obligo a la institución a tener que mudarse a un local más pequeño, debido al elevado número de estudiantes que suspendieron sus estudios y al reanudarse las clases presenciales se requiere volver a un local que brinde mayor comodidad, lo cual es el principal factor de insatisfacción de los estudiantes.

4.2.5. Analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.

Considero que existe una relación directa entre la calidad del servicio brindado al estudiante y su satisfacción, cuyo nivel actualmente es aceptable gracias a una excelente gestiona académica que les brinda el apoyo necesario tanto en el desarrollo de sus clases como en las facilidades para conseguir sus prácticas profesionales.

Otro aspecto que influye positivamente en la calidad del servicio es, sin lugar a duda, el desempeño de sus docentes, pues cuentan con los mejores chefs reconocidos a nivel regional, nacional e internacional. En la carrera de Aviación Comercial cuentan con personal docente con amplia experiencia en la especialidad y que labora actualmente en la Fuerza Aérea del Perú.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico: evaluar el impacto de la gestión académica en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, Ruiz (2018) considera que la gestión académica, es fundamental para lograr los objetivos trazados en el plan educativo e involucra la forma como la institución gestiona el conocimiento, habilidades y experiencia de su personal docente y administrativo con el fin de lograr las metas de aprendizaje y satisfacción en sus estudiantes. Los resultados de la encuesta aplicada en los estudiantes del Instituto Cevatur Piura evidencian un alto nivel de satisfacción, respecto a todos y cada uno de los aspectos que fueron evaluados.

El más favorable, donde el 77% opino que siempre las carreras que ofrece Cevatur responden a las necesidades actuales del mundo empresarial, mientras que el 73.7% también opinan que siempre la documentación y registros académicos facilitan la gestión. Esto obedece a que el instituto Cevatur Piura se ha especializado en carreras relacionadas con el turismo, la gastronomía y sus años de experiencia en mercado le permite implementar sistemas administrativos bastantes ágiles y flexibles. Consideramos que el instituto podría mejorar esos indicadores al planificar o contemplar los resultados menos favorables como la flexibilidad de los horarios de clase dado que el 66.4% consideraron que siempre son adecuados.

Esto coincide con lo expresado por el director del instituto Cevatur Piura, quien en la entrevista manifestó que la curricula de las carreras que se ofrecen obedecen a las necesidades el mercado Turístico y constantemente se están actualizando en base a los aportes de directivos de las principales empresas turísticas (hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.) que operan en la región Piura.

La principal razón de esto es radica en que gran parte de los estudiantes residen en zonas fuera de Piura, lo que les dificulta cumplir con los horarios establecidos por la institución. Adicionalmente una buena parte de los estudiantes ya se encuentran laborando, sobre todo en las especialidades de Chef y Bar, lo que ocasiona que muchas veces interfiere con sus horarios de clase. Estos resultados son semejantes a los obtenidos por Yañez (2019) quien,

en su estudio de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en un CETPRO en Trujillo, encontró una alta satisfacción de los estudiantes con diferentes aspectos relacionados con la gestión académica y administrativa de la institución. Por otra parte, Velásquez (2022) en su estudio sobre la gestión del aprendizaje y su relación con la satisfacción estudiantil de una universidad de Lima, encontró también resultados favorables entre el 76.2% y el 94.5% de satisfacción con la gestión académica dentro de la universidad.

Además, la prueba de correlación de Spearman realizada entre la dimensión gestión académica y la variable satisfacción del estudiante dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.609, lo que significa correlación positiva considerable, razón por la cual se da por aceptada la hipótesis específica 1, respecto a que la gestión académica impacta positivamente en la satisfacción del estudiante en el instituto Cevatur Piura.

Respecto al objetivo específico: evaluar el impacto de la infraestructura y equipamiento en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022, el Banco de Desarrollo de América Latina (2017) señala que la infraestructura y equipamiento son aspectos esenciales para la calidad de la educación y por lo tanto recomienda a las autoridades y directivos de entidades públicas y privadas realizar las inversiones necesarias para garantizar una educación de calidad. Los resultados de la investigación muestran que el 71.7% de los estudiantes opina que los talleres donde reciben su formación siempre se encuentran debidamente equipados y un porcentaje similar, el 71.1% considera que el mobiliario utilizado por la institución siempre se encuentra en buen estado. Similar percepción se obtiene sobre los equipos audiovisuales donde el 70.4% opina que son modernos y siempre se encuentran operativos.

Dichos resultados se explican porque como señala el director de Cevatur en la entrevista realizada se renuevan constantemente los equipos y ponen en marcha un efectivo plan de mantenimiento con la finalidad de tenerlos operativos siempre. El aspecto menos favorable es el relacionado con la infraestructura, pues solo el 68.4% se encuentra satisfecho con las aulas donde se realizan las sesiones de clase lo cual seguramente se debe que a raíz de la pandemia y se suspensión de las clases presenciales la institución paso a funcionar

temporalmente en un local mucho más pequeño lo cual ha generado incomodidad al retornare las clases presenciales. Los resultados guardan semejanza con los obtenidos por Acosta (2019) en su estudio sobre la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en una empresa de transportes en Piura donde encontró que una de las razones más importantes de la satisfacción de sus clientes radicaba en la comodidad de su local y el moderno equipamiento de su flota vehicular.

Mientras que Aniceto (2019) encuentra también resultados contrarios en su investigación sobre la satisfacción de los estudiantes de la universidad del Callao donde apenas alcanza el 13% en la infraestructura y 42% en el equipamiento.

La prueba de la correlación de Spearman arrojó un coeficiente de correlación 0.686 entre la infraestructura y equipamiento y la satisfacción del estudiante lo que representa correlación positiva considerable, por lo cual se da por aceptada la hipótesis específica dos referida a que la infraestructura y equipamiento impactan significativamente en la satisfacción del estudiante en el instituto Cevatur Piura.

Respecto al objetivo específico tres examinar el impacto del desempeño docente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022, El Ministerio de Educación (2018) lo relacionan con la profesionalidad con que actúan el personal docente en sus labores de enseñanza, con plena autonomía y autocrítica frecuente que lo lleve a mejorar su trabajo constantemente dentro y fuera de los salones de clase. Reconoce además que es el actor principal en el proceso enseñanza – aprendizaje y que de su compromiso y habilidades depende el cumplimiento de su misión como educador.

Los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes del instituto Cevatur Piura evidencia que mayoritariamente se encuentran satisfechos con el desempeño de sus docentes. El 69.7% considera que su experiencia contribuye con un clima colaborativo y el 68.4% también considera que la metodología del docente siempre facilita el aprendizaje mientras que el 67.1% manifiesta tener confianza en los conocimientos del docente. Esto se debe principalmente a que el personal docente que ingresa a la institución pasa por un exigente proceso de

selección, unido a la constante capacitación en metodologías de la enseñanza y el desarrollo de habilidades pedagógicas. Además, según manifestó el Director de Cevatur en la entrevista los docentes de la carrera de Chefs son los mejores profesionales en la materia reconocidos a nivel regional, nacional e internacional y en la carrera de Aviación Comercial los profesionales que han laborado en las diferentes Líneas Áreas comerciales del país.

Estos resultados guardan semejanza con Surdez (2018) quien es su investigación sobre la satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa de una Universidad de México encontró que el factor más importante responsable de la satisfacción estudiantil era el desempeño de sus docentes. La prueba de correlación de Spearman dio como resultado un coeficiente de 0.72 que evidencia una correlación positiva considerable entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante, razón por la cual se dio por aceptada la hipótesis referida a que el desempeño docente impacta positivamente en la satisfacción del estudiante del instituto Cevatur Piura.

Respecto al objetivo específico: identificar las características en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022, según el International Service Marketing Institute (2018) explica que la fiabilidad es un factor fundamental para conseguir la aceptación y satisfacción de los clientes. Los resultados de la investigación muestran que el 76.3% de los estudiantes siempre están de acuerdo con que el docente es puntual en sus compromisos, mientras que un 71.1% concuerdan que siempre el docente actúa con responsabilidad frente a las tareas de su puesto y solo un 67.1% dice que el docente actúa con responsabilidad frente a las tareas de su puesto.

De acuerdo con los resultados los estudiantes se encuentran de acuerdo con que los profesores son puntuales, estos tienen que estar diez minutos antes, en caso contrario se les va descontado por tardanza, además reciben una llamada de atención y una amonestación por parte de la dirección. Los docentes actúan con responsabilidad frente a las tareas de su puesto por ejemplo en los talleres de Bar y Cocina los profesores entregan un cronograma semanal con los ingredientes para la elaboración de las recetas y los tragos que se preparan para cada clase, esto con la finalidad que los estudiantes vayan preparados con todos

los implementos necesarios, esto demuestra que los docentes si cumplen con sus actividades académicas, están siempre al tanto del avance de sus alumnos y hasta hacen un reforzamiento si es necesario.

Según lo manifestado por el director de Cevatur en la entrevista existe actualmente un nivel de satisfacción aceptable, pero que puede ser mejorado para lo cual se están tomando las medidas necesarias como el alquiler de un nuevo local más amplio, la implementación de los talleres de cocina y bar, la ampliación de la carrera de Chef Profesional de dos a tres años y la incorporación de nuevo personal especialista en carreras de Turismo.

Huacon (2018) manifiesta que la calidad de atención es contar con planes de emergencia, demostrando así que dentro de la cultura de la empresa si existe una planificación eficaz. Los resultados de la investigación muestran que el 73% de los estudiantes siempre evidencian que las clases comienzan y terminan puntualmente, el 67.4% corrobora que la emisión de documentos se realiza en los plazos establecido, mientras que solo un 66.4% da testimonio que siempre las quejas y reclamos son atendidos con esmero y prontitud.

Los estudiantes confirman que las clases comienzan y terminan puntualmente, puesto que en el caso de los talleres Cocina y Bar, son varios turnos durante el día tanto en mañana como en la tarde y los ambientes son compartidos, cada vez que termina un taller el profesor junto a los alumnos se encargan de lavar, ordenar los utensilios utilizados y dejar limpio el ambiente utilizado. La emisión de documentos se realiza en los plazos establecidos, los cuales están debidamente estipulados en el reglamento de la institución, muchas veces los alumnos solicitan certificados de estudios o tramitar sus títulos para postular algún trabajo. Las quejas y reclamos de los estudiantes son atendidos con esmero y prontitud, la institución cuenta con un manual con fechas detalladas para cada proceso, las cuales se deben seguir al pie de la letra. Además, el director es muy empático siempre escucha a los estudiantes, trata de llegar a un acuerdo con ellos.

Cresmachi (2018) comprobó que la seguridad se da cuando una organización se preocupa y asegura que los clientes estén protegidos de todo tipo de riesgo. Los resultados de la investigación muestran que el 75.7% de los

alumnos confirma que Cevatur se encuentra ubicado en una zona segura y accesible, mientras que el 74.3% opina que, ante la probabilidad de un robo, la institución cuenta con seguros y el 69.7% de los alumnos confirma que ante un accidente la institución se encuentra preparada.

Cevatur no cuenta aún con un local propio en la Región Piura por ello siempre alquila un local amplio y que cumplan con todos los requisitos de defensa civil, requisito fundamental para su licenciamiento. En el local que se encuentran actualmente cuenta con cámara de video vigilancia tanto en los ambientes externos como internos, además con un agente de seguridad, por ello hay una baja probabilidad que pueda realizarse un robo en la institución. Por otro lado, Cevatur si se encuentra preparado ante algún posible accidente, cuenta con extintores en áreas específicas, señalizaciones y un área de tóxico.

González (2019) explica que la comprensión es cuando los colaboradores de una compañía saben interpretar las emociones de los clientes con el fin de poderle brindar una apropiada atención. Los resultados de la investigación muestran que el 70.4% de los estudiantes sienten que siempre son tratados cortésmente por el personal de la institución y también están de acuerdo que se les brinda un trato personalizado según sus necesidades.

El personal de la institución está siempre dispuesto en ayudar o resolver alguna duda o pregunta, ya que las condiciones no son iguales para todos por ello se brinda un trato personalizado segunda las necesidades del estudiante, en algunos casos en particular optan por conversar directamente con el directo ya que es la cabeza de la institución.

Díaz (2018) explica que los elementos tangibles son parte de la calidad del servicio que las compañías prestan a los clientes(estudiantes). Los resultados de la investigación muestran que el 72.4% de los estudiantes concuerda que siempre cuentan con el material didáctico necesario, mientras que un 70.4% admite que el local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido y un 67.8% afirma que el uniforme siempre les resulta atractivo para los estudiantes. El material didáctico se entrega al inicio de cada ciclo académico, ya que hay dos modalidades de estudio presencial y virtual para los alumnos que veces no pueden asistir a la institución solo le deben conectar, de esa manera

no se perderán la clase. Los alumnos concuerdan que el local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido, ya que cuenta con un personal de limpieza perenne en las instalaciones de la institución. Los uniformes son confeccionados en Lima y son de muy buena calidad por eso resulta atractivo para los estudiantes y su precio está al alcance del bolsillo, además la institución da facilidades de pago en cuotas.

Respecto al objetivo general analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022, García (2018) explica que la calidad de servicio es la clave para construir una relación amigable con el cliente y causar una buena impresión. Este objetivo guarda semejanza con los obtenidos por Zapata (2019) en su estudio la satisfacción en los clientes de Caja Piura agencia Castilla, donde considera que es importante que una empresa tenga una buena gestión por parte de sus colaboradores, explica que es la clave para mantener satisfecho al usuario.

De acuerdo con lo expresado por el director de Cevatur, en la entrevista pactada, los autores de la calidad que contribuyen más directamente en la satisfacción de los estudiantes son la experiencia y desempeño de sus docentes, la buena gestión académica por parte de su personal administrativo y su malla curricular actualizada. El aspecto que causa mayor insatisfacción es el relacionado con la infraestructura que actualmente o brinda la comodidad necesaria.

Los resultados guardan semejanza con los obtenidos por Zapata (2019) en su estudio sobre la calidad de servicio en la satisfacción en los clientes de Caja Piura agencia Castilla, donde encontró que una de las razones más importantes para mantener satisfecho al usuario radicaba en que existe una buena gestión por parte de sus colaboradores, pues si se agilizará el proceso de cualquier trámite que se desee realizar.

La prueba de la correlación de Spearman arrojó un coeficiente de correlación 0.742 entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante lo que representa correlación positiva considerable, por lo cual se da por aceptada la hipótesis general referida a la calidad de servicio impactan significativamente en la satisfacción del estudiante en el instituto Cevatur Piura.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio demostró una relación positiva con la satisfacción del estudiante, siendo el valor $Rho = 0.742$, esto indica que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, recalcando que cuanto mejor sea la calidad de servicio, mayor será la satisfacción del estudiante.
2. La gestión académica impacta positivamente en la satisfacción del estudiante, siendo el valor $Rho = 0.609$. De esta manera se comprueba bajo los resultados obtenidos que cuanto más eficiente sea la gestión académica, mayor será la satisfacción del estudiante, en virtud de los resultados se demostró las carreras que ofrece Cevatur a los estudiantes, se adecuan a las necesidades del mundo empresarial.
3. Se determina que la infraestructura y equipamiento impacta significativamente en la satisfacción del estudiante, siendo el valor Rho de 0.686 , esto quiere decir que la infraestructura y equipamiento se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante, es decir que esta relación implica que cuanto mejor infraestructura y equipamiento tenga la institución, mayor será la satisfacción del estudiante.
4. El desempeño docente impacta positivamente en la satisfacción del estudiante del instituto, siendo el valor de Rho 0.720 , lo que permite inferir que el desempeño docente se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en el instituto; dado que cuanto mejor sea el desempeño docente, mayor será la satisfacción del estudiante.
5. La satisfacción del estudiante del Instituto mostró ciertas falencias a raíz de la suspensión de las clases presenciales, debido que las especialidades son técnicas siendo imprescindible que los estudiantes realicen prácticas presenciales. Además, el haberse mudado a un local más pequeño, dio como consecuencia que los estudiantes se sientan insatisfechos por la falta de espacio que le brinde mayor comodidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Proponer un plan de mejora con la finalidad de aumentar la satisfacción del estudiante y formarlos para que se desenvuelvan eficientemente a futuro, de tal manera que puedan tener la capacidad operativa para desarrollarse en las actividades y tareas de producción propias de su especialidad.
2. Para que la gestión académica pueda cumplir con las expectativas de los estudiantes y mejorar su educación, el director debe considerar un sistema de evaluación mensual a través de su plataforma virtual, donde los estudiantes puedan evaluar los cursos impartidos por parte de los docentes y materiales adecuados para su aprendizaje, asimismo que los padres de familia tengan acceso a sus evaluaciones a través de dicha plataforma.
3. Para llegar a satisfacer las necesidades de los estudiantes se debe mejorar la infraestructura del instituto, buscando trasladarse a un local más amplio para que los alumnos puedan realizar sus prácticas con plena comodidad. Además, el director debería considerar utilizar cocinas dark kitchens o también llamadas cocinas fantasma lo cual va a permitir que el alumno se familiarice con estas tecnologías y en su momento no sea un obstáculo para poder desenvolverse satisfactoriamente en sus actividades.
4. Los docentes deben brindar la mejor educación para los estudiantes tengan conocimiento de cómo emprender un negocio debido a que sus carreras lo ameritan; el director debe iniciar capacitaciones para los profesores por parte de: La Municipalidad, Ministerio de la producción, SUNAT, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta:

Mejora de la calidad del servicio brindado a los estudiantes por el Instituto Cevatur Piura

8.2. Introducción

El Instituto Cevatur está conformado por profesionales capaces de brindar un servicio de educación de calidad, cabe resaltar que en estos últimos años la empresa demuestra una tendencia de recuperación y crecimiento constante, permitiendo que cada estudiante se sienta satisfecho con el servicio brindado.

En el Instituto Cevatur la relación que tiene con los estudiantes permite entender que es lo que desean para posteriormente ofrecer un servicio personalizado de tal manera que pueda llegar a cumplir y satisfacer las necesidades de los estudiantes. Si bien es cierto, brindar un buen servicio de educación no solo se trata de cumplir con dictar las clases correspondientes, si no que los alumnos entiendan con el fin de que se puedan defender y poner en práctica todo lo aprendido en el campo laboral.

Es por eso el personal del instituto tiene claro que para llegar a satisfacer las necesidades de los estudiantes tienen que lograr establecer una relación sólida con ellos a través de las estrategias de satisfacción.

Descripción de la empresa

El instituto Cevatur es una entidad líder en Turismo que brinda servicios de educación superior, esta entidad forma profesionales con vocación referente al servicio de la sociedad, los egresados al terminar su carrera técnica obtienen su título a nombre de la nación.

Por otro lado, cuenta con varios convenios los cuales garantiza y respalda a los profesionales de turismo, el alumnado puede ser registrado en el escalafón, como la colegiatura de su profesión, son los únicos que ofrece post grado de excelencia.

Cuenta con siete sedes a nivel nacional, pero debido a la pandemia tuvieron que cerrar algunas quedándose solo con cuatro, Lima (sede central), Trujillo, Tarapoto y Piura. Tiene implementadas cuatro carreras cortas: Barman, Chef profesional, Aviación Comercial y Administración, Turismo y Hotelería.

El fundador e impulsor de la prestigiosa Institución es el Ingeniero Carlos Antonio Viteri Mercado y el director de la sede de Piura es el Magister Luis Alfredo Seminario Venegas, quien además lleva doce años dirigiendo esta institución.

8.3. Objetivos de la propuesta

Objetivo General:

Mejorar la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes por el instituto Cevatur Piura.

Objetivos Específicos:

- Agilizar la gestión académica del personal administrativo del instituto Cevatur Piura.
- Renovar el equipamiento de los talleres de Bar y Cocina del instituto Cevatur Piura.
- Desarrollar un plan de capacitación para mejorar las capacidades de los docentes del instituto Cevatur Piura.
- Implementar medidas de seguridad para reducir los riesgos de accidentes de los estudiantes del instituto Cevatur Piura.

8.4. Justificación

El panorama que enmarca el crecimiento del Instituto Cevatur Piura, muestra pocas falencias relacionadas a la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes. En este aspecto los resultados que se demuestra es que efectivamente se está brindando un buen servicio ya que las carreras que ofrece Cevatur se adecuan a las necesidades del mundo empresarial; además los estudiantes están de acuerdo con los cursos que se les dicta para su formación profesional.

8.5. Matriz de factores

En la siguiente matriz se evalúan las fortalezas y debilidades del instituto Cevatur Piura, para determinar su situación interna.

8.5.1. MEFI

Tabla 14

MEFI

MEFI			
Sugerencias del peso y calificación:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Fortalezas			
- Años de experiencia en el mercado local y nacional	0.08	4	0.32
- Excelentes relaciones con empresas del sector Turismo	0.10	4	0.40
- Personal docente altamente calificado	0.15	4	0.60
- Apoyo en la gestión académica a nivel corporativo	0.05	3	0.15
- Planes de estudio en concordancia con el mercado laboral	0.10	3	0.30
Debilidades			
- Carencia de local propio	0.15	2	0.30
- Licenciamiento en proceso	0.10	1	0.10
- Falta de fuentes de financiamiento	0.15	1	0.15
- Falta de implementación en los talleres	0.05	2	0.10
- Poca publicidad en medios	0.07	2	0.14
	1.00	-	2.56

Elaborado por las autoras.

Según la tabla 14 se demostró que el instituto Cevatur Piura, refleja una puntuación de 1.77 para las fortalezas y una puntuación de 0.79 para las debilidades, por lo cual se obtuvieron una puntuación total de 2.56. Esto permitió concluir que el Instituto aún no ha adoptado medidas para aprovechar sus fortalezas y superar sus debilidades. A continuación, se analizan los factores externos tales como oportunidades y amenazas que pueden influir en mayor o menor grado en la gestión del instituto Cevatur.

8.5.2. MEFE

Tabla 15

MEFE			
Sugerencias del peso y calificación:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Amenaza menor / 2 = Amenaza mayor / 3 = Oportunidad menor / 4 = Oportunidad mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Oportunidades			
- Crecimiento del sector Gastronómico Nacional	0.15	3	0.45
- Impulso del Gobierno al sector Turismo	0.10	3	0.30
- Incremento del flujo de Turistas a la región Piura	0.15	4	0.60
- Ofertas de financiamiento para inmuebles	0.05	3	0.15
- Demanda de estudiantes para carreras técnicas	0.10	4	0.40
Amenazas			
- Incremento de la delincuencia	0.05	1	0.05
- Competencia de instituciones no educativas	0.05	2	0.10
- Inestabilidad Política del país	0.10	1	0.10
- Rebrote de Pandemia	0.15	2	0.30
- Llegada de Fenómenos Naturales	0.10	1	0.10
	1.00	-	2.55

Elaborado por las autoras.

Según la tabla 5, demostró que el instituto Cevatur Piura, refleja una puntuación de 1.90 para las oportunidades y una puntuación de 0.65 para las amenazas, por lo cual se obtuvo una puntuación total de 2.55. Esto permitió evidenciar que el instituto no está aplicando las medidas suficientes para aprovechar las oportunidades que presenta el entorno y para protegerse debidamente de las amenazas que se presentan.

8.6. Análisis FODA

Para el planteamiento de las posibles estrategias, se identificaron los factores que conformaron el FODA en función a la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura A continuación, se detallan:

Tabla 16

FODA

	Fortalezas	Debilidades
	F ₁ Años de experiencia en el mercado local y nacional F ₂ Excelentes relaciones, con empresas del sector Turismo F ₃ Personal docente altamente calificado F ₄ Apoyo en la gestión académica a nivel corporativo F ₅ Planes de estudio en concordancia con el mercado laboral	D ₁ Carencia de local propio D ₂ Licenciamiento aún en proceso D ₃ Falta de fuentes de financiamiento D ₄ Falta de implementación en los talleres D ₅ Poca publicidad en medios
Oportunidades	FO	DO
O ₁ Crecimiento del sector Gastronómico Nacional O ₂ Impulso del Gobierno al sector Turismo O ₃ Incremento del flujo de Turistas a la región Piura O ₄ Ofertas de financiamiento para inmuebles O ₅ Demanda de estudiantes para carreras técnicas	Agilizar la gestión académica del personal administrativo del instituto (O ₅ F ₅ , F ₄)	Renovar el equipamiento de los talleres de Bar y Cocina del instituto (O ₄ , D ₄)
Amenazas	FA	DA
A ₁ Incremento de la delincuencia A ₂ Competencia de instituciones no educativas A ₃ Inestabilidad Política A ₄ Rebrote de Pandemia A ₅ Llegada de Fenómenos Naturales	Desarrollar un plan de capacitación para mejorar las capacidades de los docentes del instituto (A ₂ , F ₃)	Implementar medidas de seguridad para reducir los riesgos de accidentes de los estudiantes del instituto (A ₁ , D ₁)

Elaborado por las autoras.

8.7. Planteamiento de estrategias

Las principales estrategias que se han planteado según el FODA, análisis este estudio permitirá precisar la situación estratégica en que se encuentra el instituto Cevatur Piura, ya que permite desarrollar estrategias con el fin de hacer frente a problemas tanto internos como externos.

8.7.1. Estrategias FO: Agilizar la gestión académica por parte del personal administrativo del instituto.

a. Descripción

La estrategia enfocada en agilizar la gestión académica del personal administrativo en el instituto, implementando un sistema computarizado que permita llevar un mejor control de los alumnos matriculados, sus notas en los cursos, los pagos de las mensualidades, etc.

b. Metas

El 100% de los alumnos que estudian actualmente se encuentren en la base de datos del sistema computarizado.

El 50% de los egresados se encuentren registrados en la base de datos del sistema computarizado a fines del 2022.

c. Tácticas

- ✓ Contratar los servicios de un técnico en informática para que realice un diagnóstico de la situación actual y recomiende el Software y Hardware necesarios.
- ✓ Realizar la cotización para la adquisición de los nuevos equipos.
- ✓ Instalación del sistema computarizado de gestión académica.
- ✓ Capacitación del personal administrativo en el manejo del sistema computarizado.
- ✓ Ingreso de la información en la base de datos del para el sistema computarizado.

d. Programa estratégico

Se estima que toda la propuesta quedara implementada en un periodo de cuatro meses y abarcara desde Enero hasta Abril del 2023. Para la selección del técnico en informática se contará con el apoyo del Instituto Abaco de Piura, entidad especializada en la formación de este tipo de profesionales. Los equipos serán cotizados tanto en proveedores locales como en nacionales y la evaluación de sus propuestas estará a cargo de una comisión conformada por el director, secretaria académica y técnico contratado, quienes determinaran la mejor propuesta recibida.

e. Cronograma de actividades

Tabla 17

Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23			Feb-23			Mar-23			Abr-23		
A1. Contratación de técnico informático	■	■										
A2. Cotización y compra de equipos			■	■								
A3. Instalación de los equipos					■							
A4. Capacitación del personal administrativo						■	■					
A5. Ingreso de la información en la base de datos								■	■	■	■	■

Elaborado por las autoras.

f. Costos incurridos

Tabla 18

Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/.4,500.00
1.1.1	Equipos informáticos	Unid.	02	S/. 1 600.00	S/.3 200.00
1.1.2	Programa de Gestión	Unid.	01	S/. 1 000.00	S/.1 000.00
1.1.3	Útiles de oficina	Unid.	28	S/. 50.00	S/. 50.00
1.1.4	Material de oficina	Unid.	10	S/. 150.00	S/. 150.00
1.1.5	Material de capacitación	Unid.	5	S/. 20.00	S/. 100.00
1.2.	Servicios requeridos				S/.4 110.00
1.2.1	Servicios Informáticos	Glb.	01	S/. 1 000.00	S/. 1 000.00
1.2.2	Instalación de equipos	Glb.	01	S/. 1 000.00	S/. 1 000.00
1.2.2	Digitación de datos	Unid.	02	S/. 1 050.00	S/. 2 100.00
1.2.3	Fotocopias	Unid.	100	S/. 0.10	S/. 10.00
Costo de la estrategia:					S/. 8 610.00

Elaborado por las autoras.

g. Viabilidad

El instituto Cevatur Piura cuenta con los recursos humanos y materiales para llevar a cabo la propuesta. Además, es complemente factible la obtención tanto de los equipos como de los programas de gestión académica dado que existe una considerable oferta por parte de proveedores tanto de la ciudad de Piura como en Chiclayo o Lima.

h. Mecanismo de control

Los avances en la implementación de la propuesta serán medidos mediante los siguientes indicadores:

- Número de cotizaciones solicitadas y recibidas de los proveedores.
- Número de equipos informáticos instalados.
- Porcentaje de avance en el ingreso de la información al sistema.

8.7.2. Estrategias DO: Renovar el equipamiento de los talleres de Bar y Cocina del instituto

a. Descripción

La estrategia planteada con el fin de renovar el equipamiento de los talleres de Bar y Cocina del instituto consiste en dar de baja una serie de equipos e implementos que se encuentran obsoletos o inoperativos para ser reemplazados por nuevos. Para ello se solicitará los requerimientos a los encargados de Cocina y Bar, quienes deberán alcanzar un listado con los equipos e implementos que se requieren comprar o reemplazar.

b. Metas

Lograr un 100% de equipos operativos.

Talleres implementados con el 100% de los utensilios necesarios para las prácticas de los estudiantes de las carreras de Chef y Bar.

c. Tácticas

- ✓ Inspección a los talleres de Cocina y Bar.
- ✓ Actualización del inventario de los utensilios de cocina.
- ✓ Diagnóstico del estado operativo de cada uno de los equipos.
- ✓ Determinación de las necesidades de compra de equipos y utensilios.
- ✓ Cotización y compra de los equipos y utensilios.
- ✓ Incorporación de los nuevos equipos e utensilios al inventario del instituto.

d. Programa estratégico

La implementación de la propuesta de equipamiento de los talleres de Bar y Cocina puede ser ejecutada rápidamente en virtud que son conocidas las necesidades y carencias por cada uno de los docentes encargados de los talleres, estimándose que puede realizarse en un mes. Se iniciaría en la primera semana de enero del 2023 y se culminaría a fines del mismo mes.

g. Viabilidad

El monto presupuestado para la implementación de la propuesta de S/. 3,260.00 se encuentra dentro de las posibilidades de inversión de la institución educativa Cevatur Piura para el próximo año 2023. Además, se cuenta con docentes especializados en Cocina y Bar quienes pueden asesorar a la Dirección buscando la mejor alternativa en la compra de equipos y utensilios.

h. Mecanismo de control

Porcentaje de equipos y utensilios inventariados

Cantidad de equipos y utensilios inoperativos u obsoletos dados de baja.

Porcentaje de equipos y utensilios comprados según la determinación de las necesidades.

8.7.3. Estrategias FA: Desarrollar un plan de capacitación para mejorar las capacidades de los docentes del instituto

a. Descripción

La estrategia enfocada en desarrollar un plan de capacitación para mejorar las capacidades de los docentes del instituto que incluyen estrategias de enseñanza – aprendizaje, métodos de evaluación eficaz y habilidades blandas en general, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los estudiantes con la formación profesional de reciben.

b. Metas

Avance en la formulación del plan de capacitación.

Incremento de la satisfacción de los estudiantes.

Porcentaje de docentes que participan en las capacitaciones.

c. Tácticas

- ✓ Evaluación del desempeño docente durante el periodo 2022.
- ✓ Diagnóstico de las necesidades de capacitación de los docentes.
- ✓ Elaboración del plan de capacitación 2023.
- ✓ Contratación de los especialistas en los diferentes temas de capacitación.

- ✓ Preparación de los materiales didácticos necesarios en cada capacitación.
- ✓ Encuesta de medición de la satisfacción de los docentes con la capacitación recibida.
- ✓ Medición del impacto de la capacitación en la satisfacción de los estudiantes.

d. Programa estratégico

La implementación de la propuesta de capacitación para mejorar las habilidades de los docentes del instituto Cevatur Piura se desarrollará durante el primer semestre del 2023 y la medición de sus resultados se realizará durante el segundo semestre del 2023. Se buscará la mejor institución para que tenga a cargo todo el plan de capacitación y lo ejecute de manera gradual en coordinación con la dirección del instituto.

e. Cronograma de actividades

Tabla 21

Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abr-23				May-23				Jun-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
A1. Evaluación del desempeño																								
A2. Elaboración del plan de capacitación																								
A3. Búsqueda de especialistas																								
A4. Preparación de material																								
A5. Ejecución del plan																								

Elaborada por las autoras.

Nota: En la tabla se observa las actividades por realizar para el desarrollo de la estrategia

f. Costos incurridos

Tabla 22

Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 232.50
1.1.1	Separatas	Unid	15	S/. 12.00	S/. 180.00
1.1.2	Lapiceros	Unid	15	S/. 2.00	S/. 30.00
1.1.3	Fólderes	Unid.	15	S/. 1.50	S/. 22.50
1.2.	Servicios requeridos				S/. 2,540.00
1.2.1	Capacitador	Glb.	04	S/. 400.00	S/. 1600.00
1.2.2	Refrigerios	Glb.	60	S/. 10.00	S/. 600.00
1.2.3	Impresiones	Unid.	40	S/. 1.00	S/. 40.00
1.2.4	Fotocopias	Unid.	600	S/. 0.10	S/. 60.00
1.2.5	Anillados	Unid.	60	S/. 4.00	S/. 240.00
Costo de la estrategia:					S/. 2,772.50

Elaborado por las autoras.

g. Viabilidad

El instituto Cevatur Piura cuenta con un presupuesto anual para la capacitación de su personal docente y administrativo por lo cual es complementemente factible la inversión de 2772.50 soles para el periodo 2023. Además, todo el personal docente se encuentra comprometido con el licenciamiento del instituto por lo cual se descarta su participación en la ejecución del plan propuesto.

h. Mecanismo de control

Porcentaje de docentes con evaluación de desempeño.

Avance en la formulación del plan de capacitación.

Porcentaje de docentes que participan en las capacitaciones.

Incremento en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

8.7.6. Estrategias DA: Implementar medidas de seguridad para reducir los riesgos de accidentes de los estudiantes del instituto.

a. Descripción

La estrategia para implementar medidas de seguridad para reducir los riesgos de accidentes de los estudiantes del instituto involucra la implementación de una serie de medidas de prevención de accidentes, sobre todo durante las prácticas de los talleres poniendo especial énfasis en la manipulación de utensilios punzo cortantes y la prevención de los riesgos de quemaduras por el manejo de las cocinas industriales.

b. Metas

Lograr 0% de accidentes de los estudiantes durante el 2023.

Tener el 100% de alumnos sensibilizados sobre medidas de prevención de accidentes. Mantener un botiquín de primeros auxilios con el 100% de materiales y medicamentos necesarios para la atención de emergencias.

c. Tácticas

- ✓ Identificación de peligros y evaluación de riesgos en los talleres de cocina y bar.
- ✓ Sensibilizar a los estudiantes antes de iniciar sus prácticas de taller respecto a las medidas de seguridad.
- ✓ Compra e implementación de botiquín con los materiales y medicamentos necesarios.
- ✓ Capacitación de los docentes de los talleres de Cocina y Bar en primeros auxilios.

d. Programa estratégico

La implementación de la propuesta de mejorar las medidas de seguridad para reducir el riesgo de accidentes de los estudiantes del instituto Cevatur Piura puede realizarse en un tiempo máximo de un mes, dado que su personal ya cuenta con formación en seguridad y salud ocupacional, existen brigadas contra accidentes e incidentes de diferente tipo. La sensibilización será dada por los propios docentes al comienzo de cada sesión de clase y tendrá una duración máxima de 10 minutos. Además, se podrá aprovechar el botiquín existente, pero que en la actualidad no se encuentra bien equipado.

e. Cronograma de actividades

Tabla 23

Cronograma de actividades

Actividades	1-7 Ene	8-14 Ene	15-21 Ene	22-28 Ene
A1. Identificación de peligros y evaluación de riesgos	■			
A2. Capacitación en primeros auxilios		■		
A3. Compra de medicamentos de botiquín			■	
A4. Coordinar charlas de sensibilización			■	
A5. Ejecución de charlas de sensibilización				■

Elaborado por las autoras.

f. Costos incurridos

Tabla 24

Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 81.00
1.1.1	Alcohol	Unid.	01	S/.15.00	S/. 15.00
1.1.2	Algodón	Unid.	01	S/. 3.00	S/. 3.00
1.1.3	Gasas	Unid.	06	S/. 1.50	S/. 9.00
1.1.4	Vendas	Unid.	02	S/. 5.00	S/. 10.00
1.1.5	Antiinflamatorios	Unid.	01	S/. 20.0	S/. 20.00
1.1.6	Crema cicatrizante	Unid.	01	S/. 20.00	S/. 20.00
1.1.7	Espadrapo	Unid.	01	S/. 4.00	S/. 4.00
Costo de la estrategia:					S/. 81.00

Elaborado por las autoras.

g. Viabilidad

Dado que la estrategia propuesta requiere de apenas 81 soles y que las charlas de sensibilización serán brindadas por el propio personal docente de la institución es completamente viable su implementación. Además, la institución educativa ya cuenta con un plan de seguridad, pero este no se adapta a su realidad actual, pero puede ser reformulado con ayuda de su personal.

h. Mecanismo de control

Número de peligros y riesgos identificados.

Porcentaje de estudiantes sensibilizados en prevención de accidentes.

Número de docentes que brinda charlas de prevención.

8.8. Evaluación de beneficio y costo

Tabla 25

Evaluación de estrategias de inversión

Estrategia FO	8,610
Estrategia DO	3,260
Estrategia FA	2,773
Estrategia DA	81
Inversión	14,724

Elaborado por las autoras.

La evaluación del costo – beneficio genera la implementación de las estrategias, esta asciende a un costo total de S/. 14,124.00 para la institución educativa que consolida las cuatro estrategias propuestas.

Tabla 26

Tabla de porcentajes

Crecimiento Anual	19.2%
Mensualidad	280
Costo x alumnos	100
Tasa	8.8%

Elaborado por las autoras

Se consideró un 19.2% como crecimiento anual ya que, según la nota de prensa publicada por la Oficina de Prensa e Imagen Institucional en la Plataforma digital única del Estado Peruano (2022), la cual detalla que los presupuestos que serán destinados para la educación pública ascenderá a S/41,966 millones lo que significa un incremento del 19,2% para el 2023. Por otro lado, se tomó como ingresos las mensualidades que pagan los alumnos, esto ayudo a saber con exactitud el costo que asume la institución por cada alumno. Según el Banco Central de Reservas del Perú (2022) la tasa de interés de política monetaria para el 2022 – 2023, se rigió según la inflación global, quedo demostrado que las tendencias monetarias han bajado a nivel global perjudicando a los bancos centrales de todo el mundo, por ello Perú tendrá una tasa de interés del 8.8%.

Tabla 27

Evaluación de costos totales

AÑO	2022	2023	2024	2025	2026	2027
N° alumnos	250	298	355	423	504	601
INGRESOS	70,000	83,440	86,020	86,516	86,611	86,629
EGRESOS	25,000	29,800	30,722	30,899	30,933	30,939
Margen por año	45,000	53,640	55,299	55,617	55,713	55,731

Elaborado por las autoras.

Tabla 28

Evaluación del beneficio sobre costo

Beneficio	335,167
Costo	119,702
Egr + Inv	134,426
B/C	2.5

Elaborado por las autoras.

La relación beneficio costo demostrada con la propuesta es de 2.5 soles de beneficio por cada sol que se invierte en las estrategias que fueron planteadas en la propuesta. Por lo tanto, su aplicación es ampliamente beneficiosa para el instituto Cevatur Piura. Cabe mencionar que adicionalmente la propuesta podría generar mayores ingresos por cuanto no se ha considerado los nuevos alumnos que podrían ser captados como resultado de la mejora de la calidad del servicio

educativo brindado al tener un alumnado más satisfecho con su formación, lo cual incrementa a su vez el nivel de recomendación que ellos puedan brindar a sus familiares o amigos.

REFERENCIAS

- Acosta (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de Entrafesa SAC Piura 2018*. Recuperada de: <https://1library.co/document/7qve5edz-calidad-servicio-influencia-satisfaccion-clientes-emtrafesa-s-piura.html>
- Banco Central de Reservas del Perú (2022). Perú: Asociación de exportadores. *Perspectivas Macroeconómicas 2022-2023*. Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/presentaciones/2022/presentacion-2022-07-14.pdf
- Cardozo (2021). *Calidad de Servicio: ¿Qué es, su importancia y los cinco pilares fundamentales?* Editorial Zenvia. España. Recuperado de: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Cervantes et al. (2018). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. Recuperado de: <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Choéz (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López*. Universidad Estatal del Sur De Manabí UNESUM. Recuperado de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3404/1/PROYECTO%20DE%20TITULACION%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%20ANDY%20LUCAS%20%28RESPALDO%29.pdf>
- De la Cruz. *Calidad de servicio, satisfacción y lealdad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Union, 2016*. Recuperada de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rMuroinvestigaion/article/view/754/724>
- Díaz (2018). *Calidad de servicio al cliente y su influencia en las ventas del restaurante Brujas de Cachiche, Miraflores, año 2017*. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperada de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1362/GONZALES%20SANTILLAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Feria et al., (2017). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Recuperado de: <file:///C:/Users/adria/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Fernández (2020). *Diferencia entre encuesta y entrevista*. SurveyMonkey. Recuperado de: <https://es.surveymonkey.com/mp/diferencias-entre-encuesta-y-entrevista/>
- García, U. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad– SUNARP Sede Iquitos, 2019*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39091>
- Ghoumrassi et al., (2018). *The impact of the logistics management in customer satisfaction*. Proceedings of the International Conference on Business Excellence, 12(1), 407-415. Recuperado de: <https://doi.org/10.2478/picbe-2018-0036>
- Gonzalez (2019). *La comprensión en acción: un análisis sobre sus niveles y cualidades*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7193278.pdf>
- Henoa (2019). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de Telecomunicaciones en Colombia. Revista Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de México*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta. In McGRAW-HILL (Ed.), *Mc Graw Hill* (Issue México). http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e
- Hidalgo (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato*. Recuperado de: [https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30033/1/045%20GM C.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30033/1/045%20GM%20C.pdf)

- Hirata (2019). *Service characteristics and customer satisfaction in the container liner shipping industry*. The Asian Journal of Shipping and Logistics, 35(1), 24-29. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.03.004>
- ISMI (International Service Marketing Institute). *Las expectativas clave de los clientes*. Recuperado de: https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf
- Kolar, Erculj & Weis (2018). Miltigroup validación of the service quality, customer satisfacción and performance links in higher educations. Revista de las industrias de servicio. Escuela de Negocios de Ljubljana, Ljubljana, Eslovenia. <https://dio.org/10.1080/02642069.2018.1460361>
- León (2022) *en su tesis Factores relacionados con la satisfacción del estudiante sobre las clases virtuales en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021*. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17949/Mendoza_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín et al. (2020). Calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el Sector Público: Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26247/Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina (2018). *La calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en la empresa Iznes Canceka – 2018*. Recuperado de: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3119/ADM-T030_44691870_T%20%20%20MEDINA%20RODRIGUEZ%20RAFAEL%20EDUARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza et al. (2021) *Calidad y satisfacción de los estudiantes del servicio Nacional de capacitación para la industria de la Construcción de Moyobamba, 2021*. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76672/Haya_ADV-Mendoza_VD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Educación (2018). *Formación docente*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/2018/>

Mora (2019). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146–162. Recuperado de: <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Morales (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de la PYMES comercializadoras - Una mirada en Ecuador*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Portoviejo, Ecuador. Recuperado de: <file:///C:/Users/angel/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf>

Morocho (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente, una perspectiva empresarial*. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>

Plataforma digital única del Estado Peruano (2022). Oficina de Prensa e Imagen Institucional. *Prioridades de presupuesto para 2023 son calidad educativa, salud, transportes y protección social para el alivio de la pobreza*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/646426-premier-prioridades-de-presupuesto-para-2023-son-calidad-educativa-salud-transportes-y-proteccion-social-para-el-alivio-de-la-pobreza>

Peter (2017). *Calidad de servicio no es lo que tu das. Es lo que el cliente recibe*. Recuperado de <https://apartirdeunafrase.wordpress.com/2017/06/28/calidad-de-serviciono-es-lo-que-tu-das-es-lo-que-el-cliente-recibe-frase-de-peter-drucker1909-2005-abogado-y-tratadista-austriaco-considerado-el-mayorfilosofo-del-management-del-siglo-xx/>

QuestionPro (2019). *Satisfacción al cliente*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>

Ríos (2018). *Investigación de mercados*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LI9RDwAAQBAJ&pg=PA48&dq=in>

vestigaci%C3%B3n+causal+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiGjtua08j4AhUBBbkGHRmgDPgQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20causal%202018&f=false

Rivera (2017). *La importancia de tener una buena infraestructura escolar*. Publicado en: *Portal del Banco de Desarrollo de América Latina*. Recuperado de: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/la-importancia-de-tener-una-buena-infraestructura-escolar/>

Rivero (2019). *Empatía, el arte de entender a los demás*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas

Ruiz (2018). *Gestión académica en instituciones de educación superior: reflexiones y experiencias exitosas*. Cekar. Colombia. Recuperado de: <https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/gestion-academica-en-instituciones-de-educacion-superior-reflexiones-y-experiencias-exitosas.pdf>

Sarmiento et al. (2019) Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública.

SUNAT (2019). *INFORME N° 196-2006-SUNAT/2B0000*. Recuperado de: [https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2006/oficios/i1962006.htm#:~:text=Toda%20vez%20que%20el%20art%C3%ADculo,por%20ciento%20\(3%25\)%20anual.](https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2006/oficios/i1962006.htm#:~:text=Toda%20vez%20que%20el%20art%C3%ADculo,por%20ciento%20(3%25)%20anual.)

Troncoso & Amaya (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Vanegas (2022). Dinterweb. *Obtenido de Satisfacción del cliente: ¿Cuál es su importancia?* Recuperado de: <https://blog.dinterweb.com/valor-del-producto-vs-valor-del-cliente>

Velasquez (2022). Gestión del aprendizaje, desempeño, educativo y satisfacción Estudiantil en el campo de la ingeniería Ambiental en una Universidad Privada de Lima en el 2021. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81410/Vel%20c3%a1squez_EM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yáñez (2019). *Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el CETPRO Gran Chimú, Trujillo, 2019*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperada de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43844>

Yauricasa et al. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la facultad de educación de una universidad de Ica, 2022*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100025/S%c3%a1nchez_YV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zni (2018). *Evaluación de la gestión académica*. Recuperada de:
<https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/gestion-academica-en-instituciones-de-educacion-superior-reflexiones-y-experiencias-exitosas.pdf>

Zapata (2019). *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla*. Recuperada de:
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1944>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CEVATUR PIURA, 2022.	GENERAL	GENERAL	GENERAL	Tipo y diseño de investigación: Aplicada, correlacional causal descriptiva, No experimental, transversal, mixta Población: 250 estudiantes Muestra: 152 estudiantes Muestreo: Aleatorio estratificado. Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario. Entrevista y guía de entrevista. Método de análisis: Programa SPSS versión 26
	¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022?	Analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.	La calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.	
	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	
	a) ¿Cuál es el impacto de la gestión académica en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022?	a) Evaluar el impacto de la gestión académica en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022.	a) La gestión académica impacta positivamente en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022.	
	b) ¿Cómo impacta la infraestructura y equipamiento en la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022?	b) Evaluar el impacto de la infraestructura y equipamiento en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.	b) La infraestructura y equipamiento impacta significativamente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.	
	c) ¿Cómo impacta el desempeño docente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022?	c) Examinar el impacto del desempeño docente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.	c) El desempeño docente impacta positivamente en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.	
d) ¿Qué características tiene la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022?	d) Identificar las características en la satisfacción del estudiante del Instituto Cevatur Piura, 2022.			

Elaborada por las autoras.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Conjunto de estrategias que busca mejorar la relación con el consumidor y la marca. (Cardozo, 2021) considerando las dimensiones gestión académica, infraestructura y equipamiento y desempeño docente. (García, 2018)	La calidad de servicio será analizada mediante sus dimensiones: gestión académica, infraestructura y equipamiento y el desempeño docente, se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento será el cuestionario de escala ordinal.	Gestión académica	<ul style="list-style-type: none"> • Carreras • Malla curricular • Horarios • Documentación • Pensiones 	Ordinal
			Infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Aulas • Talleres • Mobiliario • Equipos audiovisuales 	
			Desempeño docente	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Experiencia • Metodología • Carisma 	
Satisfacción del estudiante	Medida como los productos y servicios suministrados por una empresa que cumplen o superan las expectativas del cliente. (Morocho, 2019) Considerando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Elementos tangibles. (García, 2018)	Satisfacción de cliente (estudiante) será medida mediante las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento será el cuestionario de escala ordinal.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia • Puntualidad • Responsabilidad 	Ordinal
			Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de atención • Atención de reclamos • Emisión de documentos 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de accidentes • Prevención de robos • Ubicación estratégica 	
			Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Trato personalizado 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme • Material didáctico • Local 	

Elaborada por las autoras.

Anexo 3. Matriz de instrumentos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	FUENTE	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Gestión Académica	• Carreras profesionales	1. Las carreras que ofrece Cevatur responden a las necesidades actuales del mundo empresarial del rubro de Bar, Chef profesional, Aviación Comercial y Administración, Turismo y Hotelería.	Estudiantes del Instituto Cevatur	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Ordinal
		• Cursos de Carrera	2. Los cursos impartidos en las carreras garantizan su formación			
		• Horarios	3. Los horarios de clase son flexibles y adecuados.			
		• Documentación	4. La documentación y registros académicos facilitan la gestión académica.			
		• Pensiones	5. El pago de pensiones se realiza según cronograma establecido.			
	Infraestructura y equipamiento	• Aulas	6. Las aulas son adecuadas para la realización de una sesión de clase.			
		• Talleres	7. Los talleres de Bar y Cocina se encuentran debidamente equipados.			
		• Mobiliario	8. El mobiliario de Cevatur se encuentra en buen estado.			
		• Equipos audiovisuales	9. Los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos.			
	Desempeño docente	• Conocimientos	10. El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos			

		<ul style="list-style-type: none"> Experiencia 	11. La experiencia del docente crea un clima colaborativo.			
		<ul style="list-style-type: none"> Metodología 	12. La metodología del docente facilita el aprendizaje.			
		<ul style="list-style-type: none"> Empatía 	13. Los docentes son empáticos.			
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia 	14. El docente cumple con sus actividades académicas.	Estudiantes del Instituto Cevatur		Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad 	15. El docente es puntual en sus compromisos.			
		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad 	16. El docente actúa con responsabilidad frente a las tareas de su puesto.			
	Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> Tiempos de atención 	17. Las clases comienzan y terminan puntualmente.			
		<ul style="list-style-type: none"> Atención de reclamos 	18. La quejas y reclamos de los estudiantes son atendidos con esmero y prontitud.			
		<ul style="list-style-type: none"> Emisión de documentos 	19. La emisión de documentos se realiza en los plazos establecidos.			
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos de accidentes 	20. Ante un accidente la institución se encuentra preparada.			
		<ul style="list-style-type: none"> Prevención de robos 	21. Ante la probabilidad de un robo, la institución cuenta con seguros.			
		<ul style="list-style-type: none"> Ubicación estratégica 	22. Cevatur se encuentra ubicado en una zona segura y accesible.			
	Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> Cortesía 	23. Los estudiantes sienten que son tratados cortésmente por el personal de la institución.			
<ul style="list-style-type: none"> Trato personalizado 		24. Se brinda un trato personalizado según las necesidades de los estudiantes.				

	Elementos tangibles	• Uniforme	25. El uniforme resulta atractivo para los estudiantes.			
		• Material didáctico	26. Se cuenta con el material didáctico suficiente y necesario.			
		• Local	27. El local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido.			

Elaborada por las autoras.

Anexo 4. Cuestionario dirigido a los estudiantes del Instituto Cevatur Piura.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL INSTITUTO CEVATUR PIURA.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha.: ____/____/____ *N°* ____

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria: SÍ (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Analizar el impacto de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del estudiante en el Instituto Cevatur Piura, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: semiadri@ucvvirtual.edu.pe o lucrocruz@ucvvirtual.edu.pe

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de las cuales tiene cinco alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. considere conveniente, teniendo en cuenta la escala de respuesta: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca.

Se agradece su apoyo

VARIABLE: V₁ CAPITAL HUMANO	ESCALA DE VALORACIÓN				
D₁ GESTIÓN ACADEMICA	(5) SI	(4) CS	(3)AV	(2) CN	(1)UN
1. Las carreras que ofrece Cevatur responden a las necesidades actuales del mundo empresarial del rubro de Bar, Chef profesional, Aviación Comercial y Administración, Turismo y Hotelería.					
2. Los cursos impartidos en las carreras garantizan su formación					
3. Los horarios de clase son flexibles y adecuados.					
4. La documentación y registros académicos facilitan la gestión académica					
5. El pago de pensiones se realiza según cronograma establecido					
D₂ INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
6. Las aulas son adecuadas para la realización de una sesión de clase					
7. Los talleres de Bar y Cocina se encuentran debidamente equipados.					
8. El mobiliario de Cevatur se encuentra en buen estado.					
9. Los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos.					
D₃ DESEMPEÑO DOCENTE					
10. El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos					
11. La experiencia del docente crea un clima colaborativo.					
12. La metodología del docente facilita el aprendizaje.					
13. Los docentes son empáticos					

D₄ FIABILIDAD					
14. El docente cumple con sus actividades académicas.					
15. El docente es puntual en sus compromisos.					
16. El docente actúa con responsabilidad frente a las tareas de su puesto.					
D₅ CALIDAD DE ATENCIÓN					
17. Las clases comienzan y terminan puntualmente.					
18. La quejas y reclamos de los estudiantes son atendidos con esmero y prontitud.					
D₆ SEGURIDAD					
19. La emisión de documentos se realiza en los plazos establecidos.					
20. Ante un accidente la institución se encuentra preparada.					
21. Ante la probabilidad de un robo, la institución cuenta con seguros.					
22. Cevatur se encuentra ubicado en una zona segura y accesible.					
D₇ COMPRENSIÓN					
23. Los estudiantes sienten que son tratados cortésmente por el personal de la institución.					
24. Se brinda un trato personalizado según las necesidades de los estudiantes.					
D₈ ELEMENTOS TANGIBLES					
25. El uniforme resulta atractivo para los estudiantes.					
26. Se cuenta con el material didáctico suficiente y necesario.					
27. El local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido.					

DATOS GENERALES

Sexo: M () F ()

Edad: 20 - 29 () 30 – 39 () 40 – 49 () 50 – 69 ()

Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico ()

Secundaria ()

Estado civil: _____

Años laborando: _____

Anexo 5. Instrumento de recolección de dato

FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL INSTITUTO CEVATUR PIURA, 2022



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nombre del entrevistado: Sr. Luis Alfredo Seminario Venegas.

Nombres de las entrevistadoras: Adriana Seminario Miranda y Rubith Cruz More.

Fecha: _____ 10-19-20220 _____ Hora de Inicio: _____ 1:00 pm _____

Hora de Finalización: _____ 1:45 pm _____

I. Variable Independiente: Calidad de Servicio

1. ¿Las carreras que ofrece Cevatur responden a las necesidades actuales del mundo empresarial del rubro de Bar, Chef profesional, Aviación Comercial y Administración, Turismo y Hotelería?

Si, el sector turismo fue golpeado, fuertemente en la pandemia, antes de pandemia el requerimiento de alumnos y egresados para la institución era del 80% para prácticas y trabajo, hoy en día está volviendo a ese nivel de aceptación que tenía en el verano 2020.

2. ¿Los cursos impartidos en las carreras garantizan una buena formación profesional?

Por supuesto, la curricula se adecua a las necesidades del mercado turístico (hoteles, agencias de viajes, negocios de alimentos y bebidas, aeropuertos, entre otros) y también se complementa con talleres vivenciales gracias a nuestros egresados que se encuentran en el sector turismo.

3. ¿Las aulas son adecuadas para la realización de una sesión de clase?
Si, cada aula cuenta con cañones multimedia y PC para un mejor dictado de clases, también debemos resaltar las visitas guiadas a las diferentes empresas o instituciones del sector turismo.
4. ¿Los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos?
Si, en su totalidad, tenemos una muy buena política de mantenimiento preventivo y compra de equipos, también como materiales de lectura complementarios, por ejemplo, en la carrera de gastronomía hay mucho desgaste de los equipos, por lo tanto, la compra y adquisición de equipos es constante se presupuestó.
5. ¿El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos?
Sí, todo docente es especialista en su materia puesto que en el sector turismo es difícil conseguir profesional neto en las materias como por ejemplo en el caso de aviación comercial, al igual que chef donde se dictan cursos de (cocina peruana, china, argentina que en su mayoría son carnes, entre otras).
6. ¿La metodología del docente facilita el aprendizaje?
Sí, es parte de nuestra política constante realizarla, pero también se tiene en cuenta la experiencia del profesor en las distintas especialidades y materias a dictar, eso enriquece mucho los contenidos y sesiones de clase y aprendizaje.

II. Variable Dependiente: Satisfacción del Estudiante

1. ¿Las clases comienzan y terminan puntualmente?
Si, cinco minutos antes los profesores deben estar en el aula de clase, esto es monitoreado por el registro de asistencia que firma cada docente (hora de ingreso y salida), además las counter también monitorean el ingreso y la salida tanto del docente como de los alumnos.
2. ¿Ante la probabilidad de un robo, la institución cuenta con seguro?
Si, se cuenta con un sistema de monitoreo de la empresa de Prosegur (contra robos, incendios, monitoreo de alarmas). Como toda institución existe un margen de error sobre la sustracción especial mente sobre los materiales de

cocina y de bar, por tal motivo, las cámaras de seguridad son una herramienta importante que ayuda a controlar eso tanto dentro como fuera de las instalaciones, puesto que están colocada en zonas estratégicas y tiene una muy buena definición de la imagen.

¿Cevatur se encuentra ubicado en una zona segura y accesible?

Si, en la urbanización Miraflores, avenida Guillermo Irazona, es muy zona muy transitaba, esta avenida también cuenta con una caseta cerca de Serenazgo – Castilla.

3. ¿El local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido?

Si, existe un presupuesto mensual para mantenimiento preventivo y correctivo.

Anexo 6. Fórmula para población finita.

Tabla 19

N	Total de población	250	Muestra
Z_{α}	95%	1.96	152
P	5%	0.05	
Q	1-p	0.95	
D	Precisión	5%	

Nota: Elaborada por las autoras

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 (N - 1) Z_{\alpha}^2 + Z^2 * p * q}$$

n=Tamaño de muestra buscado

N=Tamaño de la población o Universo

Z=Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza (NC)

E=Error de estimación máximo aceptado

p=Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q=(1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Anexo 7. MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 08/06/2022

Nombre del entrevistado: Seminario Venegas Luis Alfredo

Entidad: Instituto Superior Cevatur Piura

Yo, Luis Alfredo Seminario Venegas con DNI 02862502 en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes del instituto Cevatur Piura 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: aseminario@hotmail.com o lucrocruz@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 8. MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes del instituto Cevatur Piura 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: semiadri@ucvvirtual.edu.pe o lucrocruz@ucvvirtual.edu

Anexo 9. Matriz de instrumentos

Tabla 20

Variable	Dimensión	Indicador	Proposiciones	Cuestionario (C)	Entrevista (E)	Fuente
Calidad de Servicio	Gestión académica	• Carreras	1. Las carreras que ofrece Cevatur responden a las necesidades actuales del mundo empresarial del rubro de Bar, Chef profesional, Aviación Comercial y Administración, Turismo y Hotelería.	C	E	Estudiante/ Director
		• Cursos de Carrera	2. Los cursos impartidos en las carreras garantizan su formación.	C	E	Estudiante/ Director
		• Horarios	3. Los horarios de clase son flexibles y adecuados para los estudiantes.	C		Estudiante
		• Documentación	4. La documentación y registros académicos facilitan la gestión académica.	C		Estudiante
		• Pensiones	5. El pago de las pensiones se realiza según el cronograma establecido.	C		Estudiante
	Infraestructura y el equipamiento	• Aulas	6. Las aulas son adecuadas para la realización de una sesión de clase.	C	E	Estudiante/ Director
		• Talleres	7. Los talleres de Bar y Cocina se encuentran debidamente equipados.	C		Estudiante
		• Mobiliario	8. El mobiliario con el que cuenta Cevatur se encuentra en buen estado.	C		Estudiante
		• Equipos audiovisuales	9. Los equipos audiovisuales son modernos y se encuentran operativos.	C	E	Estudiante/ Director
	Desempeño docente	• Conocimientos	10. El docente genera confianza en el dominio de sus conocimientos.	C		Estudiante

		<ul style="list-style-type: none"> Experiencia 	11. La experiencia del docente crea un clima colaborativo	C		Estudiante
		<ul style="list-style-type: none"> Metodología 	12. La metodología del docente facilita el aprendizaje.	C	E	Estudiante/ Director
		<ul style="list-style-type: none"> Empatía 	13. Los docentes son empáticos.	C		Estudiante
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia 	14.El docente cumple con sus actividades académicas.	C		Estudiante
		<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad 	15. El docente es puntual en sus compromisos.	C		Estudiante
		<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad 	16. El docente actúa con responsabilidad frente a las tareas de su puesto.	C		Estudiante
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Tiempos de atención 	17.Las clases comienzan y terminan puntualmente.	C	E	Estudiante/ Director
		<ul style="list-style-type: none"> Atención de reclamos 	18. Las quejas y reclamos de los estudiantes son atendidos con esmero y prontitud.	C		Estudiante
		<ul style="list-style-type: none"> Emisión de documentos 	19. La emisión de documentos se realiza en los plazos establecidos.	C		Estudiante
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos de accidentes 	20. Ante un accidente la institución se encuentra preparada.	C		Estudiante
		<ul style="list-style-type: none"> Prevención de robos 	21. Ante la probabilidad de un robo, la institución cuenta con seguros.	C	E	Estudiante/ Director
		<ul style="list-style-type: none"> Ubicación estratégica 	22. Cevatur se encuentra ubicado en una zona segura y accesible.	C	E	Estudiante/ Director
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Cortesía 	23. Los estudiantes sienten que son tratados cortésmente por el personal de la institución.	C		Estudiante
<ul style="list-style-type: none"> Trato personalizado 		24. Se brinda un trato personalizado según las necesidades de los estudiantes.	C		Estudiante	

	Elementos tangibles	• Uniforme	25. El uniforme resulta atractivo para los estudiantes.	C		Estudiante
		• Material didáctico	26. Se cuenta con el material didáctico suficiente y necesario.	C		Estudiante
		• Local	27. El local de Cevatur se encuentra con el mantenimiento debido.	C	E	Estudiante/ Director

Nota: Elaborada por las autoras

Anexo 10. Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

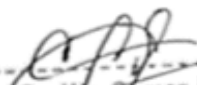
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al estudiante en el instituto CEVATUR Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinticuatro días del mes de setiembre del dos mil Veintidós.


Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

:


**CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL
INSTITUTO CEVATUR PIURA 2022**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																				100						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																				100						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 24 de setiembre de 2022



Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Teléfono : 999780055
 E-mail : cgomez@ucv.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al estudiante del Instituto Cevatur Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de octubre del Dos mil veintidós.


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing
E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

“Calidad de Servicio y su impacto en la Satisfacción del Estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			93		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				96	
	calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				97	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				98	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 04 de octubre de 2022.



Mg. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD - N° 18480

Dra. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
 DNI : 06437510
 Teléfono : 947055845
 E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI N° 45361468, Doctora en GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD N° ANR: 13374., de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION, desempeñándome actualmente comoDOCENTE en UNIVERSIDA CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los estudiantes del Instituto Cevatur Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Cuestionario dirigido a los estudiantes del Instituto Cevatur Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de setiembre del Dos mil veintidós.

Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

Dra. : Ericka Julissa Suysuy Chambergo
DNI: 45361468
Especialidad : Lic Administración
E-mail : esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 10. Análisis de confiabilidad

PRIMERA VARIABLE:



“CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL INSTITUTO CEVATUR PIURA 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80			Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80							
6. Intencionalidad	Adecuado para investigación																80							
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80							
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de septiembre de 2022.

Dra. Ericka J. Suysuy Chambergó
REGUC 13374 - CLAD

Dra. : Ericka Julissa Suysuy Chambergó
DNI : 45361468
Especialidad : Lic Administración
E-mail : esuysuy@ucvvirtual.edu.pe

I. DATOS INFORMATIVOS PRIMERA VARIABLE

1.1. ESTUDIANTES	: Cruz More, Lucero Rubith Seminario Miranda, Adriana Lucia
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Calidad de Servicio y su impacto en la Satisfacción del Estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario de la variable calidad de servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 08 de setiembre del 2022
1.7. MUESTRA APLICADA	: 15 estudiantes

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.894
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Items iniciales: 13
 Items finales: 13
 El valor encontrado del índice Alfa de Cronbach de 0.894, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.


Cesar Vilela Calla
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 52622

SEGUNDA VARIABLE:

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS SEGUNDA VARIABLE

1.1. ESTUDIANTES	:	Cruz More, Lucero Rubith Seminario Miranda, Adriana Lucia
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Calidad de Servicio y su impacto en la Satisfacción del Estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de la variable satisfacción
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	08 de setiembre del 2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15 estudiantes

I. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.876
------------------------------------	--------------

II. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

<p>Items iniciales: 14</p> <p>Items finales: 14</p> <p>El valor encontrado del índice Alfa de Cronbach de 0.876, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>

Anexo 11. Autorización de aplicación de instrumento



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20107762958
INSTITUTO SUPERIOR TECNICO PRIVADO CEVATUR - PIURA	
Nombre del Titular o Representante legal: Carlos Viteri Mercado	
Nombres y Apellidos del director	DNI:
Mg. Alfredo Seminario Venegas	02862502

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal 'T' del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de Servicio y su Impacto en la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Cevatur Piura 2022.	
Nombre del Programa Académico: Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Cruz More Lucero Rubith	73516723
Seminario Miranda Adriana Lucia	73228271

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 04 de mayo del 2022

Atentamente,

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
CEVATUR - PIURA
Lic. Luis Alfredo Seminario Venegas
DIRECTOR REGIONAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 72, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso un acuerdo formal con el gerente o director de la organización para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 12. N.º 2 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Cevatur Piura 2022

Autor/es: Seminario Miranda Adriana Lucia

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID)

Escuela profesional: Administración.


Coautores del proyecto: (para PID): Cruz More Lucero Rubith

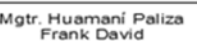
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura – Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente


Dra. Ramos Farroñán Emma Verónica
Vocal 1


Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

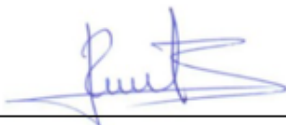

Mgtr. Huamán Paliza Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo 13. N.º 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Cevatur Piura 2022”, presentado por los autores Seminario Miranda Adriana Lucia y Cruz More Lucero Rubith, ha sido evaluado, determinando que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (X) observado () desfavorable ().

15, de JUNIO de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y su impacto en la Satisfacción del Estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022", cuyos autores son SEMINARIO MIRANDA ADRIANA LUCIA, CRUZ MORE LUCERO RUBITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 05-12-2022 14:28:52

Código documento Trilce: TRI - 0458665