



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mejora de Calidad de Servicio para lograr la Satisfacción de los
estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Luciano Calderon, Yadira Lilian ([orcid.org/ 0000-0003-2214-1712](https://orcid.org/0000-0003-2214-1712))

Neyra Trujillo, Sol Ximena ([orcid.org/ 0000-0002-8214-8222](https://orcid.org/0000-0002-8214-8222))

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto ([orcid.org/ 0000-003-4798-3991](https://orcid.org/0000-003-4798-3991))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y a todos los integrantes de mi familia que han contribuido con mi formación académica y personal lo cual he recibido constante apoyo durante el transcurso de la elaboración de esta investigación y permitir lograr mis objetivos trazados para ser un excelente profesional, gracias.

Yadira

Principalmente a Dios, a mi abuelito y a mis padres, por ser los primeros en confiar en mí para culminar esta etapa de mi carrera profesional y por darme las fuerzas para continuar en este proceso

Gracias a nuestro docente por apoyarnos a llegar hasta aquí, con sus conocimientos y apoyo hemos logrado culminar este trabajo de investigación.

Sol

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por darnos la vida, salud y a nuestras familias. A nuestros padres que tanto nos apoyaron y confiaron en nosotros durante nuestros estudios. A nuestro tutor por las horas y conocimientos dedicados a este estudio.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Correlación entre calidad de servicio y satisfaccion del estudiante</i>	20
Tabla 2 <i>Nivel de variable calidad de servicio</i>	21
Tabla 3 <i>Nivel de las dimensiones de calidad de servicio</i>	22
Tabla 4 <i>Nivel de variable satisfaccion del estudiante</i>	23
Tabla 5 <i>Nivel de las dimensiones de satisfaccion del estudiante</i>	24
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad</i>	25
Tabla 7 <i>Correlación entre confiabilidad y satisfaccion del estudiante</i>	26
Tabla 8 <i>Correlación entre capacidad de respuesta y satisfaccion</i>	27
Tabla 9 <i>Correlación entre seguridad y satisfaccion del estudiante</i>	28
Tabla 10 <i>Correlación entre empatía y satisfaccion del estudiante</i>	29
Tabla 11 <i>Correlación entre tangibilidad y satisfaccion del estudiante</i>	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Nivel de variable calidad de servicio</i>	21
Figura 2 <i>Nivel de dimensiones calidad de servicio</i>	22
Figura 3 <i>Nivel de variable satisfaccion del estudiante</i>	23
Figura 4 <i>Nivel de dimensiones satisfaccion del estudiante</i>	24

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. En ella la metodología de estudio fue de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental y de corte transversal. Así mismo su población fueron 930 estudiantes y dicha muestra estuvo conformada por 140 estudiantes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario hecho por 24 preguntas cerradas para las variables. En cuanto a la prueba de confiabilidad se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.848 para la primera variable y 0.849 para la segunda variable siendo mayor al parámetro establecido (>0.750). Como resultados se obtuvieron que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.583, lo que significa que existe una moderada correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Y con un nivel de significancia menor al 5% ($0.000 < 0.05$). Por lo que se concluyó que la calidad de servicio está relacionada con satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, estudiantes.

Abstract

The main objective of this research was to determine the influence between service quality and student satisfaction at IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. The study methodology was applied at a descriptive correlational level with a non-experimental and cross-sectional design. The population was 930 students and the sample consisted of 140 students, using the survey technique and the questionnaire made up of 24 closed questions for the variables as an instrument. As for the reliability test, a Cronbach's Alpha of 0.848 was obtained for the first variable and 0.849 for the second variable, which is higher than the established parameter (>0.750). The results showed that Spearman's Rho coefficient was 0.583, which means that there is a moderate positive correlation between the variables quality of service and student satisfaction. And with a significance level of less than 5% ($0.000 < 0.05$). Therefore, it was concluded that service quality is related to student satisfaction at IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Keywords: Quality of service, satisfaction, students.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años se viene evidenciando las necesidades de las instituciones educativas, por ello se hace necesario identificar situaciones problemáticas para tomar decisiones que puedan mejorar el servicio y obtener un mejor producto, ya que el avance de la tecnología les ha mostrado una forma más rápida de asumir nuevos retos y responsabilidades, éstos cambios ha generado que las organizaciones se enfoquen más en los usuarios, teniendo como perspectiva, optimizar en su productividad, para ello su enfoque primordial es la calidad de servicio que se le brinda a los estudiantes, siendo reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables de los estudiantes. Se ha determinado que el buen servicio y calidad que se le brinda a los estudiantes, hace que mantengan un nivel de satisfacción favorable, mejorando la relación entre sus trabajadores y estudiantes, obteniendo resultados favorables en base a sus objetivos, actualmente se viene demostrando que, al aplicar estos parámetros, ayuda a mejorar el rendimiento de las instituciones. Al evaluar el problema en el ámbito local, nacional e internacional se evidenció que en nuestra la mayoría de los estudiantes, calificaron a la calidad de servicio que brindan las empresas son de manera regular, siendo la atención al estudiante, según la calificación de ellos, uno de sus principales indicadores que más sobresale la competencia empresarial actualmente tiene un enfoque distinto al de hace dos décadas atrás, ese enfoque se basa en la calidad del servicio. El estudiante hoy es visto como el objetivo a alcanzar y la razón de ser de las instituciones. La presente investigación es importante para el IESTP Carlos Salazar Romero, se podrá elaborar un plan para mejorar el servicio para los estudiantes. Con esta investigación esperamos cambiar la imagen de las instituciones públicas a nivel nacional las cuales tienen sinónimos de pésima atención. Nuestro estudio es fundamental debido que es necesario a transformar la sociedad en su trato y cordialidad. Sobre todo, el estudio ayudará a la comunidad científica ya que se indicará la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En cuanto a la justificación teórica la presente investigación está realizada en base a libros, estudios, revistas, artículos, los cuales son necesarios para una eficiente

investigación. Prácticamente esta indagación tiene por finalidad que a través de sus resultados se logre resolver el problema que está causando la entidad hacia sus alumnos, así de esta manera tomar las medidas correspondientes para mejorar y mantener su plana estudiantil satisfechos y ligados hacia dicha institución sin necesidad de irse a la competencia. Metodológicamente se justificó por su diseño de corte transversal, estableciendo si existe la relación entre estas dos variables de estudio que son Calidad de Servicio y Satisfacción, con el propósito de contribuir en las Instituciones que se dedican por brindar estudios superiores. Es social porque esta investigación favorecerá al área de secretaría académica, ya que permitirá conocer que factores causan que los alumnos no estén satisfechos con los servicios ofrecidos, y así buscar soluciones para reducirlas, al mismo tiempo ganar un prestigio hacia la sociedad con la única finalidad de lograr que más alumnos vengan a dicho plantel y se formen profesionalmente en las carreras técnicas elegidas. Contribuyendo a la mejora y crecimiento profesional del Instituto, generando mayor rentabilidad y prestigio, así mismo, nos reveló que, si existe una relación entre las variables de estudio, la cual se evidenció en sus resultados, donde se generó tipos de estrategias para mejorar la Calidad de servicio, influyendo de manera positiva en la satisfacción de la comunidad estudiantil, estos resultados serán pasados en la biblioteca de la Universidad César Vallejo, para que se puedan orientar y guiar, con el propósito de contribuir en las demás Instituciones Educativas.

Los estudiantes a través de los años y los distintos cambios que se han evidenciado en el mundo sobre la gestión empresarial y la perspectiva de competitividad; hoy en día es visto de manera diferente, anteriormente cuando el alumno quería o pensaba con respecto a los servicios y productos que recibía no tenía mucho valor o relevancia. Las variables de nuestro estudio son elementos importantes en el sistema de las relaciones externas de cada organización o empresa, ya que en la actualidad determina su competitividad en gran magnitud. La intención de gestionar las relaciones con los estudiantes lleva al acto de que instituciones y las organizaciones comiencen a prestar más atención a las necesidades y mejorar los estándares de servicio, la revisión de estos estándares son parte de la cultura corporativa de la organización permitiendo encontrar enfoques más efectivos para su desarrollo e implementación,

ya que desde siempre los estudiantes han querido un mejor trato y atención al obtener un servicio o producto, seguido de la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las instituciones y/o organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias y satisfacer a los estudiantes.

En este momento, existe una competencia que exige un mayor esfuerzo entre las organizaciones e instituciones obteniendo un buen servicio donde los consumidores estén satisfechos, de tal manera este proceso puede ser de corto, mediano y largo plazo contando con un cliente leal, haciendo frecuentes visitas al instituto buscando información del servicio que se ofrece; sin embargo puede bastar con solo un minuto romper dichas políticas establecidas para brindar un servicio, logrando tal vez perder a un alumno y que opte hacia la competencia. Por lo anterior expuesto, no se debería descuidarse, dado que su objetivo primordial es con la satisfacción, tomándolos como prioridad fundamental, procurando sostener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen del instituto.

El IESTP Salazar Romero ubicado en la ciudad de Nuevo Chimbote, tiene 53 años de creación, empezando sus servicios de educación con dos carreras profesionales, Administración de Empresas y Metalúrgica, en el transcurso de los años, se fueron sumando diferentes Ocupaciones que generaron más demanda estudiantil, obteniendo más credibilidad en la casa de estudios. En coordinación con la Ley de Reforma Educativa, en aquel entonces con el Gobierno del ex presidente Velasco Alvarado Juan, el Decreto Ley 19326, se brindaron dos niveles de educación, siendo el primero el Título de Bachiller Profesional, que fue dirigido a los egresados del tercer año de media, y en el segundo nivel, optaron por el Título de Especialista Profesional, para los que conforman los egresados del nivel secundario completo. En la ciudad de Nuevo Chimbote fue el primer instituto educativo considerado como el mejor centro de preparación y formación para sus estudiantes, obteniendo como resultados, buenos profesionales, que hoy sobre salen en sus trabajos. Sin embargo, se ha visualizado que los estudiantes al momento de realizar sus trámites o solicitudes, existe una carencia en el servicio que brinda el Instituto, generando insatisfacción en ellos, por

ende, se formuló el problema ¿Cómo la calidad de servicio logra mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad para lograr mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta para lograr mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022?, ¿Cuál es la relación entre la seguridad para lograr mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022?, ¿Cuál es la relación entre la empatía para lograr mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022?, ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad para lograr mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022?

Asimismo, el objetivo general de este estudio es: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Por consiguiente, sus objetivos específicos fueron Analizar el nivel de Calidad de Servicio que otorga el IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Analizar la relación entre la Confiabilidad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Especificar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Describir la relación entre la Seguridad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Detallar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Finalmente, se definió dos tipos de hipótesis que permitió el enfoque del presente estudio: H_0 : La mejora de la calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Y entre sus hipótesis específicas: H_1 : La confiabilidad si relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar

Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La seguridad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por lo tanto, a nivel nacional, según Cahuana (2016), en su tesis en la localidad de Lima, siendo su investigación de tipo descriptivo – correlacional, concluyo que, entre la calidad del servicio y satisfacción de estudiantes, existe asociación positiva con una correlación $R = 0.871$ y su nivel de significancia menor al 0.05.

Asimismo, Gonzales (2017), en su memoria en la ciudad de Puno, siendo su investigación de tipo descriptivo correlacional, concluyó que el 79% perciben un nivel regular en cuanto a la calidad de servicio brindada, mientras el 76% perciben un nivel regular en cuanto a la satisfacción en los estudiantes, además su correlación = 0.493 demostrando que hay relación entre sus variables de estudio y su nivel de significancia menor al 0.05.

Según, Hurtado (2017) en su memoria en la localidad de Lima, siendo su investigación de tipo correlacional – no experimental, concluyó que ambas variables se asocian significativamente, demostrando una correlación de $R = 0.893$.

Asimismo, Moreno, B. (2018) en su tesis en la localidad de Lima, su investigación fue de tipo no experimental – correlacional, concluyó que hay conexión significativa entre las variables con un coeficiente = 0.870 y su nivel de significancia menor al 0.05.

Por otro lado, Izquierdo, C. (2018) en su tesis en la localidad de Puerto Maldonado, concluyó que sus resultados muestran que tanto la calidad de servicio ofrecido por la entidad y la satisfacción del cliente se verifica en un nivel regular con un 39.1%, Por lo tanto, se llega a demostrar que entre las variables hay una conexión directa, con un coeficiente de $R = 0.913$ y una significancia menor al 5%.

Por lo tanto, Cerna, R. (2017), en su tesis concluyó, que hay una buena relación entre sus variantes $R = 0.895$ y una significancia menor al 5%. ($0.000 < 0.05$).

De igual manera, Carhuarica, C. (2016) en su tesis en la localidad de Lima, concluyó que hay una conexión positiva y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, del mismo modo también se halló una relación positiva con sus

dimensiones de la calidad de servicio como: Empatía, Tangibilidad, Seguridad, Confiabilidad y Capacidad de Respuesta con la satisfacción del cliente.

Continuando con los antecedentes internacionales, según Hama et al. (2020), en su artículo científico en la ciudad de Irak concluyo en sus resultados, que su coeficiente Pearson = 0.655, señalando que entre las variables de estudio hay conexión fuerte con un grado de significancia menor al 0.05.

Asimismo, Theresia y Bangun (2017) en su artículo científico en Indonesia, concluyeron que ambas variables se relacionan positivamente demostrando un coeficiente de 0.800 y su significancia menor al 0.05.

De igual manera Kammur (2017) en su artículo científico realizada en el país de Serbia, mediante un enfoque descriptivo - cuantitativo de corte transversal, concluyo que entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes se relacionan mostrando un coeficiente de $R = 0.722$ y un nivel significancia menor al 0.05.

Por otro lado, Martín, M. (2018) en su tesis en la localidad de Chimbote, con un diseño descriptivo correlacional no experimental, concluyo que si existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente siendo aprobada la hipótesis de investigación.

Además, Shuan W. (2021) en la ciudad de Chimbote, concluyo que el 53,4% de encuestados manifestaron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio y el 50.3% de encuestados opinaron que la satisfacción del cliente se encuentra en un nivel medio.

Finalmente, Hurtado (2018) en su memoria en la localidad de Chimbote, concluyo que, de los 40 clientes encuestados, 14 clientes indicaron que la calidad de servicio es aceptable, mientras que los 26 clientes restantes indicaron que dicha variable es de un nivel bueno. Asimismo, respecto a la segunda variable indicaron que 24 clientes están totalmente complacidos con el servicio que se les da, y los otros 16 están satisfechos, es decir que las variables en estudio tienen bastante relación entre ellas.

Con respecto a las bases teóricas de nuestro estudio, se detalla las aportaciones de estos autores en la primera variable que es Calidad de Servicio: Según Barajas, A. y

Orduz A. (2020), en el sector educativo, señala que la calidad de servicio va dirigido a la excelencia estudiantil, teniendo como objetivo la transparencia y perfección en el proceso educativo, por ende, se ha visto reflejado en buscar estrategias educativas con mayor énfasis para que puedan responder a los distintos estándares que buscar sobre salir de la zona de confort, generando la acreditación y aseguramiento de los estudiantes. Para este autor, define a Calidad de servicio en las entidades, como una orientación a los clientes, que buscar alcanzar o cumplir sus necesidades, facilitando sus expectativas. Martínez (2020).

Según Fan (2017) nos dice que a calidad se define como un referente al uso deseado por un bien o servicio, y que tiene distintos enfoques. Según, Adepoju (2018), describe a calidad de servicio, al conjunto de rasgos que posee un bien o servicio, sin embargo, otros consideran a la capacidad de compensar las expectativas del cliente.

Por otro lado, Datta & Vardhan (2017) Uno de los segmentos de Calidad de servicio, es la competitividad, que se determina por su capacidad de adecuarse a las necesidades cambiantes del entorno socioeconómico. Según, Tan & Goh (2017) La calidad de servicio, tiene un impacto propio en el rendimiento de las compañías, a través de ello, estas organizaciones deben mantener la innovación en sus productos o servicios que brindan a sus clientes. Finalmente, Del Carmen (2019) La calidad de servicio en las organizaciones se ha caracterizado en un elemento valioso para la estrategia y competitividad, obteniendo el crecimiento dentro y fuera de ellas, por ello las distintas organizaciones se han visto obligadas a ejecutar nuevas técnicas de gestión, permitiéndoles alcanzar una excelencia empresarial.

La finalidad de la calidad de servicio, según Rodríguez (2015) es decir en su ámbito pedagógico, debe ser trabajado para adoptar e implementar metodologías, garantizando el derecho a recibir una mejora en la educación, asegurando el crecimiento en los niveles de eficacia y eficiencia. Podemos decir que sus dimensiones de la primera variable son: Confiabilidad: En lo expuesto por Guillermo, (2019) la confiabilidad es utilizado para ver el nivel de seguridad y confianza en un entorno armonioso y exitoso durante un tiempo asignado, con el pasar del tiempo se fue cambiando en sus inicios sus técnicas cambiaron hacia procesos diversos siendo más

específicos, permitiendo lograr la eficacia deseada. En sus indicadores de confiabilidad encontramos atención oportuna, solución de problemas, cero errores y cumplimiento de compromisos. Capacidad de Respuesta: Según (Novelo & Salazar, 2016) consiste en estar dispuesta ayudar a los consumidores y así actuar de manera inmediata ante las necesidades del cliente con un desempeño apropiado en sus obligaciones con más facilidad y rapidez para que exista en la entidad e ir un paso más avanzado del consumidor para así anticiparnos a las necesidades a satisfacer. Los indicadores son eficientes, disposición de los trabajadores y atención oportuna. Seguridad: Según Orozco (2018) es la habilidad de poder transmitir fiabilidad y confianza al momento de adquirir un servicio, la seguridad es la escasez de riesgos donde los consumidores se sientan seguros realizando una gestión para obtener un bien o servicio, dando un lugar seguro sin generar daños y peligros. Por lo tanto, su indicador es zonas de seguridad. Empatía: Según Balart (2018) es una conexión emocional que hay entre el cliente y el servidor poniéndose en el lugar de los individuos frente a las circunstancias presentadas en el ámbito personal y laboral, teniendo en cuenta una buena comunicación verbal y no verbal y así la otra persona sentirá que le presta atención. Encontramos dos indicadores como necesidades del estudiante y horarios flexibles. Tangibilidad: lo expuesto por Martín (2018) se refiere a todo lo que las personas pueden observar del servicio que están por obtener, como las instalaciones los escritorios, materiales de apoyo y computadoras para las instalaciones, y sean utilizados para brindar una mejor atención a los consumidores. Sus indicadores son instalaciones cómodas y atractivas, apariencia del trabajador y equipamiento.

Por consiguiente, entre sus teorías o modelos de la calidad de servicio encontramos: El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry llamado SERVQUAL, es uno del enfoque más utilizado, SERVQUAL., idóneo a la proliferación de ensayos en el ámbito que utilizan su progresión. Parasuraman et al. (1988), citados por Piattini (2019) surgió de un modelo de no validación, como Grönroos, para sugerir un instrumento para medir la calidad del servicio. Este instrumento permite medir por separado las percepciones y expectativas de los clientes, en base a las opiniones de las personas en las investigaciones. Según los autores indican que existe diez dimensiones con la

importancia debida según el servicio brindado a los clientes. Al comienzo se hallaron diez factores: confiabilidad, factores tangibles, profesionalidad, capacidad de respuesta, credibilidad, cortesía, accesibilidad, seguridad, comprensión del cliente y comunicación. Luego de analizar las críticas, llegaron a la conclusión que las diez dimensiones no eran independientes entre ellas (Parasuraman et al 1888 p.26), hicieron estudios estadísticos y encontraron correlación entre los tamaños originales, desde entonces se reduciendo a cinco: Confiabilidad, confianza y empatía, capacidad de respuesta rendición de cuentas o responsabilidad y tangibilidad. Es decir que para evaluar la calidad advertida se propone estas dimensiones generales para que los consumidores diferencien entre lo que espera y se percibe.

El siguiente modelo SERVPERF, adquirió gracias a la consideración selectiva de estudios de ejecución. En 1985 se indica que para gestionar la calidad consiste en hallar respuestas Esta revisión muestra que, en 1985, para la gestión de la calidad, depende encontrar respuestas a las direcciones identificadas con la gestión y mejorarla, ese es un acuerdo realizado por la Universidad de Texas presentado a Parasuraman, Zeithaml y Berry. En 1992, utilizando métodos de prueba dentro de la estimación de una escala compacta, considerando el rendimiento y teniendo en cuenta directamente a Cronin y Taylor construyeron otro modelo que llamaron SERVPERF, a diferencia de SERVQUAL, destaca las impresiones de los clientes sobre la autoridad que se les otorga. La demo de SERVPERF se utiliza para que sirva hacer valer una plataforma o un derecho administrativo, asegurando la viabilidad en lo que necesita para marcar la diferencia. Con ello, se puede eliminar la posibilidad de que los clientes o usuarios utilicen los servicios gestionados expresen su valoración sobre la calidad del servicio. Asimismo, Cronin y Taylor (1994), citado por Piattini (2019) concluye que SERVQUAL mencionado por Zeithaml, Parasuraman y Berry no era el más recomendado para medir la calidad de servicio, ya que estudiaba las necesidades, diferenciando lo que los clientes esperan adquirir y lo que adquieren.

Por último, tenemos el modelo tenemos a VERISM. La IFDC (International Foundation for Digital Competences), creada en 2017 cuya finalidad es promocionar y desarrollar modelos para el crecimiento profesional proponiendo un nuevo modelo para la gestión

de servicio nombrado VERISM encaminado por receptivo o integrado, valor, evolutivo dirigido a las organizaciones de la actualidad que están en el rubro digital. La publicación en la que se presenta el modelo (Agutter et al., 2017), citado por Piattini (2019) tiene tres partes diferenciadas: conceptos de servicio y gestión de servicios, el modelo propiamente dicho, y una parte dedicada a las prácticas de gestión y las tecnologías emergentes. También se incluyen diversos apéndices sobre ejemplos, y algunos temas específicos como seguridad por diseño, gestión financiera, prácticas de gestión común o gestión de activos.

Respecto a la segunda variable satisfacción del estudiante, según, Fan et al. (2017) afirma que la satisfacción es el hecho de apreciar la calidad de servicio e investigar sus distintos comportamientos ya que se basan sus decisiones a la información de los individuos por varios canales, voluntariamente contribuye con actos de servicios a otros consumidores beneficiándose favorablemente, la calidad, la eficiencia y la buena reputación de una organización. Por otro lado, González, Pino y Penado (2017) afirman que la satisfacción del estudiante consiste en una evaluación confiable donde lo que se busca es que los alumnos mediante sus experiencias adquiridas logren obtener resultados favorables en su proceso de educación, respetando los patrones de sus necesidades y expectativas. Finalmente, Jiménez, et al. (2011), nos dice que dicha satisfacción de los estudiantes es fundamental debido a que evidencia que los servicios brindados académicamente sean eficientes y veraz.

Entre sus dimensiones de la satisfacción del estudiante tenemos: Valor percibido en la revista Vargas (2018) se menciona que el valor percibido fue de mucho interés en años anteriores, es lo que el consumidor percibe ya que tan satisfecho está con el servicio ofrecido, por lo tanto, es un valor indispensable el cual el consumidor analiza luego de adquirir un servicio obteniendo como resultado su satisfacción o insatisfacción. En sus indicadores del valor percibido encontramos a accesibilidad, diferenciación y exclusividad. Expectativas del estudiante según (Maguiña, 2018) se refiere a las experiencias vividas, pero rara vez las expectativas se cumplen ya que cada consumidor tiene opiniones y experiencias diferentes de acuerdo a la publicidad y recomendaciones de diversos canales. Sus indicadores son las necesidades del

estudiante y experiencias del estudiante. Conformidad del estudiante según Gutiérrez (2017) basada en las prioridades de los consumidores, ayudando a definir lo que necesita basada en los servicios y la atención que se da, haciendo uso de nuevas tecnologías generando satisfacción y ofreciendo recursos económicos para brindar un servicio bueno. En sus indicadores encontramos lealtad y expectativas del estudiante.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

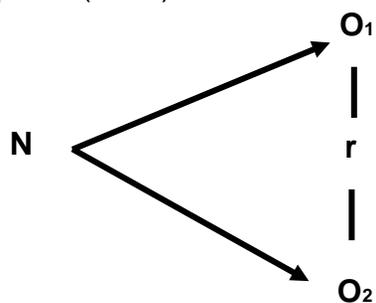
La investigación es de tipo aplicada, basándose en la realidad de los resultados, donde se formulan problemas e hipótesis para resolverlos en el contexto de estudio (Ñaupás et al., 2018). Asimismo, el estudio es transversal, se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de explicar las variables y observar su incidencia.

Asimismo, la investigación es de alcance descriptivo correlacional, donde especifica la relación entre dos o más variables en un momento determinado (Hernández et al. 2014).

3.1.2 Diseño de investigación:

El estudio tiene un diseño no experimental, es decir, donde no se varía en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que se realiza es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Se realizó el siguiente esquema:



N = Estudiantes de IESTP Salazar Romero

O₁ = Calidad de Servicio

O₂ = Satisfacción de los estudiantes

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente:

El presente estudio de investigación tomó como variable independiente a Calidad de servicio.

Operacionalización:

Definición Conceptual: Según Rodríguez (2015) es decir en su ámbito pedagógico, debe ser trabajado para adoptar e implementar metodologías, garantizando el derecho a recibir una mejora en la educación, asegurando el crecimiento en los niveles de eficacia y eficiencia.

Definición operacional: La calidad del servicio es un factor clave para cualquier tipo de compañía, lo que conduce a un desempeño empresarial que puede acrecentar la competitividad.

Esta variable se evaluará por medio de sus dimensiones como Capacidad de respuesta, Seguridad, Confiabilidad, Empatía y Tangibilidad.

Variable Dependiente:

El presente estudio de investigación tomo como variable dependiente a Satisfacción del estudiante.

Operacionalización:

Definición Conceptual: González, Pino y Penado (2017) afirman que la satisfacción del estudiante consiste en una evaluación confiable donde lo que se busca es que los alumnos mediante sus experiencias adquiridas logren obtener resultados favorables en su proceso de educación, respetando los patrones de sus necesidades y expectativas.

Definición operacional:

Se logra definir a la satisfacción a una compra o servicio que logra cumplir con sus expectativas de las personas, haciendo una experiencia satisfactoria donde recomienden su servicio a otras personas.

En esta variable se encuentran sus dimensiones el valor percibido, expectativas del estudiante y conformidad del estudiante.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Según, Hernández y Baptista (2014) definen a la población como el conjunto completo de elementos con características similares. Se consideró a los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero en la ciudad de Nuevo Chimbote, 2022. Siendo un total de 930 estudiantes, datos brindados por la institución educativa.

Criterios de inclusión: Se eligió a los estudiantes de ambos sexos masculino y femenino, entre la edad de 17 y 25 años, que tienen más de un año estudiando dentro de la institución educativa.

Criterios de exclusión: Se tomaron los siguientes criterios: se excluyeron al personal que elabora en la institución educativa.

3.3.2. Muestra: Según Hernández, et al (2015) afirman que es un grupo pequeño que representa una fracción de la población total donde se recopilaran datos, donde los datos estadísticos están definidos con precisión. Se llevó a cabo una muestra de 140 estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero, utilizando un cuestionario evaluando las dos variables que brinda el instituto.

3.3.3. Muestreo: En este tratado se utilizó el muestreo aleatorio simple, representado por un grupo de personas elegidos al azar (Arias, 2021).

Y como unidad de análisis estuvo conformado por los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero en la ciudad de Nuevo Chimbote, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De tal manera Sánchez y Reyes (2015) afirmaron que el método de recopilación de datos es un medio por el cual el investigador recolecta información relevante sobre una realidad basada a los objetos de estudio.

Se utilizó un cuestionario diseñado para recabar datos de los componentes de estudio teniendo como finalidad poder adquirir la información correspondiente sobre la apreciación de las variables, en los estudiantes de IESTP Carlos Salazar Romero en la ciudad de Nuevo Chimbote, 2022, con una recolección de datos de 24 preguntas que fueron respondidas de manera anónima, y con la evaluación mediante escala de Likert: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) califican a este tipo de instrumento, como el más usado para la elaboración de investigaciones con la finalidad de obtener los datos necesarios, orientados hacia los resultados fiables.

El instrumento que se manejó para el desarrollo de la investigación, es el cuestionario, conteniendo preguntas que son retribuidas de acuerdo a sus dimensiones y sus indicadores, las cuales tuvieron una evaluación y validación por 3 juicios expertos, que sirvieron para realizar la encuesta a los estudiantes. En este caso se utilizó un cuestionario, aplicado a 140 estudiantes del Instituto Carlos Salazar Romero, siendo divididos de acuerdo a las variables de estudio, consistió en 16 preguntas en relación a la primera variable independiente y 8 preguntas orientadas hacia la segunda variable dependiente.

Validez y Confiabilidad

Según, La Torre (señalado por Valderrama, 2015, p.206) precisa la validez como el nivel en que se miden los propiedad, características o dimensiones que se quiere computar. Esta validez se presenta de diferentes grados y es importante definir las clases de validez para su respectiva valoración.

Según, Valderrama (2015) indica que, para evaluar la confiabilidad, es común utilizar el coeficiente de Alfa de Cronbach. El factor en cuestión muestra diferentes valores entre 0 y 1, donde “0” representa confianza 0 y confiabilidad total 1 (p.218).

Para su comprobación se recurrirá al “Juicio de Expertos”; y para la confiabilidad, el Alfa de Cronbach.

Además, los instrumentos que se aplicaron, fueron desarrollados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, elaborados y procesados en el programa Excel de Microsoft Office con datos de una prueba piloto.

Estos instrumentos fueron diseños para medir la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, se obtuvieron datos de 140 estudiantes del Instituto Carlos Salazar Romero, y se determinó que:

En la primera variable de calidad de servicio con un total de 16 preguntas, se obtuvo como resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,848, esto indica que el instrumento y sus interrogantes tienen un nivel de aceptable de confiabilidad.

A su vez, en la segunda variable de satisfacción del estudiante con los datos obtenidos mediante 8 preguntas, se alcanzó un resultado de coeficiente de alfa de Cronbach de 0,849, lo que se manifiesta que estos instrumentos y sus preguntas tienen un nivel bueno de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de datos de nuestra investigación, en primera instancia se procedió con el envío de una carta de autorización dirigido al IESTP Carlos Salazar Romero, solicitando el apoyo del Instituto y a su vez el permiso para que los investigadores procedan con el instrumento del cuestionario hacia los estudiantes.

3.6. Método de análisis de datos

Según, Valderrama (2015) señala que “los resultados cuantitativos definen por qué se debe designar la recopilación de datos y el estudio de datos para abordar el problema;

también se utilizan procedimientos o formularios estadísticos para corroborar si la hipótesis es verdadera o es falsa” (p. 106).

Una vez obtenido los datos del instrumento, se procedió a llenar toda la información en Microsoft Excel 2019, y el IBM SPSS V.21. Los resultados de este desarrollo se tabularán, analizarán e interpretarán a través de tablas y estadísticas estructuradas; así mismo se apoyará en el programa Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas permitirán sacar conclusiones y hacer recomendaciones relevantes, asimismo, se empleó métodos estadísticos descriptivos e inferenciales conforme al diseño de investigación.

Para la descripción de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción, se utilizó los siguientes métodos estadísticos descriptivos: *Tablas estadísticas*: Se representa por tener organizadas las columnas y filas, en donde los datos se componen de manera cuantificable y ordenadas, que fueron recopilados en el cuestionario. *Gráficos*: Se representa mediante esquemas, líneas, dibujos, entre otros, de las tablas estadísticas.

Y en el método estadístico inferencial: Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para la correlación de las variables, Calidad de servicio y Satisfacción, siendo este método, para la medida de las variables en nivel ordinal, y por rangos.

3.7. Aspectos éticos

Según Tamayo (2004, p.205) [...] El individuo es ético por naturaleza, pero existe el peligro de que se olvide este valor; para que esto no suceda y que el proceso de investigación científica no ignore los valores éticos, es necesario considerar que la naturaleza de la es la búsqueda de nuevos conocimientos, y por tanto su fin está íntimamente ligado con la voluntad de la verdad, aspectos:

En cuanto al aspecto ético exigido por la Universidad César Vallejo este proyecto cumple con los requerimientos y lineamientos de un estudio original y no constituye ningún tipo de plagio ya que toda la información registrada dentro en este estudio debidamente referenciado con publicaciones de autores reconocidos y de renombre en el campo de estudio. Las referencias siguen los estándares, lineamientos y directivas que establecidas por las Normas APA en su 7ma edición. Asimismo, la

aplicación de las herramientas de recolección de datos (cuestionarios) los que son proveídos por parte de los informantes fueron debidamente protegidos por su carácter confidencial, por ende, se garantizó su anonimato, todo esto se constató mediante firma de un consentimiento informado (carta de consentimiento).

IV. RESULTADOS

Para la elaboración de la investigación se realizó una encuesta a 140 estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 1

Correlación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Satisfacción de estudiantes
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	140	140
	Satisfacción de estudiantes	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	140	140

Nota. Cuestionario aplicado a estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022

Interpretación. Así mismo, en la tabla 1 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.583, lo que significa que entre la variable calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la mejora de calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

A nivel descriptivo

Objetivo Específico 1: Analizar el nivel de Calidad de Servicio que otorga el IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

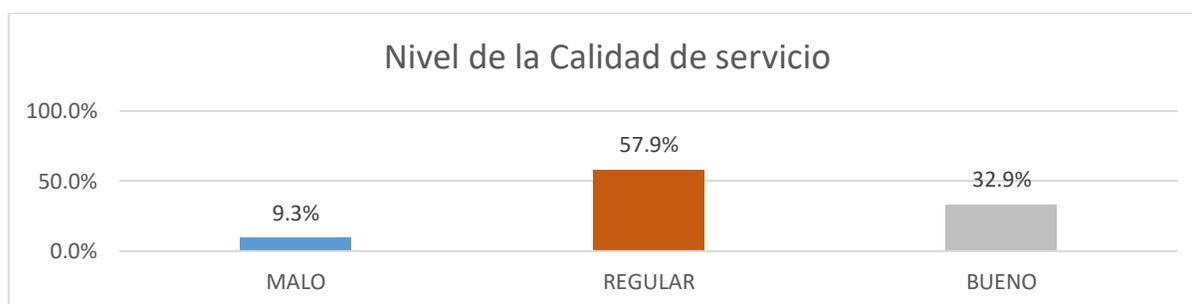
Tabla 2

Nivel de la Calidad de Servicio que otorga la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	9,3	9,3
Regular	81	57,9	67,1
Bueno	46	32,9	100,0
Total	140	100	

Nota. Cuestionario aplicado a estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022

Figura 1



Nota. Tabla 2

Interpretación. Según el gráfico de la figura 1, el 57.9% de los estudiantes encuestados del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, opinaron que la calidad de servicio es de nivel regular, el 32.9% opinaron que es de nivel bueno y el 9.3% restante opinaron que es malo.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022

Puntaje	Confiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	50	35.7%	10	7.1%	9	6.4%	14	10.0%	11	7.9%
Medio	72	51.4%	99	70.7%	89	63.6%	81	57.9%	63	45.0%
Alto	18	12.9%	31	22.1%	42	30.0%	45	32.1%	66	47.1%
Total	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%

Nota. Cuestionario aplicado a estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022.

Figura 2



Nota: Tabla 3

Interpretación. Según el gráfico de la figura 2, las dimensiones de la calidad de servicio presentan un nivel variado, es así, que los niveles de confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad son de nivel medio según percepción del 70.7%, 63.6% y 51.4% respectivamente de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero. También se aprecia que los niveles de tangibilidad y empatía son de nivel alto, según percepción del 47.1% y 32.1% de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero.

Objetivo específico 2: Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 3

Nivel de la satisfacción de los estudiantes que otorga la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	2.1	2.1
Regular	75	53.6	55.7
Bueno	62	44.3	100,0
Total	140	100	

Nota. Cuestionario aplicado a estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022

Figura 3



Nota: Tabla 4

Interpretación. Según el gráfico de la figura 3, el 53.6% de los estudiantes encuestados del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, opinaron que la satisfacción de los estudiantes es de nivel regular, el 44.3% opinaron que es de nivel bueno y el 2.1% restante opinaron que es malo.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes que otorga el IESTP

Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

Puntaje	Valor percibido		Expectativa del cliente		Conformidad del cliente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	11	7.9	6	4.3	5	3.6
Medio	91	65.0	86	61.4	59	42.1
Alto	38	27.1	48	34.3	76	54.3
Total	140	100	140	100	140	100

Nota. Cuestionario aplicado a estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022

Figura 4



Nota. Tabla 5

Interpretación. Según el gráfico de la figura 4, las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes presentan un nivel variado, es así, que los niveles de valor percibido y expectativas del cliente son de nivel medio según percepción del 65.0% y 61.4% respectivamente de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero. También se aprecia que el nivel de conformidad del cliente es de nivel alto, según percepción del 54.3% de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero.

A nivel inferencial

Tabla 5

Resultados de la evaluación de la normalidad de los datos.

Pruebas de normalidad			
Kolgomorov Smirnov			
Variables/Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de servicio	0,068	140	0,003
Confiabilidad	0,114	140	0,006
Capacidad de respuesta	0,113	140	0,003
Seguridad	0,138	140	0,000
Empatía	0,176	140	0,000
Tangibilidad	0,137	140	0,000
Satisfacción de los estudiantes	0,083	140	0,002
Valor percibido	0,132	140	0,000
Expectativa del estudiante	0,155	140	0,000
Conformidad del estudiante	0,111	140	0,000

Nota: Base de datos de la variable de estudio, Nuevo Chimbote 2022.

Interpretación. En la tabla 6, se aprecia que la prueba de Kolmogorow Smirnov sirven para comprobar que los datos no se distribuyen de manera natural, por lo que al correlacionar la calidad de servicio y/o dimensiones con la satisfacción de los estudiantes es fundamental aplicar la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman, para demostrar la correlación entre las variables de estudio.

Contrastación de hipótesis

Objetivo Específico 3: Analizar la relación entre la Confiabilidad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

Tabla 6

Correlación entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

		Correlaciones	
		Confiabilidad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,285**
	N	140	140
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,285**
Sig. (bilateral)		,001	
	N	140	140

Nota. Elaborado por SPSS V.21

Interpretación. Así mismo, en la tabla 7 se puede demostrar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.285, lo que significa que entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), se puede concluir que la confiabilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Objetivo Específico 4: Especificar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 7

Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

		Correlaciones		
			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,459**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	140	140
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,459**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
		N	140	140

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

Nota. Elaborado por SPSS V.21

Interpretación. Así mismo, en la tabla 8 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.459, lo que significa que entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Objetivo Específico 5: Describir la relación entre la Seguridad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 8

Correlación entre la seguridad y satisfacción de los estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

		Correlaciones	
		Seguridad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,199**
	Satisfacción de los estudiantes	N	140
		Coefficiente de correlación	,199**
		Sig. (bilateral)	,018
		N	140

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

Nota. Elaborado por SPSS V.21

Interpretación. Así mismo, en la tabla 9 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.199, lo que significa que entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva muy baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.018 < 0.05$), se puede concluir que la seguridad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Objetivo Específico 6: Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 9

Correlación entre la empatía y satisfacción de los estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

		Correlaciones		
			Empatía	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	140	140
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	140	140

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

Nota. Elaborado por SPSS V.21

Interpretación. Así mismo, en la tabla 10 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.316, lo que significa que entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Objetivo Específico 7: Detallar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 10

Correlación entre la tangibilidad y satisfacción de los estudiantes de la IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

Correlaciones			
		Tangibilidad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,452**
		N	140
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	,452**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	140

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

Nota. Elaborado por SPSS V.21

Interpretación. Así mismo, en la tabla 11 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.452, lo que significa que entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

V. DISCUSIÓN

Objetivo General: Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

En la tabla 1 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.583, lo que significa que entre la variable calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Estos resultados coinciden con Cerna (2017), en su tesis concluyó, que hay una buena relación entre sus variantes $R = 0.895$ y una significancia menor al 5%. ($0.000 < 0.05$). Entonces se corrobora, asimismo, lo expuesto por Rojas y Martínez (2020) nos dice que calidad de servicio en las entidades, como una orientación a los clientes, que buscar alcanzar o cumplir sus necesidades, facilitando sus expectativas. También Adepoju (2018), describe a calidad de servicio, al conjunto de rasgos que posee un bien o servicio, sin embargo, otros consideran a la capacidad de compensar las expectativas del cliente.

Objetivo Específico 01: Analizar el nivel de Calidad de Servicio que otorga el IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

El resultado respecto a la calidad de servicio que presentan los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022, según tabla 2, es de nivel medio, de acuerdo a la percepción del 57.9%, de los estudiantes, estos resultados obtenidos coinciden con algunas de sus dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (70.7%, 63.6 y 51.4% respectivamente), es decir son las que mejor calificación han obtenido con nivel regular, sin embargo existen otras dimensiones que los estudiantes perciben con nivel alto, como tangibilidad y empatía (47.1% y 32.1% respectivamente). Estos resultados coinciden con Hurtado (2019) se obtuvo que el 93% de los servicios prestados han sido excelentemente calificaciones en comparación con las instituciones financieras. De hecho, la evaluación del índice

de calidad del servicio -ICS- fue negativa 0.07 (-7%) mostrando un muy pequeño descontento de los clientes. También Jaramillo (2019) afirma que la calidad del servicio de la cooperativa Aprocassi es muy alta, y los clientes de la cooperativa Aprocassi están muy satisfechos. Concluyendo que existe una relación directa y positiva entre la calidad del servicio de la Cooperativa Aprocassi y la satisfacción del cliente. Entonces se corrobora, lo expuesto por Barajas Anaya y Orduz Ardila (2020), en el sector educativo, señala que la calidad de servicio va dirigido a la excelencia estudiantil, teniendo como objetivo la transparencia y perfección en el proceso educativo, por ende, se ha visto reflejado en buscar estrategias educativas con mayor énfasis para que puedan responder a los distintos estándares que buscar sobre salir de la zona de confort, generando la acreditación y aseguramiento de los estudiantes.

Objetivo Específico 02: Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

El resultado respecto a la satisfacción de los estudiantes que brindan los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote, 2022, según tabla 4, es de nivel medio de acuerdo a la percepción del 53.6% de los estudiantes, estos resultados obtenidos coinciden con algunas de sus dimensiones como valor percibido y expectativas del cliente (65.0% y 61.% respectivamente) es decir son las que mejor calificación han obtenido con nivel regular, sin embargo existen otras dimensiones que los estudiantes perciben con nivel alto, como conformidad del cliente (54.3% respectivamente) Estos resultados coinciden con Cochachi y Castellón (2016) concluyeron que la satisfacción está en un nivel regular, por lo que nos muestra que deben perfeccionar la atención que brinda, así de este modo se conseguirá un nivel alto hacia la satisfacción de los clientes.

Objetivo Específico 03: Analizar la relación entre la Confiabilidad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

En la tabla 7 se puede demostrar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.285, lo que significa que entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo

al nivel de significación menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), se puede concluir que la confiabilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022 Estos resultados coinciden con Izquierdo, C. (2018) en su tesis en la localidad de Puerto Maldonado, concluyó que sus resultados muestran que tanto la calidad de servicio ofrecido por la entidad y la satisfacción del cliente se verifica en un nivel regular con un 39.1%, Por lo tanto, se llega a demostrar que entre su dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del cliente hay una conexión directa, con un coeficiente de $R = 0.939$ y una significancia menor al 5%. Entonces se corrobora, asimismo, en lo expuesto por Guillermo, (2019) se puede decir que años anteriores en el mundo de la industria era y sigue siendo fundamental para aplicar en sus diversos servicios, productos, sistemas y procesos. Por ello se estableció que para generar una óptima confiabilidad se tiene que satisfacer las exigencias de una buena calidad de productos y servicios. De forma que es utilizado para ver el grado de confianza y seguridad en un entorno armonioso y exitoso durante un tiempo asignado, con el pasar del tiempo se fue cambiando en sus orígenes y sistemas por procesos diversos donde ahora es más específica, permitiendo lograr la eficacia deseada.

Objetivo Específico 04: Describir la relación entre la Seguridad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

En la tabla 8 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.459, lo que significa que entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes, existe correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se concluye que la capacidad de respuesta si tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Estos resultados coinciden con Izquierdo, C. (2018) en su tesis en la localidad de Puerto Maldonado, concluyó que sus resultados muestran que tanto la calidad de servicio ofrecido por la entidad y la satisfacción del cliente se verifica en un nivel regular con un 39.1%, Por lo tanto, se llega a demostrar que entre su dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del cliente hay una

conexión directa, con un coeficiente de $R = 0.869$ y una significancia menor al 5%. Entonces se corrobora, asimismo, lo expuesto por Novelo & Salazar (2016) que nos dice que la capacidad de respuesta consiste en estar dispuesta a ayudar a los consumidores y así actuar de manera inmediata ante las necesidades del cliente con un desempeño apropiado en sus obligaciones con más facilidad y rapidez para que exista en la organización e ir un paso más adelante del cliente para así anticiparnos a las necesidades a satisfacer.

Objetivo Específico 05: Describir la relación entre la Seguridad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

En la tabla 9 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.199, lo que significa que entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva muy baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.018 < 0.05$), se puede concluir que la seguridad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Estos resultados coinciden con Izquierdo, C. (2018) en su tesis en la localidad de Puerto Maldonado, concluyó que sus resultados muestran que tanto la calidad de servicio ofrecido por la entidad y la satisfacción del cliente se verifica en un nivel regular con un 39.1%, Por lo tanto, se llega a demostrar que entre su dimensión seguridad con satisfacción del cliente hay una conexión directa, con un coeficiente de $R = 0.742$ y una significancia menor al 5%. Entonces se corrobora, asimismo, lo expuesto por Orozco (2018) es la habilidad de poder transmitir fiabilidad y confianza al momento de adquirir un servicio, la seguridad es la escasez de riesgos donde los consumidores se sientan seguros al realizar alguna documentación para adquirir un producto o servicio dando un lugar seguro sin generar daños y peligros.

Objetivo Específico 06: Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

En la tabla 10 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.316, lo que significa que entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Estos resultados coinciden con Izquierdo, C. (2018) en su tesis en la localidad de Puerto Maldonado, concluyó que sus resultados muestran un coeficiente de $R = 0.550$ y una significancia menor al 5%. Entonces se corrobora, lo expuesto por Balart (2018) es una conexión emocional que hay entre el cliente y el servidor poniéndose en el lugar de las personas frente a las situaciones que se presentan en el ámbito personal y laboral, trata de expresarse y también de ponerse en lugar de la otra persona con reacciones emocionales, teniendo en cuenta una buena comunicación verbal y no verbal y así la otra persona sentirá que le presta atención.

Objetivo Específico 07: Detallar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

En la tabla 11 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.452, lo que significa que entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Estos resultados coinciden con Izquierdo, C. (2018) en su tesis en la localidad de Puerto Maldonado, concluyó que sus resultados entre la dimensión tangibilidad con satisfacción del cliente hay una conexión directa, con un coeficiente de $R = 0.415$ y una significancia menor al 5%. Entonces se corrobora, asimismo, lo expuesto por Martín (2018) se refiere a todo lo que las personas pueden observar del servicio que están por obtener, como las instalaciones los escritorios, materiales de apoyo y computadoras para las instalaciones, y sean utilizados para brindar una mejor atención a los consumidores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.583, lo que significa que entre la variable calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.
2. Se identificó que la calidad de servicio que se aplica en el IESTP Salazar Romero, es de un nivel medio, representado por un 57.9% de los estudiantes, observándose el mismo comportamiento en las dimensiones de la variable, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad con un 70.7%, 63.6% y 51.4% respectivamente, mientras que las dimensiones de tangibilidad y empatía presentan un nivel alto según percepción del 47.1% y 32.1% respectivamente, de los estudiantes del IESTP Salazar Romero ,Nuevo Chimbote 2022.
3. Se identificó que la satisfacción de los estudiantes que se aplica en la IESTP Salazar Romero, es de un nivel medio, representado por un 53.6% de los estudiantes, observándose el mismo comportamiento en las dimensiones de la variable, valor percibido y expectativas del estudiante con un 36.8% y 31.1% respectivamente, mientras que la dimensión de conformidad del estudiante presenta un nivel alto según percepción del 54.3% respectivamente, de los estudiantes del IESTP Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.
4. Se puede demostrar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.285, lo que significa que entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), se puede concluir que la confiabilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.
5. Se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.459, lo que significa que entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación

menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

6. Se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.199, lo que significa que entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva muy baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.018 < 0.05$), se puede concluir que la seguridad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.
7. Se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.316, lo que significa que entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva baja. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.
8. Se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.452, lo que significa que entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes, existe una correlación positiva moderada. Pero de acuerdo al nivel de significación menor al 0.05 ($0.000 < 0.05$), se puede concluir que la tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para el área de secretaria académica se sugiere que sigan manteniendo el vínculo con la calidad de servicio y la satisfacción con los estudiantes de tal manera contribuye a que el personal brindé una buena atención así los estudiantes se sentirán satisfechos y generé una fidelización con la institución.
2. Se recomienda que los trabajadores del área de secretaria académica que mejoren la confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad con los estudiantes para una mejor calidad de servicio, por otro lado, se recomienda capacitar al personal para brindar una buena atención al público y a los estudiantes en general, se recomienda mantener la empatía y la tangibilidad.
3. Dirigido para el área de secretaria académica se mantiene la calidad del servicio para así mejorar y mantener satisfechos a los estudiantes.
4. Proponer una mejor confiabilidad ejecutando mejoras en el ámbito de la institución educativa, porque no hay una gran relación perjudicando lo que se puede obtener que es mejorar el servicio.
5. Se recomienda que la capacidad de respuesta en los trabajadores en el instituto sea de forma más activa y que cuenten con una disposición apta la cual debe ser adecuada con los estudiantes a la hora de atender. De forma que no hay relación perjudicando lo que se quiere obtener, en este caso el administrador tiene que saber dar un trato amable a sus trabajadores y estudiantes para estimularlos, brindarles seminarios y charlas realizando talleres para que se interrelacionen entre ellos obteniendo la confianza necesaria y a su vez poder ofrecer un servicio de calidad y conservar más estudiantes satisfechos aumentando el ingreso de más estudiantes generando un mayor prestigio de una buena educación y servicio de calidad.
6. Sugerir que se brinde una mayor seguridad en el instituto teniendo claras las zonas de señalización de seguridad frente a cualquier evento natural, por ello se debe tener una distribución de los escritorios y sillas ya que de lo contrario perjudicaría al momento de lograr una buena satisfacción en los estudiantes.
7. Indicar a sus trabajadores que realicen sus funciones conservando su amabilidad al momento de proporcionar el servicio a los estudiantes, estar interesados ante

las dudas e inconvenientes que se presentan en el transcurso del día a día por eso cada trabajador tiene que contar con los conocimientos necesarios para así ofrecer un buen servicio de calidad.

8. Proponer que cuenten con instalaciones cómodas y llamativas, pero sobre todo estén limpias, brindando un ambiente armonioso en el cual los trabajadores cuenten con uniformes dando un buen aspecto a la institución y a la vez diferenciarse frente a otras instituciones y así sentirse representados, por ende, los estudiantes demostraran conformidad por el servicio que reciben y así se sentirán satisfechos.

REFERENCIAS

- Adepoju, O. (2018). *Primary Health Care in South West Nigeria: Evaluating service quality and patients satisfaction*. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 10(1), 13 – 19. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20421338.2017.1380585>
- Agutter C. et al., (2017). *VERISM - A service management approach for the digital age*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=nkBFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT27&dq=Agutter+et+al.,+2017\),&ots=rpsv0IHg9m&sig=4sp6BqDcq3E-2g-DySkRPb-rkjE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=nkBFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT27&dq=Agutter+et+al.,+2017),&ots=rpsv0IHg9m&sig=4sp6BqDcq3E-2g-DySkRPb-rkjE#v=onepage&q&f=false)
- Barlart, M. (2018). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. *Claves del poder personal*, 50, 2. Obtenido de https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Barajas, A. y Orduz A. (2020). *Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior*. <https://www.redalyc.org/journal/3761/376168604012/html/>
- Bellido. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Etcobell S.A.C. Villa el Salvador*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/669/1/BELLIDO%20MORENO%2c%20RONY.pdf>
- Castillón, & Cochachi. (2016). *La Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente en Punta Sal del Distrito del Tambo-Huancayo*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll>
- Cahuana J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la universidad nacional mayor de San Marcos*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/844/John_Tesis_Maestr%C3%ada_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Carhuarica C. (2016). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – SJL durante el período 2016*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18528/Carde nas_CPF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerna, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9951>
- Crosby, P. (2018). *Estrategias de Calidad y Competitividad. Estrategias de Calidad y Competitividad*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). *Servperf versus servqual: Reconciling performancebased and perceptions-minus- expectations measurement of service quality. Journal of Marketing.* (58). <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800110>
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing,* 56, 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Datta, K. y Vardhan, J. (2017). *A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244016676294>
- Fan, L. (2017) *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29272312/>
- González, Pino y Penado (2017). *Estudio de la satisfacción percibida*. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/312022278_Estudio_de_la_satisfaccion_percibida_por_los_estudiantes_de_la_UNED_con_su_vida_universitaria

- Gutiérrez, N. (2013). *Espacios para salvaguardar vidas. Recuperado el 11 de 11 de 2018, Zonas de seguridad.* <https://yomecuido.com.pe/emergencias-y-desastres/identificando-zonas-seguras-frente-a-una-emergencia-o-desastre>
- Hama J. et al (2020). *The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education Institutions: A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq.* <https://www.revistaclinicapsicologica.com/data-cms/articles/20201030093806amSSCI-286.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* (5. a ed.) México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, M. (2017). *La Gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar”.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14263/Hurtado_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, S. (2018). *Análisis de la calidad del servicio de atención y la satisfacción del cliente en el centro de esparcimiento Paintball x, Chimbote 2018.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19149/hurtado_Is.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Izquierdo C. (2018). *La Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa burgos restaurant en la ciudad de puerto Maldonado 2018.* https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2425/Carlos_Tesis_bachiller_2018.PDF?sequence=1&isAllowed=y

- Jaramillo, D. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa Aprocassi, San Ignacio*.
<https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/5237>
- Jiménez, Terriquez y Robles (2011) *Artículo Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa*.
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Kammur, A. (2017). *The quality of educational services and its effect on students satisfaction an empirical study on students of Alrifaaq Private University In Libya G.J.C.M.P., Vol.6* <https://www.longdom.org/articles/the-quality-of-educational-services-and-its-effect-on-students-satisfaction-an-empirical-study-on-students-of-alrifaaq-pr.pdf>
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación y Control (8va Edición ed.)*. México Pearson, obtenido de: <https://docplayer.es/55145-Direccion-de-mercadotecnia.html>
- Lehman, S. (2019). *El valor del compromiso*. Obtenido de: <https://www.esic.edu/pdf/empleabilidad/el-valor-del-compromiso.pdf>
- Maguiña M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24956>
- Martínez, F. (2020). *La calidad en la atención al cliente*.
<https://es.linkedin.com/pulse/la-calidad-en-atenci%C3%B3n-al-cliente-fredy-martinez>
- Martin, J. (2018). *Cerem International Businnes School*. Obtenido de: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-de-ingenieria-nicaragua/microeconomia/eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-que-queremos-decir/5620319>

- Mora, D. (2017). *Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación*. *ACADEMO*, 4(2), 8. Obtenido de: [file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetHorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduc-6235584%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetHorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduc-6235584%20(1).pdf)
- Moreno, B. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa ETCOBELL S.A.C. Villa el Salvador – 2017*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/669/BELLIDO%20MORENO%2C%20RONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novelo, V., & Salazar, J. (2016). *Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas*. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. <https://www.paq.org.mx/index.php/PAG/article/view/568/605>
- Ñaupas et al., (2018). *5° Edición, Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Orozco, G. (2018). *El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales*. *Fundacion CIDOB*, 161-180. Obtenido de Fundacion CIDOB: <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>
- Parasuraman et al. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*.
- Peréz, J. (2019). *Definición de instalaciones*. Obtenido de: <https://definicion.de/instalacion/>
- Piattini, M. (2019). *Calidad de servicios basados en tecnologías de la información*. Obtenido de: <https://www.casadellibro.com/libro-calidad-de-servicios/9788499648439/9848252>

- Rodríguez, H. (2015). *Calidad de atención en salud de usuarios internos y externos del servicio de obstetricia del hospital Goyeneche*. Arequipa. Obtenido de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5826/8l.1376.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas y Martínez (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Shuan, W. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en clientes Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Casma – 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76420/Quesquen_TBF-Shuan_GWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Social, C. C. (2014). *Plan para la atención Oportuna de las personas. Seguro Social*, 61. Recuperado el 06 de 01 de 2019. <http://www.consorcio.org/media/upload/pdf/publicaciones/plan-de-atencion-de-salud-a-la.pdf>
- Tamayo, R. (2004). *Ética, salud y protección Social*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342005000300009
- Tan C. & Goh T. (2017). *Theory and practice of quality and reliability engineering in Asia industry. Theory and Practice of Quality and Reliability Engineering in Asia Industry*, 1–300. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-981-10-3290-5>

Theresia, L. y Bangun, R. (2017). *Service quality that improves customer satisfaction in a university. IOP Science Magazine, vol. 10, núm. 2, enero-marzo, 2017, Indonesia.* Recuperado de:

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012059>

Valderrama, (2015). *El método científico: metodología universitaria.*

https://www.academia.edu/34785761/EL_M%C3%89TODO_CIENT%C3%8DFICO_Curso_METODOLOG%C3%8DA_UNIVERSITARIA

Vargas, L. (2018). *Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4, 47-53.*

<https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

ANEXO 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Mejora de Calidad de Servicio para lograr la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	En su ámbito pedagógico, debe ser trabajado para adoptar e implementar metodologías garantizando el derecho a recibir una mejora en la educación, asegurando el crecimiento en los niveles de eficacia y eficiencia. Rodríguez (2015)	La calidad del servicio es un factor clave para cualquier tipo de entidad, lo que conlleva a un rendimiento empresarial que puede aumentar la competitividad. Esta variable se evaluará por medio de sus dimensiones como Capacidad de respuesta, Seguridad, Confiabilidad, Empatía y Tangibilidad.	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	Escala de Likert
				Solución de problemas	
				Atención oportuna	
				Cero errores	
			Capacidad de respuesta	Eficiente	
				Disposición de los trabajadores	
			Seguridad	Atención oportuna	
				Zonas de Seguridad	
			Empatía	Necesidades del estudiante	
				Horarios flexibles	
Tangibilidad	Instalaciones cómodas y atractivas				
	Apariencia del trabajador				
	Equipamiento				
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE	Consiste en una evaluación confiable donde lo que se busca es que los alumnos mediante sus experiencias adquiridas logren obtener resultados favorables en su proceso de educación, respetando los patrones de sus necesidades y expectativas. González, Pino y Penado (2017)	Se logra definir a la satisfacción a una compra o servicio que logra cumplir con sus expectativas de las personas, haciendo una experiencia satisfactoria donde recomienden su servicio a otras personas. En esta variable se encuentran sus dimensiones el valor percibido, expectativas del estudiante y conformidad del cliente.	Valor percibido	Accesibilidad	
				Diferenciación	
				Exclusividad	
			Expectativa del estudiante	Necesidades del estudiante	
				Experiencias del estudiante	
			Conformidad del estudiante	Lealtad	
Expectativas del estudiante					

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Mejora de Calidad de Servicio para lograr la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	JUSTIFICACION	HIPOTESIS	METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo la calidad de servicio logra mejorar la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022?	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el nivel de Calidad de Servicio que otorga el IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022 2. Conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. 3. Analizar la relación entre la Confiabilidad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. 4. Especificar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. 	<p>Técnica está realizada en base a libros, estudios, revistas, artículos, los cuales son necesarios para una eficiente investigación. Práctica esta indagación tiene por finalidad que a través de sus resultados se logre resolver el problema. En la Práctica esta indagación tiene por finalidad que a través de sus resultados se logre resolver el problema de esta manera tomar las medidas correspondientes para mejorar y mantener su plana estudiantil satisfechos. En lo social porque esta investigación favorecerá al área ya que permitirá conocer que factores causan que los alumnos no estén satisfechos con los servicios ofrecidos.</p>	<p>Hi: La mejora de la calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</p> <p>Hi: La confiabilidad si relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La capacidad de respuesta si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi:</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u> Investigación Aplicada</p> <p><u>Diseño de Investigación</u> Es descriptiva, no experimental de corte transversal.</p> <p><u>Población</u> La población está representada por 930 estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero.</p> <p><u>Muestra</u> Está representado por 140 estudiantes.</p> <p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

	<p>5. Describir la relación entre la Seguridad y la Satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022</p> <p>6. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.</p> <p>7. Detallar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.</p>		<p>La seguridad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La empatía si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022. Hi: La tangibilidad si se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.</p>	
--	---	--	--	--



ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación entre la calidad de servicio y mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero Nuevo Chimbote, 2022. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD						
1	Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
2	Cuando usted presento algún problema se resolvió rápido					
3	La atención en el área de secretaria académica fue rápida					
4	La atención que le brindaron fue confiable					
5	Habitualmente la institución presta un buen servicio					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Los trabajadores atienden de forma eficiente					

7	Los trabajadores de la institución le dedican tiempo necesario para responder sus preguntas					
8	Los trabajadores son amables y están dispuestas a ayudar a los estudiantes en sus dudas					
9	Los trabajadores de la institución ofrecen un servicio rápido y ágil					
SEGURIDAD						
10	Las oficinas cuentan con señalizaciones de zonas seguras.					
11	Cuentan con los implementos de seguridad o protocolos a la hora de ingresar a la oficina de secretaria académica					
EMPATÍA						
12	Los trabajadores de la institución comprenden sus necesidades específicas					
13	La institución cuenta con horarios flexibles para realizar consultas y trabajos.					
TANGIBILIDAD						
14	El instituto tiene ambientes físicos para la comodidad de los estudiantes mientras espera su turno					
15	Los trabajadores cuentan con su identificación y uniforme.					
16	El área de secretaria académica cuenta con buen equipamiento					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la satisfacción del estudiante; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

SATISFACCION DEL ESTUDIANTE:

Nº	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
VALOR PERCIBIDO						
1	El servicio que presta la entidad es accesible.					
2	En la institución se nota la diferencia de calidad a comparación de otras					
3	El servicio que brinda es exclusivo a diferencia de otros institutos.					
EXPECTATIVA DEL ESTUDIANTE						
4	La institución cumple con las necesidades del estudiante					
5	El servicio que brinda la institución cumple con mis expectativas.					
CONFORMIDAD DEL ESTUDIANTE						
6	Valoro el esfuerzo que brinda los trabajadores del instituto.					
7	Habiendo experimentado la calidad de servicio en la instituto, recomendaría					
8	Sus expectativas han sido superadas en el instituto.					

ANEXO 4

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

RESULTADO DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Estado de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,848	16

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	56,83	62,762	,158	,852
ITEM 2	57,34	62,440	,159	,853
ITEM 3	57,43	58,088	,521	,837
ITEM 4	57,41	54,804	,597	,831
ITEM 5	57,02	56,798	,537	,835
ITEM 6	57,36	63,773	,046	,859
ITEM 7	57,39	53,922	,630	,829
ITEM 8	57,16	55,577	,627	,830
ITEM 9	57,21	55,493	,629	,830
ITEM 10	57,36	54,032	,623	,830
ITEM 11	56,86	60,161	,339	,845
ITEM 12	56,93	59,405	,346	,845
ITEM 13	57,21	55,187	,572	,833
ITEM 14	56,98	56,438	,650	,830
ITEM 15	56,90	56,565	,566	,834
ITEM 16	56,54	60,380	,384	,843

Análisis de confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) nos muestra que las dimensiones de la variable Calidad de servicio, establecen una firmeza interna en los ítems para la medición de dicha variable de estudio, donde se obtuvo un coeficiente

de confiabilidad de **alfa de cronbach = 0,848** evidenciando que el instrumento a emplear es significativamente **BUENO**, según la escala ALFA DE CRONBACH.

RESULTADO DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	8
Nivel de Confiabilidad Bueno	

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	26,99	22,295	,520	,839
ITEM 2	27,13	20,976	,693	,817
ITEM 3	26,93	22,844	,521	,838
ITEM 4	27,04	21,171	,611	,827
ITEM 5	26,89	22,255	,566	,833
ITEM 6	26,86	21,318	,623	,826
ITEM 7	27,10	21,199	,572	,833
ITEM 8	26,96	22,006	,584	,831

Análisis de confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) nos muestra que las dimensiones de la variable Satisfacción del estudiante, establecen una firmeza interna en los ítems para la medición de dicha variable de estudio, donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de **aCron Bach = 0,849** evidenciando que el instrumento a emplear es significativamente **BUENO**, según la escala ALFA DE CRONBACH.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA MUESTRA

Dónde:

$n = ?$

$N = 930$

$p = 0,7$

$q = 0,3$

$Z = 1,96$

$E = \text{margen de error } (0.07)$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,7)(0,3)(930)}{(0,07)^2(930-1) + (1,96)^2(0,7)(0,3)}$$

$$n = \frac{750,26}{5,35} = 140,01$$

La muestra para el presente estudio será de 140 estudiantes, por ser representativa y consistente para el estudio.

Base de datos

ENCUESTADOS	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO																VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES							
	CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD		EMPATIA		TANGIBILIDAD			VALOR PERCIBIDO			EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTES		CONFORMIDAD DELESTUDIANTE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
2	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
6	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4
10	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
12	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	5	3	5	2	3	1	3	5	1
13	5	4	3	2	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
14	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	5	1	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
18	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
19	5	2	2	3	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4
21	3	3	2	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
22	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4
23	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
24	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3
25	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
26	5	4	3	4	5	3	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
27	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4
29	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3

31	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
32	5	2	3	3	4	4	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
33	5	3	3	3	5	3	4	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
34	5	2	2	3	4	4	2	4	3	2	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
35	5	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
36	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4	2	3
37	4	3	2	2	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	2	3	3	3	3	2	3
38	4	4	2	2	5	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4
39	3	3	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
40	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	1	3
41	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
42	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3
44	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4
45	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	3	3	2	2	2
46	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
47	4	3	4	4	5	4	2	4	3	5	5	2	2	3	4	5	2	5	3	4	5	3	4	4
48	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3
49	5	4	3	2	3	4	5	4	2	3	5	5	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	1	3
50	5	2	2	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	5	3	3	2	3	5	3	4
51	4	4	3	2	5	3	3	2	2	3	4	5	3	2	4	4	2	2	4	1	2	2	1	1
52	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4
53	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3
54	5	4	4	2	3	5	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	2
55	5	3	3	2	2	3	3	2	4	2	5	2	4	3	2	5	2	2	5	5	2	2	4	4
56	3	5	2	3	3	4	3	4	1	1	5	4	2	3	4	3	1	1	2	4	4	4	3	2
57	4	3	2	2	3	2	4	2	4	2	4	5	4	3	2	4	4	5	3	2	3	4	4	4
58	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3
59	5	2	3	2	2	4	1	1	2	1	3	4	3	3	2	5	4	4	5	4	5	3	2	5
60	5	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	2	5	5	3	3	4	2	5	4	5
61	3	5	3	2	4	4	3	2	5	5	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4	5	2	3	5
62	5	5	3	3	3	2	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4
63	5	4	3	2	5	2	2	1	3	3	4	5	5	4	4	3	2	4	2	4	3	3	4	4
64	4	4	3	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	4	1	4	5	1
65	4	2	2	3	2	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	5
66	4	5	2	1	2	2	1	1	2	5	5	2	3	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1
67	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3
68	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	2	5	4	4	3
69	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4
70	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5
71	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4
72	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	2	2	4	5	4	3	2	4	5	3	4	5	5
73	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4
74	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5
75	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	2	4	4
76	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
77	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3
79	4	4	5	2	2	5	3	2	3	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4
80	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
81	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
86	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
87	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
88	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4
90	4	3	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4

91	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4		
92	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4		
93	4	4	3	3	4	4	2	5	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5			
94	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3		
95	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3		
96	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3		
97	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	5	2	3	5	5	3	4	4	4	3	5	2	3			
98	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3			
99	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	5			
100	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5		
101	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5		
102	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
103	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
104	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
105	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
106	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
107	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
108	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
109	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
110	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	
111	4	3	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
112	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	
113	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	
114	4	3	3	4	4	2	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5		
115	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	
116	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	
117	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
118	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	5	2	3	5	5	3	4	4	4	3	5	2	3	3		
119	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3		
120	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5		
121	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	
122	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
123	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
124	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
125	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
126	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4
127	4	3	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
128	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
129	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	
130	4	3	3	4	4	2	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	
131	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	
132	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3
133	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
134	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	5	2	3	5	5	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	
135	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	
136	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	
137	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	
138	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
139	4	4	3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
140	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Yadira Lilian Luciano Calderón/Sol Ximena Neyra Trujillo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

DIRIGIDO A: Henry Ismael Huamanchumo Venegas

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Henry Ismael Huamanchumo Venegas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Administrativas

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Yadirá Lilian Luciano Calderón/Sol Ximena Neyra Trujillo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

DIRIGIDO A: Dios Zárate Luis Enrique

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Dios Zárate Luis Enrique

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Yadira Lilian Luciano Calderón/Sol Ximena Neyra Trujillo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la mejora en la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022.

DIRIGIDO A: Edward Aníbal León García

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Edward Aníbal León García

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Lic. Administración – Mg. Gestión pública y desarrollo local

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

Firma del Experto Informante.



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 06 de junio de 2022

Señor(a)

ING REYNERIO ERNESTO CALDERÓN YARLEGUÉ
SECRETARIO ACADÉMICO - JEFE DE ÁREA
CARLOS SALAZAR ROMERO
AV PACIFICO SIN NUEVO CHIMBOTE

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote y en el mio propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. YADIRA LILIAN LUCIANO CALDERÓN, con DNI 76689654, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL IESTP CARLOS SALAZAR ROMERO, NUEVO CHIMBOTE 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Merino
Coordinadora Nacional Titulación
PE. Administración

cc: Archivo PTUN.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chimbote, 08 de julio de 2022

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION – TESIS

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de informarles que la **UESTP CARLOS SALAZAR ROMERO** autoriza a la Srta. **YADIRA LILIAN LUCIANO CALDERON** identificada con DNI N° 76689654, quien actualmente es Bachiller de la Escuela Profesional de Administración, lo siguiente:

- ✓ Aplicar cuestionario para la recolección de información.
- ✓ Permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de tomar la muestra.

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí prestada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.


Ing. **Reynerio Ernesto Calderón Yarique**
Secretario Académico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora de Calidad de Servicio para lograr la satisfacción de los estudiantes del IESTP Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote 2022", cuyos autores son NEYRA TRUJILLO SOL XIMENA, LUCIANO CALDERON YADIRA LILIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, 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.

CHIMBOTE, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 09-08- 2022 20:50:51

Código documento Trilce: TRI - 0386175