



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio en un Instituto Superior Tecnológico de  
Lima, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctora en Administración

**AUTORA:**

Mg. Mundaca Constantino, Grimaldina

**ASESORA:**

Ph.D. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACIÓN**

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

---

**Presidente**

Dr. William Sebastian Flores Sotelo

---

**Secretario**

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

---

**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi padre, a mamá que siempre guío mi camino a mi esposo y mis queridos hijos Edgar J. y Marianella.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme y permitir la culminación de este trabajo.

A la Universidad César Vallejo, por los conocimientos impartidos en las aulas universitarias.

De manera especial agradezco a la Dra. Irma M. Carhuancho Mendoza por permitir la realización de esta investigación.

## **Declaratoria de autoría**

Yo, Grimaldina Mundaca Constantino, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Capital humano para mejorar la calidad de servicio en un Instituto Superior Tecnológico de Lima” presentada, en 110 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de marzo del 2018.

---

MUNDACA CONSTANTINO, Grimaldina  
DNI: 06952877

## **Presentación**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de la ciudad de Trujillo, se presenta la tesis titulada: “Calidad de servicio en un Instituto Superior Tecnológico de Lima, 2016”. con la finalidad de proponer un plan para mejorar la calidad de servicio en el Instituto superior Tecnológico Público Argentina.

El primer capítulo corresponde a la introducción trata acerca de las diversas teorías que sustentan la categoría calidad de servicio, por lo tanto; se ha realizado una investigación exhaustiva sobre los diversos antecedentes internacionales y nacionales, así también se ha indagado sobre las diversas teorías que sustentan la categoría de estudio. El segundo capítulo contiene la metodología utilizada. Para los fines se eligió la investigación mixta que abarca el enfoque cuantitativo y cualitativo; para evaluar el enfoque cuantitativo se fundamenta los resultados en términos estadísticos y para el enfoque cualitativo se práctica una entrevista para la recolección de datos.

En el capítulo de resultados, se fundamenta el enfoque cuantitativo en términos estadísticos, del mismo modo se analiza la entrevista, para poder contrastar los dos enfoques, construir el diagnóstico referente a una serie de deficiencias encontradas como también fortalezas que posee la institución, así mismo se elaboran las conclusiones donde se dan a conocer los resultados estadísticos para complementar con los resultados producto de la triangulación, del mismo modo aplicando el diagrama de Pareto se encontró cuáles son las causas más álgidas sobre las se elaboró el plan de propuesta, para mejorar la calidad de servicio. Se espera que esta investigación sirva como punto de partida para futuras investigaciones sobre el mismo tema o temas afines. Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

**La Autora**

## Índice de Contenidos

	Pág.
<b>ii</b>	
<b>Página del jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>vii</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Índice de figuras</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
<b>O resumen</b> .....	<b>xi</b>

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de proponer la calidad de servicio que se brinda en el Instituto Superior Tecnológico Público Argentina, 2016. Como toda organización, el Instituto Superior Tecnológico Público Argentina consta de una población de 2340 estudiantes a la fecha, distribuidos en dos turnos diurno y nocturno. La calidad de servicio constantemente está siendo evaluada, tanto por estudiantes como por entidades externas, como es el SINEACE, que en la actualidad se encarga de evaluar la calidad para poder realizar el licenciamiento en los Institutos Superiores Tecnológicos.

Como paradigma de la investigación se utilizó el sintagma holístico, y se consideró el enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo. Para desarrollar el enfoque cuantitativo se obtuvo una muestra 109 alumnos de la población de estudiantes, en la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que sirvió para recoger las evidencias de los indicadores de la variable calidad de servicio. Para recoger las evidencias del enfoque cualitativo se aplicó una entrevista semi estructurada a tres docentes dentro de ellos dos jefes de departamento, que consta de siete preguntas a cada uno de ellos, tal cual señalan los indicadores.

Los resultados de la investigación cuantitativa fueron procesados en SPSS, y para la fiabilidad se aplicó la prueba KMO obteniendo como resultado 0.95, de la misma forma se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.905, indicando una alta confiabilidad. Con la entrevista se procedió a elaborar la triangulación; así mismo para enriquecer la investigación se utilizó el diagrama de Pareto; y encontrar cuales fueron las posibles causas que originaron el problema en estudio y finalmente poder contrastar lo cuantitativo, con lo cualitativo. De esta manera se elaboró el diagnóstico de los problemas, se diseñó y se validó la propuesta de solución respecto a las deficiencias presentadas



respecto a difusión, servicios de Wi-Fi, falta de cámaras de seguridad y falta de investigación.

**Palabras clave:** calidad, servicio, calidad de servicio, relaciones humanas

### **Abstract**

This investigation has been developed with the purpose of knowing the service quality at “Instituto Superior Tecnológico Público Argentina”. As every organization, the “Instituto Superior Tecnológico Público Argentina” has a population of 2340 students until the last semester, who have a diurnal and nocturnal schedule. The service quality is constantly being evaluated, not only by the students but also by external entities, like the SINEACE, which nowadays is responsible of evaluate the quality to give the license to the Technological Superior Institutes.

As a paradigm of the investigation, the “Sintagma Holístico” has been used to perform this investigation and it has been considered the mixed approach, it means quantitative and qualitative. For the quantitative approach, a sample of 109 students was obtained. The technique of the quiz was applied for the data gathering and a questionnaire as an instrument with the purpose of collect all the data and the evidence of the quality service variable. Besides, the evidences of the qualitative approach were made through a semi-structured interview to three teachers of the institute, being two of them department heads. This interview was about seven questions that each of them had to answer, as the indicators designate.

After that, the results of the quantitative approach were processed on SPSS and for the reliability the KMO test was applied obtaining 0.95 as a result. Furthermore, the reliability test, Alpha of Cronbach, was applied obtaining 0.905 as a result, indicating high reliability. With the interview ready, the triangulation had been developed. Eventually, the diagram of Pareto was used, to improve the investigation, so the probable causes that originated the study problem were found. In addition to this, the quantitative, the qualitative, and the diagram of Pareto were contrasted. In this way, the diagnosis of the problems was elaborated, the solution

proposal was designed and validated regarding the deficiencies presented regarding diffusion, Wi-Fi services, lack of security cameras and lack of investigation.

**Keywords:** Quality, service, quality of service, human relationship

## O resumo

A investigação foi desenvolvida com o propósito de propor a qualidade de serviço que se brinda no Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina, 2016. Como qualquer organização, o Instituto Superior de Educación Tecnológico Público “Argentina”, é constituído por uma população de 2340 estudantes á data; distribuídos em dois turnos, dia e noite. O instituto está em constante avaliação, tanto por estudantes como por entidades externas, como o SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), que na atualidade se encarrega de avaliar a qualidade para poderem realizar o licenciamento nos Institutos Superiores Tecnológicos.

Como paradigma da investigação utilizou-se o sintagma holístico e se considerou o enfoque misto, é dizer quantitativo e qualitativo. Para desenvolver o enfoque quantitativo trabalhou-se com uma amostra de 109 alunos da população de estudantes, na coleta de dados aplicou-se a técnica da encuesta e como instrumento o questionario, que serviu para coletar as evidência dos indicadores da variavel qualidade de servicio. Para coletar as evidencia do enfoque qualitativo se aplicou uma entrevista semi estruturada a três docentes, dentro deles dois chefes de departamento, que consta de sete perguntas a cada um deles, tal como senhalam os indicadores.

Os resultados da investigação quantitativa foram processados em SPSS e para a fiabilidade aplicou-se a prova KMO obtendo como resultado 0.95, da mesma forma aplicou-se o teste de confiabilidade de Alfa de Cronbach obtendo como resultado 0.905, indicando uma alta confiabilidade. Com a entrevista procedeu-se a elaborar a triangulação; assim mesmo para enriquecer a investigação utilizou-se o diagrama de Pareto; e encontrar quais foram as posíveis causas que originaram o problema em estudo e finalmente poder contrastar o quantitativo, com o qualitativo. Desta forma, o diagnóstico dos problemas foi elaborado, a proposta de solução foi desenhada e validada quanto às deficiências apresentadas quanto à difusão, serviços de Wi-Fi, falta de câmeras de segurança e falta de investigação.

**Palavras-chave:** qualidade, serviço, qualidade de serviço, relações humanas

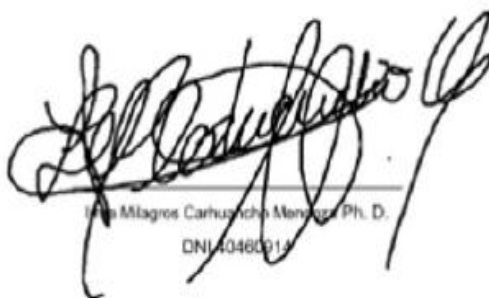


### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Irma Milagros Carhuacho Mendoza**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad de servicio en un instituto superior tecnológico de Lima - 2016**" del (de la) estudiante **Mundaca Constantino Grimaldina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 4 de agosto del 2018.



Irma Milagros Carhuacho Mendoza Ph. D.  
DNI 40480914

Activar Wind  
Ve a Configuraci

Activar Wind

# Calidad de servicio en un Instituto Superior Tecnológico de Lima, 2016

## TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

### AUTORA:

Mg. Mundaca Constantino, Grimaldina

### ASESORA:

Ph.D. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

### SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

**Resumen de coincidencias**

**19 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del escud...ame	2 %
2	dspace.unirtu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	cybertesis.unmism.edu... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del escud...ame	1 %
5	www.unilivre.edu.co Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uia.dech.ed... Fuente de Internet	1 %
7	www.uclia.edu.ve Fuente de Internet	1 %
8	www.bdigital.unal.edu... Fuente de Internet	1 %
9	pt.scribd.com	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MUNDACA CONSTANTINO GRIMALDINA  
D.N.I. : 06952877  
Domicilio : Jr. Los Andes, No. 2, Lt. 3, Urb. Los Virreyes, Com. 5  
Teléfono : Fijo : 549-5585 Móvil : 991-956515  
E-mail : grimaldina.mundaca@yahoo.es

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Doctorado

Mención : E.U. ADMINISTRACION

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MUNDACA CONSTANTINO GRIMALDINA

Título de la tesis:

CAJIDAD DE SERVICIO EN UN INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE LIMA 2016

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 21/09/18



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MUNDIA CONSTANTINO GRIMALDIN

INFORME TITULADO:

CAUDDO DE SERVICIO EN UN INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE LIMA 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de Agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Victoria



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN