



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el
Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Gutiérrez Quispe, Delia (ORCID:000-002-8458-452)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor, por contar con todos los días, de mi vida, a mis queridos padres Rita y Teófilo por su constante amor para mi superación personal, porque siempre me han apoyado incondicionalmente en todo mi proyecto.

Gutiérrez Quispe, Delia

Agradecimiento

A mi alma mater Cesar Vallejo por permitirme realizarme como profesional, a nos padres, hermanas, quienes me brindaron su apoyo día de día para yo ser una gran profesional.

Dr. Edwin, Arce Álvarez, por su asesoramiento durante todo el proceso de esta investigación, que Dios le bendiga siempre a gran profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y Operacionalización	23
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad análisis	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Métodos de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV RESULTADOS	28
V DISCUSIÓN	38
VI CONCLUSIONES	42
VII RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validación de fiabilidad</i>	25
Tabla 2 <i>Síntesis de procedimientos</i>	25
Tabla 3 <i>Resumen del resultado de la fiabilidad</i>	26
Tabla 4 <i>Eficacia (agrupada)</i>	28
Tabla 5 <i>Amabilidad (agrupada)</i>	29
Tabla 6 <i>Información (agrupada)</i>	30
Tabla 7 <i>Cumplimiento (agrupada)</i>	31
Tabla 8 <i>Bienestar (agrupada)</i>	32
Tabla 9 <i>Pruebas de normalidades</i>	33
Tabla 10 <i>Pruebas de hipótesis general correlacional</i>	34
Tabla 11 <i>Prueba de primera hipótesis específica</i>	35
Tabla 12 <i>Prueba de segunda hipótesis específica correlacionales</i>	36
Tabla 13 <i>Prueba de tercera hipótesis específica</i>	37

Resumen

En referencia la tesis propuso, la relación que tuvo las variables: Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin de la ciudad de Puno, para ello se utilizó el método descriptivo de modo correlacional , cuyo diseño es no experimental, la población de estudio fue de 108 integrantes, para la recopilación de la información se adoptó las encuestas y el cuestionario, con escala de Likert, la medición de los indicadores consto de 60 preguntas, para el procesamiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26, los resultados se presentan una fiabilidad del = 0.978; las mismas que estuvieron basado con el alfa de Cronbach; Así mismo para comprender la correlación se empleó el método Spearman, como resultado de la investigación subsecuente fue de un Rho de 0.835, arribándose a la conclusión de la existencia de una relación significativa positiva de corte moderado, de las variables de estudio.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Satisfacción, Amabilidad.

Abstract

In reference to the thesis, the relationship between the variables under study is treasured as study objectives: Quality of service and the satisfaction of the students of the Technical Institute of Heavy Machinery Tecmin of the city of Puno, for this the descriptive method was used In a correlational way, the design is non-experimental, the study population was 108 members, for the collection of the information, the surveys and the questionnaire were adopted, with a Likert scale, the measurement of the indicators consisting of 60 questions, for the Processing I use the statistical program SPSS version 26, for the results are presented with a reliability of 0.978, the same ones that were based on Cronbach's alpha; To understand the correlation, the Spemann method was used, as a result of the subsequent investigation it was an RHO of 0.835, reaching the conclusion of the existence of a significant positive relationship of moderate cut, of the study variables.

Keywords: Quality of service, Satisfaction, Friendliness

I INTRODUCCIÓN

En referencia al nivel global, muchas empresas se orientan a medir y priorizar la calidad del servicio tomando en cuenta las actitudes del cliente, pues se percibe considerando aspectos técnicos, aspectos emocionales, y el diagnóstico de la capacidad de la empresa para satisfacer al segmento atendido que tendrá diferencias entre las expectativas y las percepciones que caracteriza criterios como la capacidad de respuesta aplicando conocimientos, habilidades, precio objetivo, valor percibido, calidad percibida, seguridad, empatía, disconformidad, quejas, satisfacción posterior a la queja, y sacrificio percibido; finalmente la intención de compra además de los elementos tangibles que probablemente se estandarizaron instrumentos de captura de datos cuyos criterios parecidos lo sostienen Abbasi-Moghaddam, MA, Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H. y Farrokhi, P. (2019: p.19 (1), 170., Izadi A, Jahani Y, Rafiei S, Masoud A, Vali L. (2017: 1- 128,135).

Así pues, el mundo globalizado, exige al docente tener creatividad, tolerancia e iniciativa, en la enseñanza de los conocimientos, y el manejo de herramientas tecnológicas, utilizando plataformas digitales; es decir resolviendo problemas con asertividad permitirá desenvolverse con eficiencia y competitividad, respetando la diversidad cultural de sus estudiantes, la calidad de servicio como elemento distintivo, permite la optimización de la satisfacción del público en los servicios. Como lo ratifican Zumaeta (2016: p.20), y Ali, M., and Raza, S. A. (2017). Bayad Jamal, A., Baban Jabbar, O., Burhan, I., & Nechirwan, H. (2021); criterios similares señalados por Abbasi-Moghaddam, MA, Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H. y Farrokhi, P. (2019: p.19 (1), 170.; Ekaterina G, Stavros K, Anca M, Lambrini K. (2017: p.128 - 135)

De ahí Caldas (2018: p. 1) Señala la importancia de la satisfacción del comprador, para la aplicación de estrategias en los servicios de calidad, para retener y motivar la intención de uso, compra de servicio, y competencia en el mercado desarrollando actividades con eficiencia, eficacia, y competitividad, considerando la naturaleza intangible del servicio con la estandarización del proceso, y la simultaneidad de la producción y el consumo. Considerando factores como la capacidad de respuesta, valor percibido, calidad percibida, seguridad, empatía, satisfacción posterior a la queja, valor percibido, empatía; infraestructura,

y personal con conocimientos técnicos. Criterios que fueron ratificados por Bejarano, Lili 2019 (p. 32), Kaya SD, Maimaiti N, Gorkemli H. (2017: p 3794 - 3797), Fan LH, Gao L, Liu X, et al. (2017: p. 12).

Lo anterior señala que las empresas evitan tensiones, con la presión para el cumplimiento de actividades, acciones y tareas oportunas, puesto que ellas producen síntomas de fatiga, irritabilidad, ansiedad, depresión entre otras las que son advertidas por Kuburovic NB, Dedic V, Djuricic S, Kuburovic V. (2016: p 165 - 173).

A nivel internacional resulta oportuno indicar que el servicio de calidad, viene a ser la satisfacción plena de las personas, dentro del contexto educativo, esta se da en las motivaciones y necesidades de los estudiantes dentro de las clases universitarias, en otras palabras, se debe identificar las situaciones problemáticas. Pues es obligatorio tomar una buena decisión para resolver carencias y de esta manera mejorar el servicio educativo para la obtención de un mejor producto al servicio de los alumnos como lo indica Fontalvo, Tomás J., De la hoz-Domínguez, Enrique J., & De la Hoz, Efraín. (2020). En ese mismo sentido, los usuarios son motivados con la oferta de una calidad de servicio que brinda el instituto en estudio.

Es necesario resaltar, las acciones de mejora que aplican las instituciones educativas, puesto que ellas redundan en el servicio; las mismas que se denotan a nivel internacional como experiencias académicas vitales; en la actualidad cualquier esfuerzo de mejora que intente una universidad en materia académica o administrativa si se comparte globalmente por la tecnología de comunicación existente. En el caso se han realizado muchos estudios para evaluar el desempeño del estudiante en diferentes niveles Dawit; y otros 2017 (p.113).

En cuanto a la prestación efectiva, la mejora del servicio, son acciones asociadas a la excelencia, cuyas percepciones son globales como lo indica Velarde (2017: p.171). Sin embargo, la mejora en el salario, así como la comunicación entre el personal y los gerentes de una entidad, restablece la relación entre el personal, y la familia de los Recursos Humanos, pues previene la insatisfacción como lo sostiene Holmberg C, Caro J, Sobis I. (2018: p. 581-592). En ese mismo sentido lo ratifican Lu Y, Hu XM, Huang XL, et al. (2017)

Sobre las consideraciones anteriores, los autores estudiados indican que el buen trato cumple un rol característico. La perspectiva y percepción son verificadas

por los usuarios cuando se cumple un buen servicio en la facultad o en la universidad en general. Actualmente se ofrecen plataformas amigables al servicio del estudiante, las que se tornan de gran ayuda, las mismas permiten obtener servicios oportunos y coadyuvan al desarrollo de los conocimientos; lo que significa que las prestaciones de servicios educativos deben ser de calidad. Pues mantener los servicios aplicando la conciencia en la calidad del servicio educativo tiene un aumento considerable en la percepción y fidelización como lo indican Oduro; Kwasi 2020 (p.171) y Arce, Arana 2017 (p.3), y Luque (2018: p.14).

Además, Rojas (2017: p.13) señala como método descriptivo correlacional, con 35 servidoras de salud en neonatología, con cuestionario multidimensional, fueron identificados, la calidad técnica, la disponibilidad en el cuidado, son elementos para la satisfacción laboral. Por consiguiente, las instituciones prestadoras de servicio deben analizar la calidad de servicio que prestan seguridad, empatía, respuesta oportuna a solicitudes, acceso, competencia de empleados, financiero entre otros como lo sostiene Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., József, P., & Oláh, J. (2019:p 1- 5).

En referencia a la situación problemática local educativa en tiempos de pandemia, hizo que en general reorganicen el servicio educativo que brindan, otorgando al usuario estudiantil una enseñanza virtual, sin perder el sentido clásico de la enseñanza presencial, respetando además, la normativa establecida por el estado para salvaguardar la salud de sus educandos, la satisfacción estudiantil constituye un determinante fundamental para evaluar las condiciones de enseñanza que se brinda en los centro de formación académica para analizarla, valorarla e identificar los contextos de una mejora en la calidad del servicio educativo Reyes (2021: p.10).

Por lo tanto, en relación a la situación problemática del instituto técnico de maquinarias pesadas Tecmin, se verifica deficiente calidad de servicio, escasa eficacia, inexistencia amabilidad, escasa información todo ello relacionado con la satisfacción de los estudiantes, con el escaso cumplimiento de los trabajos en equipo, rentabilidad del servicio educativo y bajo el bienestar académico, dando por resultado que los estudiantes no sientan satisfacción de parte de la institución; una vez analizada la situación problemática de la institución se obtendrá información

positiva para que la institución mejore su calidad de servicio y los estudiantes se sientan satisfechos y por tal motivo se aumentara más alumnado.

En cuanto, a la justificación teórica; la misma aporta conceptos teóricos como es la información relacionada a nuevas estrategias de otras investigaciones, pues los problemas las contrasta con conceptos, teorías, por lo tanto los conceptualiza para analizada de una forma técnica, los defectos son mejorados de una forma sistemática en otras palabras, la innovación se controla mediante el proceso que son conceptualizadas de forma conceptual y teórica servirá en la metodología aplicada como una herramienta de la calidad de investigación para el soporte académico y el análisis de información Mamani y Churara (2020: p.19).

Además, se justifica en el modo practico porque implica cubrir las expectativas de una realidad con propósitos de cambio y la aceptación de manejo de herramientas tecnológicas en las diversas áreas de servicio y que estas puedan cumplir con las necesidades particulares por parte de las empresas.

Al mismo tiempo, se justifica metodológicamente, pues se ha logrado los propósitos de la investigación aplicando los métodos correlacionales cuantitativos, siendo fundamental resaltar la metodología empleada Alvares (2020: p. 2.3).

Se consideró como interrogante del problema general lo siguiente; ¿cómo se relaciona la calidad de servicio y satisfacción de educandos del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno realizado en el periodo 2021?; también, se presenta preguntas específicas del problema siguientes: a) ¿Cómo se relaciona la eficacia y satisfacción de educandos del Instituto?, b) ¿Cómo se relaciona la satisfacción de educandos con la amabilidad?; y c) ¿Cómo se relaciona la satisfacción de educandos con la información que se brinda a educandos?

De igual manera se propuso el objetivo general: Determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción de educandos del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. Además, se tiene los objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre eficacia y satisfacción de educandos y luego b) Determinar la relación que existe entre amabilidad y satisfacción de educandos y finalmente c) Determinar la relación que existe entre información y satisfacción de educandos.

También se propuso las hipótesis: Existe vínculo de la calidad de servicio y la satisfacción de los educandos del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas

Tecmin, Puno 2021. Igualmente, se propusieron hipótesis específicas como sigue:

- a) Existe relación positiva entre la eficacia y la satisfacción de los educandos dados en el instituto;
- b) existe relación positiva de la amabilidad y la satisfacción de los educandos dados en el instituto;
- c) existe relación positiva de la información y la satisfacción de los educandos dados en el instituto.

II MARCO TEÓRICO

En relación al marco teórico, se tiene las siguientes referencias a nivel internacional, primeramente, Surdez; Sandoval; y Lamoyi (2018). En su trabajo titulado la satisfacción estudiantes en la valoración de la calidad educativa universitaria; evaluar a los educandos ayuda a considerar decisiones oportunas basadas en la gestión de la calidad universitaria; su propósito identificó la buena atención en los servicios académicos; el método fue descriptivo, experimental, correlacional y transeccional; se fundamentó bajo el enfoque cuantitativo; el muestreo empleado fue el probabilístico dirigida a una población de 7676 educandos; obtuvo el resultado de Alpha de Cronbach de 0.84; para el procesamiento el programa estadístico SPSS; los resultados permitieron identificar las características en cuanto al grado de satisfacción de parte de los educandos; como resultados se identifica la segmentación estadística por grupos por edad, programas profesionales y el estado civil. El resultado señala una correlación positiva que se encuentra en el estudio, dentro de los estudiantes con medias más altos y la autorrealización que muestra un Rho 0.114.

De igual manera Ruiz; Leguisamo; y Ávila (2021). Las damas por su condición estas deben generar la oportunidad de ser preparadas académicamente, lo que permitirá tener varias opciones de elegir a las oportunidades de trabajo; la preparación universitaria permitirá responder ante contingencias sociales; metodológicamente fue cuantitativo, y diseño no experimental transeccional; descriptivo exploratorio; se presenta una muestra de 87 educandos de diversas carreras profesionales que fueron elegidas cinco; la información recopilada se basó en cuestionarios de corte cerrado; los conclusiones a las que se arribó un nivel alto en los programas de enseñanza, particularmente en las estrategias utilizadas mayormente sobrepasan el 50 % de aceptación en las estrategias planteadas, a excepción de la estrategia de manejo de computadoras logro el 49.01 %, mientras en organización logra la satisfacción del 62.26 %; en trabajo en equipo logra el 52.83 % de aceptación, en relaciones interpersonales logra 56.60 %, Además en el cumplimiento de programas del curso obtuvo el 62.26 %, en material didáctico logra 58.49 %, en criterio y procedimientos de evaluación logra 60.38%, mientras en propiciar el desarrollo académico y profesional para la reinserción social 67.92 %.

Por otro lado, Efendi; Lili (2016), la finalidad del estudio fue identificar el resultado de la calidad en la prestación de servicios al cliente, ya sea simultánea parcialmente, en Cabang JNE Bandung. JNE es una empresa de transporte y documentos que se ha establecido desde 1990. En 2004, JNE estableció su sede en Yakarta. El JNE Bandung tiene una sucursal en Jalan Permata Kawalayaan números 1-4 Soekarno Hatta, Bandung. El tipo de investigación utilizado en este estudio fue cuantitativo. La técnica de análisis descriptivo y regresión lineal múltiple. Mientras que la técnica muestreo utilizada fue el muestreo no probabilístico utilizando un muestreo internacional y un número de muestras de 78 personas.

En ese mismo sentido los resultados de esta investigación mostraron que la calidad de servicio (x) consistente en confiabilidad, Aseguramiento, Tangibles, Empatía, y la capacidad de respuesta tuvo simultáneamente una vinculación significativa de la satisfacción de los clientes siendo un valor significativo (valor de p) de $0.003 < 0.05$. Los resultados de las pruebas parciales mostraron que la única variable en la que la empatía 82.7 %, tangibles 82 %, tiene un afecto parcial fue la satisfacción del cliente con el número de variables significativas (valor de p) que ascendió a $0.021 < 0.05$. Logrando los resultados en regresión 68.985, y una significancia de .003.

Además, Otálora (2021). La finalidad fue elaborar una estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al usuario en la heladería “El Estudiante”. La metodología fue de tipo descriptiva y propositiva, con un enfoque cuantitativo y cualitativo; los métodos usados fueron; análisis síntesis, inductivo deductivo, histórico lógico y comparativo. Las técnicas e instrumentos usados fueron, observación, entrevista y encuesta. Se obtuvo como resultado, que existen falencias y causales que ocasionan que no se brinde una buena atención al cliente. Se concluye, que con la propuesta se implementaran herramientas de calidad de servicio por lo que fue, desarrollada en base a la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía. Cabe destacar que, esta estrategia debe ser empleada de forma conjunta, es decir, gerencia y personal para conseguir la atención al cliente ideal para la heladería “El Estudiante”.

A su vez continuando lo indicado en el párrafo anterior, la calidad del servicio se define como el conocimiento que tiene un cliente a cerca del desempeño de la entidad en la situación de los servicios prestados, y sus expectativas,

relacionadas con el cumplimiento de las especificaciones, es analizada en sus cinco dimensiones; confiabilidad, sensibilidad: Confiabilidad, seguridad, tangibles, empatía y. Además, existen varias deficiencias que sobrepasan causales para que no se cuente con una atención al cliente ideal en la empresa, comprobando la problemática con tendencia negativa. Lo más rescatable que tiene la empresa es el reconocimiento que tiene por el producto y no así por el servicio en atención al cliente. Para finalizar, con la necesidad de mejorar la atención al cliente.

En ese mismo sentido en la heladería “El Estudiante”, se presenta una propuesta en base a los elementos de calidad del servicio, en la que se brinda herramientas y acciones que serán de gran ayuda para solucionar la problemática por la que atraviesa la empresa. Los resultados de la encuesta en la figura 2, son el 42 % no pidió información del producto ofrecido. y el 58 % Si pido información del producto para consumirlo; mientras en la gráfica 4 presenta al 46% que en los servicios ofrecidos recibieron atención la cual no afecto la decisión de compra, y en contrario el 54 % dijo se le afecto la decisión de compra. Finalmente, en la Dimensión Expectativa la gráfica 5 indica que la dedicación a cada cliente mostro deficiencia el personal de la heladería con un 51 %.

Por último, Sarmiento y Vinuesa (2019) planteó como objetivo mostrar el discernimiento de los estudiantes en el servicio de calidad universitario de una Institución universitaria ecuatoriana. Tuvo la metodología de investigación aplicada, no experimental, transeccional y descriptiva, mediante la aplicación de una encuesta de opinión que permitió conocer la percepción de una población aproximada de 3.802 estudiantes de pregrado y 180 de postgrado, respuestas codificadas en un corpus textual para su análisis, cuyos resultados permitieron conocer como criterios más frecuentes las palabras conocimiento ($\chi^2=192.6$, $p<0.0001$) y comodidad ($\chi^2=135.05$, $p<0.0001$) referentes a la calidad del servicio y sus dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, que impulsan procesos de mejora para el desarrollo académico universitario público.

Además, se tiene las siguientes referencias a nivel nacional, a propósito Saldaña (2017) propuso identificar el clima laboral considerando que el ambiente laboral coadyuva, la satisfacción hospital nacional Sergio Enrique Bernales, aplicó investigación, básica, correlacional, cuantitativo, descriptivo, transversal, el diseño

no experimental; se encuestaron a 60 profesionales de salud, utilizando el cuestionario, para ambas variables cuenta con 36 items, y 9 dimensiones se logró un $Rho.=0.650^{**}$, significando que existe correlación es significativa moderada, a nivel 0,01, con una $p. v.=0.000$ ($p<0.05$), bilateral, se objeta la hipótesis nula. Por consiguiente, se concluye que el clima laboral se correlaciona moderadamente en la entidad.

Así mismo Zarate (2018) su finalidad fue analizar la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Ugel Andahuaylas, con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional; aplico el cuestionario a 102 encuestados; logrando identificar que el 68.4 % considera regular; además logró el resultado con $Rho. 0,708$, señala la correlación positiva alta; finalmente con una significancia bilateral de 0.00. Aceptándose la hipótesis propuesta, denotando la existencia de una correlación en los objetivos del estudio.

También Coronado (2021) Identifica la variable aula virtual, y como la satisfacción académica de estudiantes en la especialidad administrativa Industrial en Senati Piura 2020, el método fue no experimental, también descriptivo, fue transversal, correlacional, cuantitativo, con una población de 86 personas matriculados en la especialidad del año 2020, se aplicó el cuestionario a 47 estudiantes, luego las conclusiones indicaron que el aula virtual y satisfacción académica cuenta con una correlación baja, con $Rho 0.214$; $>$ al 0.05 del Rho Spearman.

Igualmente, Eushin (2019) su propósito fue analizar la Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes con especialidad Educativa Universitaria 2019. Fue descriptivo, cuantitativo. Aplicó con una población de 137 estudiantes, tuvo un resultado de $r= 0.887$, para el alfa Conbrach, y "Satisfacción Estudiantil" con 0.921. Así mismo logro un "Rho de Spearman" de $Rho: ,803$ se resume que existe correlación entre la vX y vY . Además, se muestra mayor correlación en las dimensiones. En síntesis, se acepta la hipótesis planteada. y las específicas propuestas.

También Chuyma y et. al. (2021) en su estudio titulado la evaluación del clima organizacional y satisfacción de educandos universidad de lima en la carrera negocios internacionales; los objetivos que tuvo fue la determinar la vinculación de las variables en estudio; aplicando el método correlacional, cuantitativo, de tipo

básico; no experimental; se hizo con 120 educandos; para la compilación de la información se usó el cuestionario y el proceso de información se aplicó con el estadístico SPSS de la versión 23; la correlación logra un Rho de Spearman, siendo los resultados de 0.659; en resumen no se acepta la H_0 ; y en resumen existe correlación entre las variables aplicadas. .

Por último, Soto (2018) Estudio presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Peruana Unión, Lima-2018. Planteo su propósito como determinar en qué medida el servicio de calidad se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Universidad Peruana Unión Lima-2018. Los métodos aplicados fueron correlacional, cuantitativo, trasversal, no experimental. Además, se tuvo una muestra de 235 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales. A los cuales se les aplicó un instrumento, en la variable calidad de servicio el modelo de Para Suman y Berry, y la variable satisfacción del estudiante por Jiménez Gonzáles, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. (2011), manifestando una confiabilidad de un 0.713 y 0.866 con el método alfa de cronbach.

En el orden de las ideas anteriores los resultados mostraron que ambas variables tienen una relación significativa y directa en un $Rho=0.780$ y el p valor = 0.000 ($p < 0.05$); en síntesis, se acepta la propuesta de hipótesis en el trabajo; En resumen, el autor ratifica la idea de: sí, mejora el servicio de calidad, incrementa la satisfacción del usuario. Al mismo tiempo, las dimensiones de la satisfacción aprendizaje tiene una correlación moderada de un $Rho=0.692$; a su vez la satisfacción metodología en un $Rho= 0.571$; la satisfacción con la infraestructura disponible en un $Rho=0.597$; la satisfacción con el desempeño el profesor en un $Rho=0.706$ y la satisfacción con el desempeño del estudiante en un $Rho=0.669$, mostrando una relación moderada respectivamente. Recapitulando se afirma que existe relación significativamente entra ambas variables al presentar el p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) el $Rho=0.780$;

En el orden de las ideas anteriores para terminar, logra una correlación significativa y positiva, a los cuales si aumenta el servicio de calidad aumentara; la mejora en la satisfacción de los estudiantes de manera elevada.

Por otro lado, en cuanto a las investigaciones a nivel local se hace referencia las siguientes.

Además Vargas y Vásquez (2019) en su trabajo tuvo como finalidad identificar la calidad de servicio y la lealtad de compra por parte de los consumidores realizados en el supermercado Mia Market SRL de Juliaca, trabajo realizado en el periodo 2019;; el trabajo fue: cuantitativo de corte trasversal, finalmente descriptivo correlacional, para la obtención se utilizó las encuestas las mismas que fueron aplicadas con cuestionarios, la que fue validado por el instrumento de medición de Clasuper; se trabajó bajo una muestra de 384 clientes; de las hipótesis determinada se evidencio que existe una vinculación de la calidad de servicio ofertada a sus clientes, lo que significa que estos tienen una aceptación de ser leales en cuanto a las copras que realizan. Obteniendo un Rho de correlación Tau-b de Kendall muestra un resultado de 0.433 y un $p.v = 0.000$.

A propósito Valdez y Estofanero (2017) El trabajo tuvo como propósito la calidad de servicio del personal administrativo y la satisfacción de los educandos de la Universidad Nacional de Juliaca; la investigación aplicó los métodos básico; transversal, a 314 educandos los mismos que están matriculados en el semestre 2019-I; de los resultados encontrados se indica la correlación positiva fuerte y directa de la calidad de servicio y la satisfacción en los educandos; también se indica que existe una vinculación fuerte con el nivel de satisfacción con el valor de r de Spearman igual a 0.699.

También Taucaya S (2020) En su estudio tuvo como propósito determinar la responsabilidad social universitaria y la formación profesional de los educandos del Universidad Peruana Unión de la Filial Juliaca, con el propósito de determinar la vinculación de la responsabilidad social universitaria, y preparación de los educandos, la investigación esta contextualizado bajo el enfoque cuantitativo; diseño descriptivo correlaciona determinado con el método deductivo no experimental, la muestra fue de 226 educandos seleccionados bajo el muestreo probabilístico estratificada; se empleó como técnicas las encuestas e instrumento determinado de manera estructurada; en resumen existe correlación de la responsabilidad social universitaria y formación con $r = 0.072$; Sig, bilateral de 0,278; además muestra una regresión con suma de cuadrados 0.586, un grado de libertad 1, una significancia de 0.278.

En efecto Donayre y Panta (2020) En su estudio realizado la calidad educativa y la satisfacción de educandos del programa de estudios de

administración de negocios internacionales del instituto de educación superior del distrito de Huaral realizado en el periodo 2020; con el fin de identificar la vinculación de la calidad educativa y satisfacción de educandos; se aplicó la herramienta cuantitativa; descriptivo, correlacional, transversal, no experimental transeccional; se empleó el cuestionario; la población en estudio fue de 127 educandos; los resultados indicaron que el 71 % existe un nivel óptimo del nivel de calidad educativa; otro de los datos indicaron que existe una satisfacción en el nivel de calidad educativa siendo los resultados del 84 %;

Lo anterior confirma las conclusiones a las que se arribó que existe una vinculación alta en las variables en estudio, con (p valor = 0,000) con un Rho de Spearman de 0,826, alta, proponiéndoles que ayuden a optimizar la calidad educativa y consecuentemente se logra la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la definición de la variable X, Calidad de servicio. También Pinedo (2017: p.38) indica es la perspectiva que tiene el cliente, las mismas que son determinadas por dimensiones dadas en el producto o servicio ofrecido.

Además, Orihuela (2021: p.26) indica es la uniformidad en cuanto al control de la variable dada durante un proceso y el nivel de perfección dada en un bien o servicio.

Así pues, Ali; Saleh; y Akoi (2021: p.66) Calidad de servicio es un tema crítico para clientes, negocios y propietarios pues eso afecta a todos en el logro de las satisfacciones y ello permite que el cliente vuelva a comprar un bien o considerar el servicio como inadecuado, ante los resultados de calidad del servicio de un problema serio, que puede resultar en menos pinchar actividad debida a menos ganancias por menos satisfacción y fidelización del comprador.

Después la calidad del servicio es fundamental para implantar el sistema de información, ya que algunos servicios son fundamentales como la formación de usuarios, la mesa de ayuda y el soporte. La calidad de los servicios depende del desempeño de quienes los prestan en el momento en que son entregados. Los servicios se pueden ofrecer a través del propósito sistema de información o fuera de línea. La satisfacción del usuario se refiere a la medida en que el usuario este satisfecho con el sistema, información y servicio. La percepción y la actitud del usuario hacia el medio ambiente. En su conjunto refleja el concepto de satisfacción del usuario Nazareno (2014: p. 126).

Igualmente, la calidad tiene sus raíces en la industria manufacturera que ha cambiado significativamente en el último siglo, particularmente dentro del contexto de los requerimientos por parte del consumidor o cliente. Además, se han desarrollado nuevos conceptos y enfoques relacionados con la Gestión de Calidad, propuesto a lo largo de los años. Han impactado la noción de calidad con respecto a los principios y prácticas dominantes. También es evidente que la sociedad, en la que existe organizaciones, cambios y plantea demandas como la sostenibilidad. Esto influye en la operacionalización de la calidad. Jason Mattias & Ida (2020: p.2). Es decir, la calidad de servicio es una tendencia donde se puede ver la concentración de los clientes y la expectativa sobre los productos.

Además, podemos mencionar que la variable en estudio “calidad de servicio” está vinculado a la satisfacción de los educandos. Así mismo la satisfacción ayudara al programa a realizar ajustes oportunos para considerar los aspectos importantes en la mejora de calidad durante la prestación de servicios al usuario, así como fomentar una cultura de servicio de calidad Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019: p. 2-10).

Finalmente, La calidad del servicio significa una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción que resulta de la comparación de las expectativas con rendimiento Rubogora (2017: p.2-3)

En cuanto a la Definición operacional en lo que respecta a la información recolectada de datos en la variable calidad de servicio se empleó el instrumento o cuestionario, en consecuencia, se tuvo los resultados, las que se procesan en el SPS versión 26 y se interpretan; también se aplicó diversos métodos de análisis estadístico.

En efecto la primera dimensión es la eficacia, que optimiza, aborda con un uso racional de los recursos, consecuentemente ayuda al cumplimiento de metas con aplicación mínima de recursos, en un corto tiempo. Calvo; Pelegrín; y Gil (2018: p.12).

Al respecto como primer indicador esta la innovación de maquinaria equipo, toda innovación incorpora nuevas combinaciones de técnicas, ideas, nuevos servicios, procesos, disponible para el uso de la empresa y los clientes. Así mismo, es subsecuente a contingencias por lo que generan la competitividad económica

muchas veces difíciles de ser copiado por la competencia; otras de las características a considerar la dimensión multilateral, con el proceso de innovación, y creatividad que va acompañado de políticas de publicidad y marketing en los campos socio económico, ambiental, como lo aborda Suarez Rogelio (2018: p. 4-10).

Al mismo tiempo como segundo indicador tenemos la conformidad en la institución, dada por los procesos de adhesión y las maneras de considerar la culminación de procesos.

También en tercer lugar, el indicador de productividad de maquinarias pesadas; la productividad del trabajo representa la cantidad de producto la misma que está vinculado a la producción, la aplicación o desplazamiento de factores como, capacitación de los RH., calidad de equipo, tareas, el capital, activos intangibles, la eficiencia técnica y los modelos organizativos Domínguez (2017: p.49).

Además, como cuarto indicador tenemos, acreditar profesional con competitividad, las universidades, como era de esperar, exhiben logros diversos en su acreditación institucional, tanto en lo que se refiere a la cantidad de años otorgada, como al número de áreas evaluadas. Fernández y Ramos (2020: p.222).

Por otro lado, el quinto indicador es instalaciones físicas, Indica el autor que en una organización o una compañía promueven el uso suficiente de sus recursos. Equipos, materiales y anergia, es decir, las instalaciones físicas incluyen la ubicación del diseño del inmueble y la distribución de la planta y el manejo de materiales Cárdenas (2020: p.7).

Así también el sexto indicador, mantenimiento de las maquinarias, está vinculado al conjunto de procesos que se dan en los sistemas productivos como la materia prima, la mano de obra y otros procesos según los requerimientos de los consumidores Aguayo Aguayo, Luis Alfredo. (2020: p.10).

En cuanto séptimo indicador esta la participación de involucrados en actividades educativas, recreativas, físicas, comerciales, industriales, entre los que significa actuar, en consecuencia las actividades involucran las labores, tareas que un individuo ejerce diariamente, con experiencias propias, se refiere a la consolidación de la participación en caso de los educandos se refiere a su vinculación con orientación guiada en la aptitud y la lectura crítica, que permite la

interacción, e intercambio de la participación del alumno de forma interactiva, así como de informes de investigación educativa. María Fernández Hawrylak; Antonio Sánchez Ibáñez; Davinia Heras Sevilla (2020: p. 3-10),

Así mismo el octavo indicador es, atención personalizada; al cliente se refiere a una herramienta del marketing que busca crear puntos de contacto con los usuarios, a través de diversos canales durante la venta y post venta garantizando que el servicio llegue al usuario de forma correcta y se logre la satisfacción del cliente; Douglas da Silva (2020: p. 1-2).

Luego el noveno indicador es, el proceso de aprendizaje del estudiante, se refiere a las estrategias de aprendizaje de los conocimientos, habilidades, necesarios para el cumplimiento de un objetivo es elegido y recuperado de manera coordinada tras haber observado una serie de experiencias previas.

Después como decimo punto tenemos el indicador, que son características medibles, permite evaluar la utilidad de los procesos, pueden ser usadas para medir cambios hacia un resultado de valores, un incremento de la productividad, gestión de tiempo, calidad de servicio y otros podría ser enfocado, claramente, y específicamente; en materia educativa esta se proyecta a la preocupación y actitudes, y progresos de los alumnos hacia el estudio en un horizonte de tiempo. También, existen diversas investigaciones que se orientan a precisar los procesos implicados en el aprendizaje y el estudio en el rendimiento académico como lo sostiene Andrades - Moya, Jonathan. (2021: p. 8).

Como afirmamos antes el onceavo indicador sancionador de faltas, se refiere a las sanciones formativas, de alguna u otra forma, tiene como fin la regulación conductual de los estudiantes. Andrades - Moya, Jonathan. (2021: p.8).

Después la segunda dimensión es la amabilidad tiene un trato agradable o agresivo, teniendo la capacidad de disfrutar cordialmente en la relación con otras personas, como lo indica Rojas (2019: p.26).

Así mismo como primer indicador está el respeto a los alumnos, El respeto es una habilidad que se puede manifestar y se puede valorar en una escala desde sí mismo. Uranga et.al. (2016: p.192).

Así pues, el segundo indicador es la actitud profesional, la actitud es la misma manera que le habito, aumenta la cantidad de rendimiento, en cambio solo la aptitud aumenta la calidad. Garza; y Poy (2020: p.94).

Igualmente, el tercer indicador viene a ser atención individual se refiere a la capacidad de expresar o sentir sentimientos de una forma adecuada. Augusto; Aliaga; y Peña (2020: p.134).

Luego el cuarto indicador es afecto de trato, se refiere a un buen trato a la infancia contribuye a este propósito al sintetizar una serie de propuestas conceptuales y aplicadas que busquen trascender el mandato de no maltratar Contreras; y Vega (2016: p.141).

Igualmente, como quinto indicador el respeto a las autoridades educativas, se refiere a que el respeto A que es un tema que, en este mundo moderno, día a día se va tomando mayor interés en la formación de la cavidad familiar que genera consecuencias graves en los argumentos que se interesa. Uranga; Rentería; y Gonzales (2016: p.188).

Luego el sexto indicador es la lealtad con los principios de la institución, la lealtad de tus clientes y poder identificar quienes son leales o no, es una tarea importante, porque de ellos depende la existencia y sobre todo que se mantenga en el tiempo Caruajulca (2018: p.8).

Finalmente, como séptimo indicador es trabajo en equipo, que se refiere a las personas que participan con sentido de pertinencia para lograr un resultado, también relaciona a la capacidad de comportarse con normas de conducta común y desenvolverse, con efectividad para alcanzar las metas de la organización Garcilaso (2020: p .32).

Así mismo la tercera dimensión es la información, se utiliza como recurso económico lo cual permite aumentar la eficacia de las empresas su competitividad, su capacidad de innovación, y la mejora de la calidad de productos y servicios Alfonso (2016: p. 236).

Así pues, como primer indicador es el tiempo de respuestas a solicitudes, se refiere que es parte de nuestra experiencia cotidiana en formas y sentidos que se nos aparecen como naturales, pero son profundamente culturales, y un componente fundamental de la de la situación social; propuso García (2017: p.4).

Además, como segundo indicador en reglas de comportamiento, se refiere al comportamiento físico depende del estado de a persona y de un medio ambiente, así pues, el conjunto de factores interdependientes e interactuantes, se toma importancia al análisis del servicio de calidad; indica Sencia (2017: p.15).

Después en tercer lugar, los indicadores son los servicios académicos, que se refiere a un sistema educativo relacionado con los procesos de recolección, monitoreo y análisis de datos de las brechas entre las expectativas y la percepción de los servicios que reciben sobre establecimientos diversos y de escolares y estudiantes del sistema central como lo sostiene Cortes, (2017: p.42). y ratifica sobre la evaluación de los elementos de los sistemas Dabestani, R., Shahin, A., Saljoughian, M., and Shirouyehzad, H. (2016: p.2-6).

Luego cuarto indicador tenemos a trabajadores administrativos, que se refiere a planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa Armijos; Bermúdez; y Mora (2019: p.165).

Al mismo tiempo como quinto indicador tenemos desempeño de los docentes se refiere al rol del docente implica cada día esforzarse para generar resultados académicos y conexiones emocionales a través de las experiencias que comparte con sus estudiantes Rodríguez; Moya; y Rodríguez (2020: p.28).

Por último, sexto indicador domino de tema, se refiere a la preocupación de los docentes por sus estudiantes, aplicar adecuadamente diferentes técnicas de enseñanzas y sentirse responsables por el aprendizaje de sus alumnos Jesús (2017: p.135).

En cuanto a la Variable Y, Satisfacción. En primer lugar, se origina por las percepciones y necesidades que tiene una persona después de haber realizado un proceso valorativo a los productos o la prestación de servicios idea sostenida por Mancilla; Ángeles; y Orosco (2019: p.72-73).

Al respecto en segundo lugar, considera la valoración que efectúa el consumidor sobre la entrega del producto ofrecido o servicio cumplido con oportunidad, influenciados por las características particulares del bien o servicios, también la influencia de las respuestas emocionales frente a las particularidades que proporciona en el servicio. Cahuana (2016: p.15-16).

Además, Las empresas deben tener directrices o ideas a la que la empresa decide abordar como políticas empresariales para lograr satisfacer con la atención prestada a sus clientes para de esta manera crecer económicamente y ser más competentes en el ámbito empresarial en cuanto al buen servicio incluyendo los

valores y nuestra forma de actuar en beneficio de los consumidores en cuanto a calidad y así fidelizar a los clientes Alcas (2017: p.24).

Por un lado, se debe tener en cuenta la importancia de la información para realizar nuevas inversiones de ser necesario Regina y de la Cruz (2019: p.29).

Además, satisfacción del cliente es primordial en un negocio, al cliente se le da la prioridad en el negocio, así que viene el beneficio. El éxito de las empresas está en la satisfacción de los clientes por lo tanto permanecen en la primera posición del mercado, cabe decir que las empresas actuales son conscientes de que expandir el valor de mercado implica satisfacer a sus clientes Sivasankaran (2020: p.16).

También el cliente percibe si el producto o servicio logró satisfacer las perspectivas de los usuarios, en la compra de productos y servicios que ellos adquieren, ósea la calidad del servicio entre otros, es la experiencia de compra de una persona Bengtsson, Hertzberg & Rask (2020: p.8).

Por otra parte, la satisfacción del usuario se refleja cuando sus expectativas fueron alcanzados o superados por lo proporcionado por servicios de salud. En otras palabras, la calidad es la capacidad de satisfacer ampliamente las expectativas de los usuarios. Cabe decir para lograr satisfacer al público se debe responder fundamentalmente con la atención de calidad en los servicios. Febres, Mercado (2020: p.398).

Finalmente, la satisfacción viene a ser la actitud que tiene el consumidor final y las expectativas que este tiene en cuando al deseo o cubrir sus necesidades personales Córdor; y Gálvez (2020: p.21).

En lo que respecta a la Definición Operacional se tiene. En efecto se utilizó el cuestionario, los resultados obtenidos se procesaron en le SPS versión 26 y se interpretaron; también se aplicarán diversos métodos.

Así mismo la primera dimensión es el cumplimiento, dado por el cumplimiento de las funciones de los recursos humanos durante la gestión de jornadas educativas según programaciones dadas Rabanal (2020: p.35).

Luego como primer indicador se refiere a las metodologías, pues se aprecia que es la ciencia de métodos, conjunto de operaciones, procedimientos, estrategias, racionales y sistemáticos que se utilizan para lograr soluciones,

prácticos, óptimas a problemas complejos, teóricos las metas propuestas por un grupo de personas. Piñol (2016: p.7).

Por una parte, el segundo indicador rentabilidad del servicio educativo, se refiere a los a la búsqueda de mejor educación, mayor empleabilidad y mayores oportunidades, sectores empresariales, donde no cuentan con políticas de gestión y así considerar nuevas propuestas empresariales favorables para realizar una inversión en el rubro educativo Rojas (2017: p.2).

Así mismo en tercer lugar, el indicador actitudes en la institución, se refiere a las actitudes que son determinaste de la conducta, ya que están ligadas a la percepción, a la personalidad y a la motivación. Gonzales; y Triana (2018: p.206).

Luego como cuarto indicador tenemos cumplimiento de metas; valora en qué medida se efectuaron las metas; teniendo en consideración los resultados deseados que planea y se compromete lograr; Rabanal (2020: p.12).

Después como quinto indicador tenemos conocimiento en manejo, es una herramienta con la que el individuo puede visualizar, estudiar y evolucionar en cuanto a las adaptaciones, retos y en diferentes formas en una organización sindical. Barrios; Olivera; Acosta (2017: p.12).

También como sexto indicador tenemos compromiso profesional, que se refiere a la capacidad que tiene una persona en el cumplimiento y observancia de las tareas asignadas en el trabajo dentro del tiempo destinado para ello. hoy en día como el mediador de los aprendizajes, cumple un valor subsidiario en el aula. Vela por el bienestar de sus estudiantes. Zumaeta (2016: p.19).

Al mismo tiempo el séptimo indicador es tolerancia ente la comunidad educativa, se refiere a la tensión entre las razones para obtener y las razones que llevan a pensar que debe de ser aceptado lo objetado Aguinaga (2018: p.27).

También octavo indicador es la virtud, considera a la actitud humana de coordinarse cronológicamente en entregar el servicio o producto con puntualidad, Así también puede decirse el cumplimiento de horarios de entrada y salida en el trabajo, la misma que está relacionada a la obligación de terminar una actividad asignada. Chambilla; y Coayla (2017: p.11).

Después noveno indicador es normas de convivencia, son muy importantes, a través de ellas se regulan los comportamientos y actitudes. Zumaeta (2016: p.16).

Es decir, el décimo indicador viene a ser servicios educativos, se refiere, a la educación que mejora los conocimientos, por tanto, la evaluación es un proceso que se realiza individualmente. Los individuos altamente educados pueden comprender la situación y evaluar positivamente, ya que poseen persistencia, y poder de pensamiento Aman (2017: p.29).

En cuanto a onceavo indicador tenemos incremento de práctica, se refiere al grado de liderazgo de los directivos y el monitoreo de las políticas implementadas en la institución educativa Rabanal (2020: p.35).

Así pues, la segunda dimensión es el bienestar, que se refiere al desarrollo de las relaciones al interior de los equipos organizacionales, y en general, en los procesos relacionales que ocurren entre los individuos Escalante (2016: p. 111).

También como primer indicador es la empatía en la comunidad educativa, que se refiere a un sistema educativo que favorece y mejora a la sociedad en general da a entender y a identificar y tolerar las emociones de los otros Rodríguez; Moya; y Rodríguez; (2020: p.29).

Además, como segundo indicador tenemos criterios de acreditación de los alumnos, y se refiere al procesamiento de actividades y acciones conducentes a la formación y bienestar del estudiante, cuyo propósito es lograr el reconocimiento por parte de las entidades rectoras, acerca del funcionamiento y cumplimiento social para satisfacer expectativas del estudiante; criterio sostenido por Campos Cornejo, L. L., & Beraún Quiñones, E. H. (2018: p.3).

Luego como tercer indicador habilidades para el manejo de las maquinarias, se refiere al conocimiento práctico o técnico al mismo tiempo es la capacidad de aplicar conocimiento técnico en un contexto. Torres (2017: p.3).

Después cuarto indicador tenemos reconocimiento del estudiante, se refiere al sujeto que pueda reconocerse desde su autovaloración individual y al mismo tiempo que sea reconocido por el estado en cuanto es un sujeto con derechos y deberes individuales que lo constituyen como ciudadano Amorocho (2019: p.219-220).

En cuanto a quinto tenemos enseñanzas amplias, Se refiere a las actividades, secuencia de acciones u operaciones que se expresan en las enseñanzas académicas de organizaciones para así lograr los objetivos de la enseñanza. Navarro; y Samon (2017: p.29)

Luego como sexto tenemos el medio que nos rodea es profundamente coherente con el aire, agua que bebemos es una gran implicación en nuestro bienestar y salud para uno mismo Bello, Cedeño (2016: p.228)

Por un lado, como séptimo indicador es fomentar la autoestima, se refiere a que impulsara al desarrollo de uno mismo para así hacer frente a las presiones de la vida, es decir la seguridad adquirida desde nuestro hogar como entorno. Avelar (200: p.32).

Por una parte, como octavo indicador es el, acceso a la tecnología, quiere decir que, en la institución educativa a pesar de contar con infraestructura, tecnología, no todos los alumnos y docentes aprovechan de la misma forma las necesidades reales de seducir a los docentes para que den información a sus estudiantes sobre el tema de calidad de servicio. Cortes (2016: p.56).

Ahora bien, como noveno indicador es lograr metas, que se refiere a los alumnos que afrontan el aprendizaje, los perfiles de motivaciones que activan, el tipo de estrategias que emplean y, en consecuencia, el rendimiento logrado en el curso cada tipo de metas contribuye a generar distintos patrones motivaciones, cognitivos y comportamentales. Chiecher (2017: p.62).

Por último, como decimo indicador son las capacitaciones permanentes a docentes, ósea se refieren al perfeccionamiento del docente como una forma de compensar las insuficiencias de la formación profesional inicial de los maestros y profesores Cortes (2016: p.75).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Con referencia a la investigación presenta el enfoque cuantitativo ya que el autor indica que la misma permitirá validar el conocimiento teórico, bajo indicadores que serán considerados en la práctica de la investigación cuantitativa. Cadena; y otros (2017: p.1612).

En cuanto a la investigación fue aplicada, porque las sugerencias, y las teorías serán contrastadas a la realidad. Este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. La finalidad del tipo de investigación es el conocimiento técnico para la aplicación inmediata y solucionar problemas reales. Escudero; y Cortez (2017: p.19).

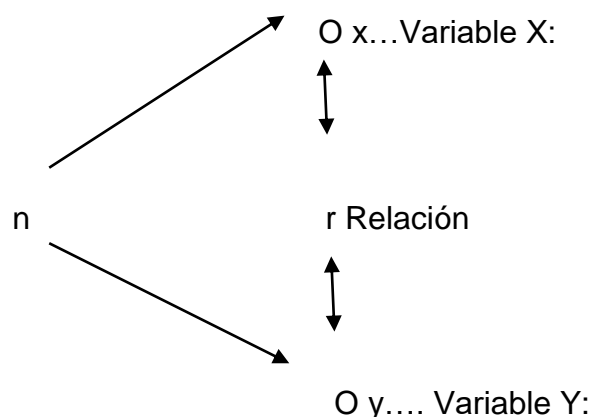
Con referencia al nivel de investigación, Estuvo desarrollado con el método descriptivo; como su nombre los indica, este tipo de investigación está enfocada a describir la realidad de determinados sucesos, objetivos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar Escudero; y Cortez (2017: p. 21).

Además, fue correlacional debido a que se detalló las tipologías y características de las variables además se va a estudiar, mide características de las dos variables X y Y.

En relación a la investigación correlacional Campos Cornejo, L. L., & Beraún Quiñones, E. H. (2018: p.45). Describe, las dos o más variables que están correlacionados, además analiza detalladamente las características de las variables. El estudio identifica la situación sin abordar vínculos causales. Por lo tanto, el nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

Con respecto del diseño fue no experimental, Trasversal, no hubo interferencia y manipulación en la observación de la variable X respecto al tiempo, además es transversal ya que los instrumentos se aplicaron en un mismo momento y una sola oportunidad. Se caracteriza por realizar una medición única y de acuerdo a sus características Álvarez (2020: p.4).

Continuación se muestra el esquema siguiente:



Dónde:

n: Es la muestra

Ox: Calidad de Servicio, representa a la variable X

Oy: Satisfacción, es la reflexión de la variable Y

r: representa la relación de ideas.

3.2 Variables y operacionalización

En lo que corresponde se utilizaron dos variables que son Calidad de Servicio y Satisfacción, así pues, como definición conceptual la Calidad de Servicio según, Moya (2016: p. 70-230) indica, cuando hablamos de calidad en servicio, en seguida se nos viene a la mente la noción cliente. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, etc. Por otro lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, y así puedan facilitar una buena atención en términos de amabilidad, información, gestión, por mencionar algunas.

En lo que respecta a la definición operacional: se indica que el trabajo de Calidad de Servicio se usó el cuestionario, cuyos los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 26 y se interpretaron, al igual se aplicó diversos métodos estadísticos.

Referente a Satisfacción tenemos la definición por autores de la siguiente manera: Uchuya; y Panta (2020: p.1-5) Satisfacción del estudiante permite señalar que el estudiante es un ser crítico del aprendizaje que recibe cuya satisfacción está

asociada al nivel de cumplimiento de expectativas de interés humano que le pueda brindar en su centro de estudios satisfacción puede identificarse como aquel sentimiento de éxito al percibir un alto grado de bienestar.

Con respecto a la definición operacional se propone de la siguiente manera, en ese mismo sentido, se usó el cuestionario, los resultados obtenidos se procesaron en el SPS versión 26 y se interpretaron, también se aplicaron diversos métodos de análisis estadístico.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

En efecto se indica que es igual a 108 alumnos por lo que al ser una población pequeña se aplicó la técnica censal, cuyos alumnos asisten al Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin.

En cuanto a la muestra el estudio aplica el método censal por lo tanto no desarrolla este método porque la población es igual a la muestra y la muestra es igual a la población.

Con respecto al muestreo el estudio aborda a toda la población, sin excepción.

Asimismo, la unidad del análisis aborda a las 108 personas y el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin.

Además, se incluye a los 108 alumnos matriculados en el primer semestre del 2021 de la Entidad. Sin embargo, se excluye a alumnos que no pertenecen a ese semestre.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad

En lo concerniente a la Técnica: Brevemente, indicamos que es una herramienta de gran importancia la encuesta de modo que, se lleva cabo mediante un instrumento llamado cuestionario solamente esta direccionado a los individuos, por tanto, la encuesta permite aplicar cuestionario para obtener información valiosa sobre sus opiniones, actitudes, precepciones y comportamientos Arias (2020: p.18). En efecto, se recoge información necesaria.

Con respecto al Instrumento: corresponde hablar del cuestionario que ayuda la recolección de datos utilizados comúnmente en los trabajos de investigación. El instrumento aplica un conjunto de preguntas y una serie de posibles respuestas

que el encuestado debe responder no existe respuestas correctas en las encuestas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas, similar criterio fue sostenido por Arias (2020: p.21-22).

A propósito de la Validez: igualmente se constituirá a conocimiento de juicio de los especialistas, pues la validez; tiene en cuenta a que el instrumento sea pertinente al estudio, midiendo aquello que se tiene como objetivo. La validez puede ser: de contenido; cuando representa el concepto. Como lo sostiene el medico Ríos (2017: p.103). Es decir, la validez es elemento base de la recolección de datos que se desarrolla enfocándose al juicio expertos, formato preparado por la UCV, donde evaluó varios criterios de calificación como la pertinencia, relevancia y claridad las cuales fueron entregados y firmados por cada uno de ellos.

Tabla 1

Validación de fiabilidad

N°	Experto	Calificación
Revisor 1	Dra. Teresa Narváez Aranibar	Apropiado
Revisor 2	Dra. Edith Geobana Rosales Domínguez	Apropiado
Revisor 3	Dra. Edwin Arce Álvarez	Apropiado

Fuente: Elaborado por la investigadora

En relación a la Confiabilidad Se basará en 108 educandos, las mismas que fueron procesadas que muestra la seguridad se acepta el resultado, cuando se aplica el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Síntesis de procedimientos de casos

N			%
Casos	Valido	108	100.0
	Excluido ^a	0	0
	Total	108	100.0

a. La dimensión es válida, así como el número de personas

Tabla 3

Resumen del resultado de la fiabilidad

Alfa de cronbach	N
978	60

En relación a la Interpretación: El análisis de confiabilidad para las variables en estudio, logró un Rho, 0.978, lo que indica la fiabilidad es consistente y fiable, según la tabla presentada en el anexo en el baremo de consistencia interna e interpretación de coeficientes.

3.5 Procedimientos

Además, se aplicaron encuestas y cuestionarios de investigación, los que permiten localizar datos para la investigación.

En referencia al procesamiento de datos se indica que es la parte operacional, de recolección de datos correspondiente a estos objetivos, pues poseen capacidad para generar interpretaciones de los resultados, de la aplicación del cuestionario.

En tanto los datos fueron procesados en el Software estadístico SPSS26 en español, con el cual se organizará la información en cuadros para luego representarlos en gráficos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Así mismo se presentan bases teóricas del procedimiento investigativo, además muestran el funcionamiento de las técnicas, para recolectar la información, respecto al análisis descriptivo cuyo resultado fue aplicado en el programa SPSS versión 26 para analizarla, cuyos resultados muestran en las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con su respectiva.

Con respecto al Análisis inferencial se logró contrastar la hipótesis alterna de la investigación, rechazando la nula.

3.7 Aspectos éticos

Así mismo, Es muy importante en una investigación considerar los objetivos para lograr una investigación sin inconvenientes, para Castañeda; Gómez, Londoño (2020: p.284). Es por esto que se hace indispensable contar con la ética y la integridad científica como factores que generen confianza sobre los procesos científicos por parte de las instituciones y la sociedad en general; para ello es necesario que las investigaciones se realicen con rigor, esto es, que se utilicen métodos y técnicas sustentadas académicamente y que permitan confrontar los hallazgos o reproducirlos siguiendo los mismos procedimientos, que cumplan con las pautas y normas definidas en las leyes y políticas nacionales y ante todo, que actué con respeto y responsabilidad por el bien de los participantes;

Lo anterior confirma que la investigación ha sido realizada a partir de la información real, toda la información proporcionada y que se presenta en la investigación fue realizada con base en fuentes reales, citados cuidadosamente con prevención de su autenticidad. Así mismo el estudio respeta los derechos de autor, aplica citas y referencias de acuerdo a las normas Apa, además el estudio cuenta con autorización de la entidad para la investigación, El trabajo evita la plagia, y auto plagia, aplica el turnitin.

IV RESULTADOS

Por lo que se refiere al estudio descriptivo, se hizo con 108 personas, preguntadas y, realizadas en Calidad de servicio y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. En relación a los resultados logrados para cada dimensión fue el seguimiento:

Tabla 4

Eficacia (agrupada)

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulación
Valido	Nunca	6	5.6	5.6	5.6
	Casi nunca	46	42.6	42.6	48.1
	A veces	23	21.3	21.3	69.4
	Casi siempre	28	25.9	25.9	95.4
	Siempre	5	4.6	4.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Fuente: La Investigadora

En cuanto a la interpretación, conforme al resultado mostrado en la tabla 4 el 42.6% de interrogados, ósea 46 personas del total indican casi nunca, pues la institución efectúa un cronograma anual del mantenimiento de las maquinarias pesadas, cabe decir 28 representan al total de los encuestados corresponde al 25.9% respondieron, casi siempre, también 23 personas preguntados que significan el 21.3 del total indican nunca el 4.6%. Correspondieron la idea eficacia.

Tabla 5*Amabilidad (agrupada)*

Frecuencia		%	% Valido	% Acumulada
Valido	Nunca	6	5.6	5.6
	Casi nunca	37	34.3	39.8
	A veces	30	27.8	67.6
	Casi siempre	27	25.0	92.6
	Siempre	8	7.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Fuentes: La investigadora

Interpretación, Lo expuesto en la tabla 5, que personifica al 34.3% de los preguntados, ósea 37 personas que correspondieron al total de la muestra indicaron: casi nunca, la institución implementa talleres para actualización docente, así mismo 30 personas preguntados significan el 27.8% respondieron a veces, así que 27 de los interrogados presentan 25% correspondieron a la muestra indican casi siempre, por tanto 8 de los encuestados que personifican el 7.4% respondieron de la muestra siempre y el 5.6% respondieron nunca, analizando la dimensión amabilidad.

Fuente: La investigadora.

Tabla 6**Información (agrupada)**

Frecuencia			%	% valido	% acumulación
Valido	Nunca	10	9.3	9.3	9.3
	Casi nunca	27	25.0	25.0	34.3
	A veces	33	30.6	30.6	64.8
	Casi siempre	29	26.9	26.9	91.7
	Siempre	9	8.3	8.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Fuentes: La investigadora

Interpretación, lo expuesto en la tabla 6, que personifica al 30.6% de los preguntados, ósea 33 personas que correspondieron al total de la muestra indicaron, casi nunca, desarrolla un plan de acción para la evaluar las competencias de personal administrativo, Así mismo 29 personas encuestados que personifican el 26.9% respondieron casi siempre, así que 33 de los encuestados que presentan 30.6% correspondieron de la muestra a veces, por tanto 9 de los encuestados que personifican el 8,3% respondieron de la muestra siempre y el 9.3% respondieron nunca, analizando la dimensión amabilidad.

Tabla 7**Cumplimiento (agrupada)**

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulación
Valido	Nunca	6	5.6	5.6
	Casi nunca	36	33.3	38.9
	A veces	27	25.0	63.9
	Casi siempre	37	34.3	98.1
	Siempre	2	1.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0

Fuente: La investigadora

Con referencia a los resultados de la tabla 7 se describe que 34.3% de los preguntados, ósea 37 alumnos contestaron la pregunta, casi siempre la institución dispone de un plan de incentivos y de reconocimiento para el personal docente, así mismo 36 alumnos preguntados representan al 33.3% respondieron casi, nunca, mientras que 27 de alumnos interrogados presentan 25% respondieron a veces, además 6 alumnos, que representan el 5.6% respondieron nunca y 1.9% lo que quiere decir que los encuestados respondieron siempre en cumplimiento.

Tabla 8**Bienestar (agrupada)**

		Frecuencia	%	% Valido	% Acumulada
Valido	Nunca	7	6.5	6.5	6.5
	Casi nunca	31	28.7	28.7	35.2
	A veces	36	33.3	33.3	68.5
	Casi siempre	34	31.5	31.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Fuente: La investigadora

De conformidad a la tabla 8 se observa que el 33.3% que representan a 36 alumnos respondieron a veces; la institución cuenta con un proveedor en vigencia medica de seguridad y salud ocupacional; así mismo 34 alumnos preguntados que representan el 31.5% respondieron casi siempre; También 31 alumnos preguntados significan el 28.7% respondieron casi nunca y 6.5% respondieron: nunca preguntado con la dimensión bienestar.

4.1 A propósito de las pruebas de hipótesis

Se presenta la prueba de normalidad, se propuso aplicar el planteamiento para resolver las pruebas de hipótesis general y especifica como siguiente:

Ho: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

Ha: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H0

$P > \alpha$: se acepta H0

Cálculo de la siguiente: $p = \text{Sig.}$

Tabla 9**Pruebas de normalidad**

Estadístico	Kolmogorov- Smimov ^a					
	gl	Sig.	Estadístico	Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Calidad de servicio	-234	108	0.000	0.873	108	0.000
(Agrupada)						
satisfacción	228	108	.0000	0.838	108	0.000
(Agrupada)						

a: Corrección de significación de Lilliefors Fuente: La investigadora

Acerca de la interpretación, la normalidad está referida a la variedad de actos, procesos humanos para responder a la Normalidad y contrastar a la realidad; se usó el modelo de Kolmogorov-Smirnov, de modo que, la muestra utilizada es > 50 , una significancia $p=0,00$ con un 95% de confianza ($\alpha=0,05$). En tal sentido se acepta la hipótesis alterna, ósea, la distribución no es normal, así mismo las pruebas no paramétricas de Spearman.

Al respecto de la tipificación de la Investigación, con referencia a la Investigación Paramétrica la definición teórica nos indica que el estudio podría haber sido paramétrica sí, se tiene en cuenta tres (3) circunstancias:

1. Las variables aplican instrumentos numéricos.
2. Su distribución de información normal.
3. Se aplican en variables normales.

Con referencia a prueba se tiene Investigación no Paramétrica, la investigación no paramétrica, propone la hipótesis, pues los datos observados no tienen clasificación normal, se muestra en la tabla 5 con valor de $p=.000$.

Lo anterior confirma que la prueba es no paramétrica por lo que es menester usar en la correlación el estadístico Rho de Spearman.

4.2 A propósito de la prueba de hipótesis general

Se evidencia:

HG- Existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Ho- No existe relación significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes en el Institución Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Ha- Si existe relación significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Tecmin, Puno 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza Ho

$p > \alpha$: se acepta Ho

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 10

Prueba de hipótesis general correlaciones

Calidad de servicio (agrupada)		Satisfacción (Agrupada)		
Rho de Spearman	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.835**
		N	.	0.000
		N	108	108
	satisfacción (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	.835**	1.000
		N	0.000	.
		N	108	108

** . La prueba es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: La investigadora

En referencia a la Interpretación, se muestra la tabla 10 aplicando el Rho de Spearman para la calidad de servicio (agrupada), y satisfacción de los estudiantes con un Rho= 0.835, un $p.v < 0.000$ al valor de $\alpha = 0.05$, en consecuencia, la Ho se rechaza, y se acepta H1; lo que indica la existencia de una relación significativa, positiva alta entre la Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios en el Instituto de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Con referencia a la prueba de Hipótesis General, se muestra el planteamiento de la hipótesis general.

HG.- Existe relación significativa positiva entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Se muestra la Hipótesis Especifica 01

Ho.- No existe relación significativa positiva entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinaria Pesada Tecmin, Puno 2021.

Ha.- Si existe relación significativa entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Descripción: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$P > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 11

Prueba de primera hipótesis específica

EFICACIA (Agrupada)		Satisfacción (Agrupada)		
Rho de Spearman	EFICACIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	.804**
		Sig. (bilateral)	-	.000
		N	108	108
	Satisfacción (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.804**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	-
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: La investigadora

Por lo que se refiere a la Interpretación, el resultado de la tabla 11 muestra el valor de p es 0.000, $<$ que el valor de $\alpha = 0.05$, por consiguiente, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , que si existe relación positiva entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. La misma que presenta el Rho, = 0.804, para las 2 variables, lo que indica una correlación positiva alta según el baremo existente en el anexo.

4.3.2 En cuanto a la Hipótesis Especifica 02

HG. - Existe relación significativa positiva entre la amabilidad y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Tecnológico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Ho. - No existe relación significativa positiva entre la amabilidad y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Ha.- Si existe relación significativa positiva entre la amabilidad y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Pun, 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza Ho

$p > \alpha$: se aceptó Ho

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 12

Prueba de segunda hipótesis especifica correlaciones

AMABILIDAD (Agrupación)		Satisfacción (Agrupación)		
Rho de Spearman	Amabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.721"
		Sig. (bilateral)	-	.000
		N	108	108
	Satisfacción (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.721"	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	-
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: La investigadora

Interpretación, en referencia al resultado en la tabla 12 la dimensión amabilidad, y satisfacción aplica el Rho de Spearman obteniendo un Rho 0.721, el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, en síntesis, se acepta H1, pues existe correlación positiva entre la amabilidad y Satisfacción de los alumnos en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. Brevemente, comparada al baremo de comparación en el anexo.

4.3.3 Hipótesis Específica 03

HG. - Existe relación significativa positiva ente la información y la satisfacción en los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Ho. - No existe relación significativa positiva entre la información y la satisfacción en los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Ha.- Si existe relación significativa positiva entre la información y la satisfacción en los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza Ho

$P > \alpha$: Se acepta Ho

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 13

Prueba de tercera hipótesis específica

INFORMACIÓN (Agrupada)		Satisfacción (Agrupada)		
Rho de Spearman	INFORMACIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	.713**
		Sig. (bilateral)	-	.000
		N	108	108
	SATISFACCIÓN ESTUDIANTES (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.713**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	-
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: La investigadora

Con referencia a la Interpretación se indica, dado el resultado en la tabla 13 con un $p.v = 0.000 < \alpha = 0.05$, en resumen, se rechaza Ho y se acepta H1, pues si, existe correlación positiva de la información y satisfacción en los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. También se muestra el coeficiente de correlación que es 0.713 compara al baremo que se encuentra en el anexo lo cual ratifica lo indicado.

V DISCUSIÓN

Por lo que se refiere, el estudio identifica las variables de Calidad de Servicio y la Satisfacción, los que se ratifican las teorías utilizadas, se logra las hipótesis comprobándose con los métodos descriptivos correlacional del tipo aplicada con enfoque cuantitativo analizando las antecedentes tesis, identificando los problemas de la investigación, realidad problemática, las teorías, libros conclusiones, logrando la validez y confiabilidad en aplicación de métodos estadísticos.

Al respecto con la discusión por objetivos, En relación a los objetivos se propone determinar la relación entre Calidad de Servicio la Satisfacción de estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. Se ha considerado con una p.v. es $0.000 < p. v = 0.05$, un margen de error de un $\alpha = 0.05$, con un 95% de confianza $\alpha = 0.05$ (95%, $z = \pm 1.96$), en resumen, H_0 . Se rechaza, y se acepta H_1 , con una significancia bilateral 0.00; teniendo un resultado $Rho = 0.835$. Verificada en la tabla N° 10 además comparada al baremo que se encuentra en el anexo, que señala correlación positiva alta de las variables en estudio. En consecuencia, la eficacia, la amabilidad, y la información sistematizada, la innovación, toma de riesgo, la orientación a los resultados, dinamismos y estabilidad de los colaboradores, son indicadores que muestran mayor correlación.

El resultado de la investigación es similar a lo propuesto Donayre; y Panta (2020). Calidad educativa y satisfacción de los programas de estudios de administración de negocios internacionales en el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020. El propósito fue analizar la relación entre la calidad educativa y satisfacción de usuarios, Material y Métodos: se aplicó método, básica, descriptivo, correlacional, no experimental de corte transversal. Se aplicó el cuestionario con escala Likert, la población estaba constituida por 127 estudiantes del programa académico Administración y Negocios Internacionales. Resultados: el 71% de los encuestados afirmaron que existe un óptimo nivel de calidad educativa con el 84% de encuestados que afirmaron un alto nivel de satisfacción del estudiante conclusiones: se determinó que existe una relación significativa (p valor = 0. Indicando 000) entre la calidad educativa y satisfacción del estudiante con un $Rho = 0,826$, indicando un grado

correlación alta dirección del instituto de educación superior Huando acciones que coadyuven la calidad educativa y por consiguiente la satisfacción estudiantil. Igualmente, el estudio muestra que la eficacia, la amabilidad, y la información sistematizada son factores para lograr la satisfacción de los estudiantes.

El resultado de la investigación es diferente al estudio propuesto por Coronado (2021). Que tuvo como fin identificar el aula virtual y la relación con la satisfacción académica de los alumnos en la Senati Piura, 2020 el método fue del tipo básica, descriptivo, transversal, correlacional, cuantitativo, con una población de 86 alumnos matriculados en la especialidad señalado, se aplicó el cuestionario a 47 estudiantes, luego las conclusiones indicaron que el aula virtual y satisfacción académica tiene una correlación baja, con $Rho\ 0.214 > a\ 0.05$. En efecto el aula virtual fue una solución, pues dio soporte a la enseñanza de conocimientos, habilidades y técnicas que merecen la atención de los detalles, de los resultados, de la gente, los equipos, al dinamismo y estabilidad para mantenerse conectados; Por lo tanto, la calidad de servicio otorgado a los alumnos satisface con una correlación positiva alta. De igual modo el estudio muestra que los servicios ofrecidos con eficacia, amabilidad, así como la información sistematizada son factores imprescindibles para la satisfacción de los estudiantes.

De forma complementaria de acuerdo a las teorías por Chuyma; Berrocal; Mendoza y Romero (2021) en el estudio titulado “la evaluación del clima organizacional y satisfacción de estudiantes, asumió como propósito analizar la relación entre las variables. El estudio fue básica, descriptivo correlacional, utilizando. Manejando una muestra de 120 alumnos de una universidad de Lima, 2019. Para recoger los datos se esgrimió la encuesta para las variables en estudio; además se usó el cuestionario implementando la muestra luego de transitar por una confiabilidad con la debida validación. Sin embargo, el estudio afirma que la enseñanza de conocimientos, habilidades y técnicas a los trabajadores y los equipos, así como la enseñanza a los usuarios posibilita la facilidad de acceso a los servicios de la institución, a través del entorno tecnológico que mantiene conectados a las personas

En cuanto al uso del estadístico descriptivo aplicó el programa SPSS (versión 23). Como método el Rho de Spearman, logrando un $r = 0.659^{**}$, y una correlación $p, \alpha = 0.00$ ($p < 0.05$), en tanto se ratifica la hipótesis alterna; estos logros permiten mostrar la relación entre la variable evaluación del clima organizacional con la satisfacción. En conclusión, la evaluación del clima organizacional favorece la corrección de errores en favor de los trabajadores; por lo tanto, un buen clima organizacional logra la satisfacción de los recursos humanos quienes son elementos importantes para el servicio de calidad con la cual se logra objetivos y metas.

En referencia a la discusión por hipótesis, se muestra la Hipótesis General: en consecuencia, se acepta la existencia de una correlación significativa de calidad de servicio y satisfacción de estudiantes en el instituto técnico de maquinarias pesadas Tecmin – Puno 2021. Se ha considerado con un p.v. que es 0.000 menor que el valor de 0,05, un margen de error de un $\alpha = 0.05$ con un 95% de confianza- En resumen se rechaza la H_0 , y acepta la H_1 , con una significancia bilateral 0.00; teniendo un resultado $Rho = 0.835$, la calidad de servicio se considera con los principios que asientan las bases de los procesos y normas organizacionales, buena actitud social, pues es la cara al exterior de la empresa; sin embargo el tipo de liderazgo como la personalidad de la empresa y valores son imprescindibles,

En ese mismo sentido la atención con calidad de servicio, considera la diferencia en la investigación el cual toma en cuenta todos los factores como la eficacia acompañada de la innovación de la maquinaria y equipo que sirve para la enseñanza, con lo cual se lograra la productividad, desarrollando la atención individual personalizada, el trabajo en equipo, respuestas oportunas sin descuidar los servicios académicos, la amabilidad, y la información. Todo ello relacionado con el cumplimiento de metas, manejo de conocimientos, puntualidad en el horario, mejora de los servicios educativos, con mayores horas de práctica; mientras tanto con ello se logrará la empatía con la comunidad educativa, enseñanzas amplias, acceso a la tecnología, buen medio ambiente, y logro de metas.

En relación a la discusión por métodos, fue aplicada, diseño no experimental – transversal, descriptivo, cuantitativo, dicha investigación guarda semejanza con las

teorías de, Alvares (2020: p.4), escudero y Cortez (2017: p.21) y Campos Cornejo, L. L., & Beraún Quiñones, E. H. (2018: p.45). Porque el estudio aplica en la recolección de datos, la estadística descriptiva, e inferencial, así como los métodos semejantes del estudio; También identifica la realidad problemática, plantea objetivos, hipótesis, logra resultados propositivos para resolver problemas reales de empresa enfatizando la observación a los detalles que sirven para la buena atención al cliente. En consecuencia, la aplicación de métodos permitió fijar los criterios de verificación en el proceso investigativo, los cuales se ratifican que fueron exactas y efectivas para lograr los propósitos de la investigación.

A propósito de la discusión por teorías, se acepta la teoría utilizada en la investigación, pues el conjunto de ideas, esquemas conceptuales mostrados es ratificado ya que están identificados, definidos, descritos pues explican los temas de interés contrastando la realidad problemática, así como las tendencias mundiales;

Así mismo tiempo Pinedo (2017: p.38) indica que se entiende que la calidad del servicio prestado al usuario se relaciona directamente con lo que ofrece la empresa, expectativa y el resultado esperado lo cual es comprobado por el usuario

Además, la “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses, se considera como un concepto que se refiere a algo a alguien, por ello se establece que es el usuario quien juzga si la calidad de los bienes y servicios Mancilla; Ángeles; y Orosco (2019: p.72 – 73).

Con relación, a la discusión por teorías la investigación acepta las teorías aplicadas en la investigación pues ayudo a lograr los objetivos y metas del estudio, contrastando con la realidad y el conocimiento científico, formando vínculos de semejanza con otros similares logrando conocimientos más profundos en beneficio a la sociedad.

VI CONCLUSIONES

En seguida los resultados alcanzados, se presentan considerando los objetivos alcanzados y al comparar la hipótesis se obtuvo las conclusiones.

En referencia a la primera conclusión: se ha determinado la existencia de la correlación positiva alta entre Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021, un p.v. es 0.000 menor que el valor de $\alpha=0.05$, un margen de error de un $\alpha =0.05$ con un 95% de confianza $\alpha =0.05(95\%,z=+/-1.96)$, resumiendo el estudio rechaza la hipótesis nula ($p<\alpha$: se rechaza H_0), y acepta la hipótesis alternativa o de investigación ($p> \alpha$: se acepta H_0), con una significancia bilateral 0.00; teniendo un resultado $Rho= 0.835$. Obteniendo mayor correlación en las dimensiones eficacia, amabilidad, e información y sus indicadores respectivamente. En consecuencia, sin duda la mejora de los factores concurrentes en el servicio posibilita la satisfacción de los alumnos

A propósito de la segunda conclusión, se ha determinado que, si existe relación positiva entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021, la que se presenta en la tabla 11 que el valor de p es 0.000, que es menor que el valor de $\alpha = 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , también se observa que en la misma tabla se muestra el $Rho. = 0.804$, en resumen, muestra la correlación positiva alta según los rangos presentados en la tabla 11. Por ello la eficacia los indicadores innovación de maquinaria y equipos, productividad, mejora de instalaciones físicas, atención personalizada entre otros; los cuales coadyuvan la preparación y la competitividad profesional de los estudiantes en consecuencia la satisfacción de los estudiantes del instituto.

En cuanto a la tercera conclusión: se ha determinado que existe relación positiva entre la amabilidad y la satisfacción en los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinaria Pesadas Tecmin, Puno 2021, además se observa en la tabla 12 que el valor de p es 0.000 menos que el valor de $\alpha = 0.05$, acepta H_1 , también se observa en la misma tabla que el $Rho.= 0.721$, en consecuencia existe correlación positiva alta en la dimensión de la amabilidad con respeto, una buena actitud profesional, trabajo en equipo hacia los alumnos tiene relación directa con la satisfacción de los estudiantes.

En síntesis, respetando, cumpliendo los programas ofrecidos con oportunidad se logra la satisfacción de los usuarios.

A propósito de la cuarta conclusión: se ha determinado que, si existe relación positiva entre la información y la satisfacción en los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021. Además, se presenta en la tabla 13 que el valor de p es 0.000, y $p_v. < \alpha = 0.05$, aceptando la hipótesis específica de estudio, además, se presenta en la misma tabla que el $Rho = 0.713$ presenta una correlación positiva alta con la satisfacción, pues la respuesta oportuna a requerimientos de los alumnos, como los buenos servicios académicos, contando con un staf de docentes con un buen desempeño docente que tienen dominio del tema, logra la satisfacción de los estudiantes.

VII RECOMENDACIONES

La investigación concluyo e identifico las principales prioridades por lo que propone alternativas estratégicas siguientes:

1.- Se recomienda al Sr. director de la Institución Educativa para que mejore la calidad de servicio administrativo y pedagógico para la satisfacción de los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, sistematizando la información, ofreciendo docentes idóneos, con el desarrollo de acciones, tareas, que, con objetivos claros con enfoque al servicio del alumno, ofreciendo información oportuna y suficiente con el propósito de lograr la formación de los alumnos. En consecuencia, es importante la eficacia la amabilidad, e información sistematizada

2.- Se recomienda priorizar la atención oportuna con uso racional de recursos para lograr objetivos, educativos, y administrativos. El uso adecuado de las instalaciones físicas, las maquinarias, participación en actividades, atención personalizada, actitudes en exámenes finales. En suma, desarrollando todas las tareas con eficacia al servicio de los alumnos se obtiene la satisfacción del usuario.

3- Se recomienda atender los servicios educativos con amabilidad a los usuarios de la institución, ofreciendo respuestas inmediatas a los requerimientos de los alumnos, con eficacia, logrando la productividad, con atención personalizada, trabajo en equipo y empatía para lograr resultados y valores

4.- Se recomienda brindar información organizada, sistematizada a los alumnos, otorgando la atención individual, para el aprovechamiento racional de los conocimientos, estrategias, y sugerencias que hace la investigación.

REFERENCIAS

- Arce y Arana (2017) relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la universidad peruana unión filial Tarapoto – 2017; disponible en:
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1072>;
- Abbasi-Moghaddam, Z., & Ehsan Bagherzadeh, R. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Services Research. American. Obtenido:https://www.researchgate.net/publication/331793389_Evaluation_of_service_quality_from_patients'_viewpoint; y version castellana
- Aguayo Aguayo, Luis Alfredo. (2020) elaboración de manual de procesos para ingreso y salida en maquinaria pesada en el mantenimiento preventivo de la empresa andipuerto. escuela de ingeniería automotriz. UIDE. Guayaquil. 112 p.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4299>
- Ali, M., and Raza, S. A. (2017) service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. Total Quality Management and Business Excellence, 28(5-6), 559-577.
- Ali;Saleh;y Akoi (2021) Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms; disponible en :
https://www.researchgate.net/publication/351287113_Impact_of_Service_Quality_on_the_Customer_Satisfaction_Case_study_at_Online_Meeting_Platforms
- Alcas (2017) “Nivel de satisfacción de los alumnos respecto la calidad del servicio en la cafetería, Universidad César Vallejo filial Piura, 2017”, disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26469>
- Arias (2020) técnicas e instrumentos de investigación científica, disponible en:
file:///c:/users/tecmin%20sac.secretaria/downloads/ariasgonzales_tecnicaseinstrumentosdeinvestigacion_libro.pdf
- Álvarez (2020) justificación de la investigación, disponible en:
<http://reposito.ulina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/1082/nota%20acad%a9mica%205%20%2918.04.2021%29%20%20justificaci%c3%b3n%20de%20la%20investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=4&isallowed=y>

- Andrades-Moya, Jonathan. (2021). percepción de estudiantes y profesores jefes sobre la eficacia de sanciones formativas: estudio de caso. revista brasileira de educação, 26, e260008. epub 22 de febrero de 2021. <https://doi.org/10.1590/s1413-24782021260008>. disponible en: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/r88bbg94npjprnmmnvlx3l?format=pdf&lang=es>
- Augusto;Aliaga;Peña,(2020)empatía, inteligencia emocional y tolerancia a la diversidad en estudiantes de educación de una universidad pública peruana; disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/19237/16150>
- Alfonso (2016) la sociedad de la informacion, sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje. referentes en torno a su formacion, disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766698>
- Amorocho (2019) De la exclusión social al reconocimiento de la dignidad en los contextos educativos; disponible en: <https://revistas.uca.es/index.php/ReSed/article/view/5227/5509>
- Aguinaga (2018)“la tolerancia: una propuesta personalista” ; disponible en: <http://biblio.upmx.mx/tesis/195479.pdf>
- Armijos;Bermudez;Mora (2019)gestión de administración de los recursos humanos; disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Avelar (2020) relación entre calidad de vida y autoestima en los estudiantes del cuarto grado de secundaria de la institución educativa particular christian life community school- piura, 2018; disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17241/calidad_de_vida_autoestima_avelar_ferreira_de_puertas_irene.pdf?sequence=3&isallowwed=y
- Bayad Jamal, A., Baban Jabbar, O., Burhan, I., & Nechirwan, H. (2021). he Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. International Journal of

Engineering, Business and Management. Erbil, Kurdistan Region, Iraq. Obtenido de:

<file:///c:/users/cliente/downloads/g22-31hotelservicequality.pdf>;

Bengtsson, Hertzberg & Rask (2020) the relationship between service quality, customer satisfaction and brand loyalty disponible en:

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1437946/fulltext01.pdf>

Barrios; Olivera; Acosta (2017) gestion del conocimiento y capacidad de innovacion; disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Julio-Cesar-Acosta-Prado/publication/325367105_Gestion_del_Conocimiento_y_Capacidad_de_Innovacion_Modelo_Sistemas_y_Aplicaciones/links/5b081b8d0f7e9b1ed7f2e0db/Gestion-del-Conocimiento-y-Capacidad-de-Innovacion-Modelo-Sistemas-y-Aplicaciones.pdf

Bejarano, Lili 2019, el entrenamiento en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio en los hostales de 1 y 2 estrellas de la localidad de Cayhuayna del distrito de Pillco marca – 2019, disponible en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13656/calidad_de_servicio_bejarano%20avila_%20lili.pdf?sequence=4&isallowed=y;

Bello, Cedeño (2016) Medio ambiente y la salud: un desafío

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/80>

Castañeda, Gómez, Londoño (2020) reflexiones sobre la ética de la investigación en Colombia, disponible en:

<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/5144/3780>

Cahuana (2016) calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la universidad nacional mayor de San Marcos; disponible en:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/844>

Cóndor y Gálvez (2020) nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016: disponible en:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/1/IV_FCS_502_TE_Condor_Galvez_2020.pdf

- Coronado (2021) aula virtual y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico privado, Piura, 2020, disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58916>
- Cahuana (2016) calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la universidad nacional mayor de San Marcos; disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/844>
- Chuyama; Berrocal; Mendoza; Romero (2021) evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, Perú; disponible en: <http://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/231>
- Calvo, Pelegrin, Gil. (2018) enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público ; disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>;
- Cortes (2016) prácticas innovadoras de integración educativa de TIC que posibilitan el desarrollo profesional docente; disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/400225/acr1de1.pdf?sequence=1>;
- Cárdenas (2020) propuesta de distribución de planta y de ambiente de trabajo para la nueva instalación de la empresa contrucciones Ltda de la comuna de llanquihue; disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcic266p/doc/bpmfcic266p.pdf>
- Contreras; Vega (2016) Buen trato a la infancia: deriva semántica en la; disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v12n2/v12n2a11.pdf>
- Chiecher (2017) Metas y contextos de aprendizaje. Un estudio con alumnos del primer año de carreras de ingeniería; Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n74/1665-2673-ie-17-74-00061.pdf>
- Campos Cornejo, L. L., & Beraún Quiñones, E. H. (2018). impacto de la acreditación de las carreras de psicología en el Perú. investigación valdizana, 11(2), 61–68. recuperado a partir de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/108>

- Caruajulca (2018) evaluación de la lealtad del cliente recurrente a la boutique joaquim miro en cc real plaza chiclayo; disponible en:
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1658/1/TL_CaruajulcaGonzalesMiguel.pdf
- Chambilla; y Coayla(2017) estrategias para mejorar los hábitos de puntualidad en los estudiantes del quinto grado de educación secundaria de la i.e. crnel. manuel c. de la torre, moquegua – 2016; disponible en:
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/3796/edchmahy.pdf?sequence=1&isallowed=y;](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/3796/edchmahy.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Chuyama et. al (2020) Evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, Perú;
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/231>
- Dabestani, R., Shahin, A., Saljoughian, M., and Shirouyehzad, H. (2016) importance-performance analysis of service quality dimensions for the customer groups segmented by DEA: The case of four star hotels. International Journal of Quality and Reliability Management, 33(2), 160-177.
https://www.researchgate.net/publication/291528336_Importance_performance_analysis_of_service_quality_dimensions_for_the_customer_groups_segmented_by_DEA
- Dawit; Getachew; Ashenafi (2017) assessment of students' satisfaction: a case study of dire dawa university, Ethiopia; disponible en:
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ej1133033.pdf>
- Domínguez (2017: p.49). capacitación y productividad en las mype de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014, universidad los Ángeles, ciencias contables, disponible
<https://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=author&value=Dom%C3%ADnguez+Nima%2C+Angella+Maryllovi;>
- Donayre Uchuya, L. F., & Panta, L. (2020). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios

- internacionales en el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020. Big Bang Faustiniiano, 9(3). <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i3.638>;
- Douglas da Silva (2020: p. 1,2) mejora el servicio de atención al cliente con Zendesk; disponible en <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>; block de Zendesk-
- Ekaterina G, Stavros K, Anca M, Lambrini K. Medición de la satisfacción del paciente como indicador de calidad de los servicios de salud hospitalarios: el caso de las consultas externas en el hospital general. Ciencias. 2017; 5 (2): 128-135. [[Google Académico](#)]
<https://www.scilit.net/article/a6e134f7bc65fc9e01527e2424511a5f>
- Escudero y Cortes (2017) tecnicas y metodos cualitativos para la investigacion cientifica; disponible en:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Eushin (2019) Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019; Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43502>
- Efendi; Lili(2016)engaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pac cabang bandung the influence of service quality on customer satisfaction at jne branch in Bandung; Disponible en:
<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>
- Eman (2017) Effects of Job Rotation and Role Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment among Large Scale of Administrative Staff in Nonprofit Organizations; Disponible en:
<https://library.iugaza.edu.ps/thesis/121799.pdf>
- Escalante (2016) nota sobre el concepto de bienestar o felicidad y los sucesos de vida: una aproximación a partir de hallazgos teóricos y empíricosnota sobre el concepto de bienestar o felicidad y los sucesos de vida: una aproximación a partir de hallazgos teóricos y empíricos; Disponible en:
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/847/673>

- Fan LH, Gao L, Liu X, et al. Patients' perceptions of service quality in China: an investigation using the SERVQUAL model. PLoS One. 2017;12(12):e0190123. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29272312/>
- Fernández(2020) percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico “hno. victorino elorz goicoechea”. cajamarca, 2019, disponible en: [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINA L_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINA%20L_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Febres; Mercado (2020) Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
- Fontalvo, Tomás J., De la hoz-Domínguez, Enrique J., & De la Hoz, Efraín. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. Información tecnológica, 31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Garcilaso (2020) Uso de herramientas TIC y desempeño docente en Instituciones Educativas de nivel secundaria de la Región Ancash; disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/3665/tesis-seg-esp-fed-2020-garcilazo%20jaimenes.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- García (2017) tiempo a lo largo del tiempo; Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v11n3/1988-348X-ene-11-03-725.pdf>
- Garza y Poy (2017) la aptitud profesional según j.-m. lahy. http://laboreal.up.pt/files/articles/92_96_1.pdf;
- Gonzales y Triana (2018) Actitudes de los docentes frente a la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales; Disponible en: <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/8783/4866>

- Holmberg C, Caro J, Sobis I. Job satisfaction among Swedish mental health nursing personnel: revisiting the two-factor theory. *Int J Ment Health Nurs.* 2018;27(2):581-592.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28394078/>
- Izadi A, Jahani Y, Rafiei S, Masoud A, Vali L. Evaluación de la calidad del servicio de salud: uso del análisis de desempeño de importancia. *En t. J. Health Care Qual. Assur.* 2017; 30 (7): 656–663. [[PubMed](#)] [[Google Académico](#)]
- Jason, Mattias & Ida, (2020) the many meanings of quality: towards a definition in support of sustainable operations; disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14783363.2020.1844564?needAccess=true>
- Jesús (2017) Las Buenas Prácticas de Enseñanza de los Profesores de Educación Superior; Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/551/55160059008/55160059008.pdf>;
- Jiménez Gonzáles, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. (2011), evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Kaya SD, Maimaiti N, Gorkemli H. Evaluación de la satisfacción del paciente con las clínicas de obstetricia y ginecología / departamento para pacientes ambulatorios en el hospital universitario de Konya, Turquía. *Int J Res Med Sci.* 2017; 5 (9): 3794–3797. [[Google Académico](#)].
- Kaya, SD, Maimaiti, N. y Gorkemli, H. (2017). Evaluación de la satisfacción del paciente con las clínicas de obstetricia y ginecología / departamento ambulatorio en el hospital universitario de Konya, Turquía. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Médicas* , 5 (9), 3794. <https://doi.org/10.18203/2320-6012.ijrms20173951>;
- Kuburovic NB, Dedic V, Djuricic S, Kuburovic V. (2016) investigación sobre la satisfacción laboral y los factores de influencia de los investigadores científicos en el Hospital S de la provincia de Guizhou, DOI: [10.21203 / rs.3.rs-153209 / v1](https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-153209/v1);

- Lu Y, Hu XM, Huang XL, et al. The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ Open*. 2017;7(5):e014894.
<https://bmjopen.bmj.com/content/7/5/e014894>
- Luque (2018) nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico productivo Santísima Trinidad - Lurín - 2018; Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29373>
- Mamani Churara (2020) modelo de simulación del proceso de matrícula de la universidad nacional del altiplano - puno; Disponible en:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14950>
- Mancilla, Ángeles y Orosco (2019) satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en uicui; disponible es: <https://integracion-academica.org/anteriores/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>;
- María Fernández Hawrylak; Antonio Sánchez Ibáñez; Davinia Heras Sevilla (2020), DOI: 10.18359/ravi.4260; Las actividades de enseñanza-aprendizaje en el Espacio Europeo de Educación Superior: las actividades prácticas con herramientas web 2.0.
- Nazareno; De Sousa; Filenge ; Brugnolo (2014) student satisfaction process in virtual learning system: considerations based in information and service quality from brazil's experience; disponible en:
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/155736>
- Navarro; Samón (2017) redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje; Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184013/475753184013.pdf>;
<https://docer.com.ar/doc/cns8xe>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, CM y Sunnasseeg, V. (2020) calidad del servicio y satisfacción del cliente: los efectos moderadores de la clasificación por estrellas del hotel. *revista internacional de gestión hotelera*, 91, [102414]. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>

- Otalora (2021) estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería disponible en :
<https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/57/163>;
- Orihuela (2021) “calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – Surquillo, 2020”; disponible en:
<http://200.37.135.58/handle/123456789/2859>
- Oduro. Kwasi (2020) The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction; disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/344782932_The_Impact_of_Service_Quality_on_Students'_Satisfaction
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., József, P., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer. sustainability, 2. doi:<https://doi.org/10.3390/su11041113>;
- Pinedo (2017), La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro técnico productiva – cetpro – Daniel Villar de Caraz, 2017,
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12021>
- Piñol(2016) funcionamiento del trabajo en equipo en organizaciones tradicionales y actuales (D.T.) ; disponible en:
<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC126490.pdf>;
- Rabanal (2020) Liderazgo directivo y compromiso de gestión escolar en la institución educativa “Santa Rosa” del distrito de Namora, 2019;;
- Ríos (2017) metodología para la investigación y redacción; disponible en: Navarro;
https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodologia_para_la_inves_y_red
- Samón (2017) redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje; disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184013/475753184013.pdf>;
<https://docer.com.ar/doc/cns8xe>

Reyes (2021) nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la institución educativa privada “franciscano san roman” de Juliaca; disponible en:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15822/Rejes_Puma_Su_nny_Allison.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ruiz; Leguisamo; Ávila (2021) satisfacción de las privadas de libertad sobre el programa de educación superior penitenciario en el centro femenino de rehabilitación Cecilia Orillac de Chiari; disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/2322

Rojas(2020) calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la facultad de medicina humana de la universidad nacional del centro del Perú - huancayo, 2019; disponible en:

http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/160/t-rojas_escalera_percy.pdf?sequence=1&isallowed=y;

Rojas (2019) rasgos de la personalidad en los estudiantes del 2° ciclo de las carreras de enfermería y obstetricia de la universidad nacional de Huancavelica, periodo 2018; Disponible en:

http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4182/trabsuficiencia_rojas_elva.pdf?sequence=1&isallowed=y

Rojas (2017) “la gestión de ventas y la rentabilidad”; disponible en:

<http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2597/tesis%20uigv%20final%20zully%20rojas%20-%2007-05-2018.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Regina y De la Cruz (2019) la calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión; disponible en:

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285/1757

Rubogora (2017) service quality and customer satisfaction in selected Banks in Rwanda; disponible en:

<https://www.hilarispublisher.com/open-access/service-quality-and-customer-satisfaction-in-selected-banks-in-rwanda-2167-0234-1000246.pdf>

- Rodriguez, Moya, Rodriguez (2020) importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico; disponible en: [file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaEmpatiaDocenteestudianteComoEstrate-7467931%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaEmpatiaDocenteestudianteComoEstrate-7467931%20(2).pdf)
- Rojas (2020) satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos covid-19. servicio de neonatología del hospital Víctor Lazarte Echegaray, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>.
- Rabanal (2020) liderazgo Directivo y Compromiso de Gestión Escolar en la Institución Educativa “Santa Rosa” del distrito de Namora, 2019; disponible en: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/upagu/1243/tesis%20juan%20carlos%20%20empastado_corregido_final.pdf?sequence=1&isallowed=y;
- Saldaña (2017) clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016; disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/salda%c3%b1a_la.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Sarmiento ; y Vinuesa (2019) recepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana; disponible en: <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27/24>
- Suarez (2018) revista San Gregorio 2018. ISSN 1390-7247; el SSN: 2528-7907. Reflexiones sobre el concepto de innovación <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/575>
- Soto (2018) calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018; disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/97>
- Surdez, Sandoval, Lamoyi (2018) satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria; disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>

Sivasankaran (2020) customer satisfaction

https://dspace.tul.cz/bitstream/handle/15240/157579/customer_satisfaction_%282%29.pdf?sequence=1&isallowed=y

Sencia(2017)la disciplina escolar y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes del iv ciclo de educación primaria de la institución educativa n°40377 “jorge a. abril flores” de cabanaconde. arequipa; disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2962/EDMsecolm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;

Taucaya S (2020) responsabilidad social universitaria y su relación con la formación profesional de los estudiantes en la Universidad Peruana Unión – filial Juliaca, 2019, disponible en:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4356>;

Torres (2017) Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo; Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/440/44051357008/44051357008.pdf>;

Uchuya; y Panta (2020) calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020, DOI: <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i3.638>;

Uranga; Rentería y González (2016) la práctica del valor del respeto en un grupo de quinto grado de educación primaria; disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194012.pdf>

Vargas y Vásquez (2019) calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en el supermercado Mía Market S.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2019; disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2834/Wendy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdez, Estofanero (2017). calidad de servicio del personal administrativo y Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Juliaca; disponible es: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2612>

Velarde (2017) calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016; disponible en:

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272

Zarate (2018) calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención del usuario en la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 2018; disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44246>

Zumaeta (2016) normas de convivencia escolar en los estudiantes de quinto grado de la institución educativa n° 15177 “José Olaya balandra” nueva esperanza – Piura; disponible en:

https://pirhua.edep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2508/mae_edu_305.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Base de datos

Delia Gutierrez Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	1.-¿Considera usted que la innovación en las maquinarias pesadas c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	2.-¿Cree usted que está conforme con las enseñanzas que brinda c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	3.-¿Considera usted que la Institución tiene maquinarias modernas?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	4.-¿La institución TECMIN tiene prevista adquirir maquinarias pesad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	5.-¿Considera usted que los docentes son acreditados para el man...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	6.-¿Las instalaciones físicas aulas, talleres, laboratorios, oficinas s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	7.-¿La institución realiza los mantenimientos ordinarios y extraordín...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	8.-¿Cree usted el personal del Instituto fomenta la participación de l...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	9.-¿Considera usted que los docentes del Instituto brindan una at...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	10.-¿El estudiante cuenta con la enseñanza teórica y práctica para ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	11.-¿La institución da oportunidades para realizar exámenes de rec...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	12.-¿Cree usted que las sanciones que brinda la institución son nec...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	13.-¿La institución cuenta con normas sancionadoras a las inasiste...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	14.-¿Los estudiantes son tratados con amabilidad?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	15.-¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención ant...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	16.-¿Los docentes muestran una actitud profesional en el desarrollo...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	17.-¿Los docentes dan atención individual a los estudiantes?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	18.-¿Los estudiantes son tratados con amabilidad por los docentes?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	19.-¿La institución propicia valores de respeto a alumnos y de ellos ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	20.-¿La institución fideliza con el buen servicio y trato personalizad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	21.-¿Los docentes fomentan el trabajo en equipo dentro del proceso...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerico	8	0	22.-¿El área administrativa brinda información oportuna a los estudi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerico	8	0	23.-¿Los alumnos cumplen las reglas de comportamiento en la clas...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerico	8	0	24.-¿Cree usted que los talleres de la institución cumplen con mate...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerico	8	0	25.-¿Los talleres del instituto TECMIN están debidamente equipados?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Delia Gutierrez Quispe 23-09-21.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
71	INFO	Númerico	8	2	INFORMACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	varinde	Númerico	8	2	calidad de servicio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	CUMP	Númerico	8	2	CUMPLIMIENTO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	BIEN	Númerico	8	2	BIENESTAR	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	vardepe	Númerico	8	2	satisfacción	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	AGRUPEFIC	Númerico	5	0	EFICACIA (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
77	AGRUPAMAB	Númerico	5	0	AMABILIDAD (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
78	AGRUPINFO	Númerico	5	0	INFORMACIÓN (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
79	AGRUPVARINDE	Númerico	5	0	calidad de servicio (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
80	AGRUPCUMP	Númerico	5	0	CUMPLIMIENTO (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
81	AGRUPBIEN	Númerico	5	0	BIENESTAR (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
82	AGRUPVARDEPE	Númerico	5	0	satisfacción (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Delia Gutierrez Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	Númérico	8	0	25.-¿Los talleres del instituto TECMIN están debidamente equipados?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númérico	8	0	26.-¿Los trabajadores administrativos dan atención individual a los es...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númérico	8	0	27.-¿El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la dire...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númérico	8	0	28.-¿Los trabajadores administrativos tienen predisposición para co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númérico	8	0	29.-¿El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númérico	8	0	30.-¿Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus tem...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númérico	8	0	31.-¿El trabajo en equipo desarrollado por el personal de mantenimi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Númérico	8	0	32.-¿Los pagos puntuales de los alumnos coadyuvan la rentabilidad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Númérico	8	0	33.-¿Los docentes tienen dominio de temas de sus respectivos curs...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Númérico	8	0	34.-¿El Instituto Técnico de Maquinarias cumple las metas con la e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Númérico	8	0	35.-¿Cree usted que los docentes tienen conocimiento y amplia ex...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	Númérico	8	0	36.-¿Los alumnos están preparados con el rigor de enseñanza y ap...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P37	Númérico	8	0	37.-¿Cree usted que el docente cumple con la tolerancia que le imp...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P38	Númérico	8	0	38.-¿Considera usted que el docente asiste puntualmente en el hor...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P39	Númérico	8	0	39.-¿Cree usted que el docente es puntual en sus sesiones de clas...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P40	Númérico	8	0	40.-¿Cree usted que el docente revisa las tareas en el horario ade...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P41	Númérico	8	0	41.-¿Los docentes cumplen las normas de convivencia que favorece...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P42	Númérico	8	0	42.-¿Considera usted que el servicio educativo es excelente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P43	Númérico	8	0	43.-¿Las horas de práctica en maquinaria pesada que ofrece la insti...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P44	Númérico	8	0	44.-¿La institución ofrece horas adicionales en la práctica de mane...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P45	Númérico	8	0	45.-¿Los docentes trabajan procurando que aprenda bien los alum...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P46	Númérico	8	0	46.-¿La institución vela por el aprendizaje completa del alumno?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P47	Númérico	8	0	47.-¿Los alumnos concurren a la institución educativa para lograr s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P48	Númérico	8	0	48.-¿Los docentes tienen las habilidades necesarias para el mane...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P49	Númérico	8	0	49.-¿Cree usted que los docentes reconocen el esfuerzo de cada e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

Delia Gutierrez Quispe.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P49	Númérico	8	0	49.-¿Cree usted que los docentes reconocen el esfuerzo de cada e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	Númérico	8	0	50.-¿Los docentes enseñan a los alumnos contenidos amplios para...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	Númérico	8	0	51.-¿La entidad favorece el cuidado del medio ambiente asignando ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	Númérico	8	0	52.-¿Se cumplen los protocolos necesarios en el medio ambiente p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	Númérico	8	0	53.-¿El docente fomenta la autoestima del estudiante?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	Númérico	8	0	54.-¿El Instituto da facilidades a los alumnos de acceder al internet?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	Númérico	8	0	55.-¿La institución cumple con formar profesionales de acuerdo a s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	Númérico	8	0	56.-¿Considera usted que los docentes logran metas formando prof...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	Númérico	8	0	57.-¿Cree usted que los docentes se capacitan periódicamente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	Númérico	8	0	58.-¿La institución capacita a los docentes en las materias requerid...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	Númérico	8	0	59.-¿Cree usted que se debe de hacer capacitaciones específicas e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	Númérico	8	0	60.-¿Considera usted que las capacitaciones teorías y practica ayu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Suma	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumEfic	Númérico	8	2	Eficacia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumAmab	Númérico	8	2	Amabilidad	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
64	SumInfo	Númérico	8	2	Información	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
65	Var1	Númérico	8	2	CALIDAD DE SERVICIO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	SumCump	Númérico	8	2	Cumplimiento	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
67	SumBien	Númérico	8	2	Bienestar	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	Var2	Númérico	8	2	SATISFACCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	EFIC	Númérico	8	2	EFICACIA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	AMAB	Númérico	8	2	AMABILIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	INFO	Númérico	8	2	INFORMACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	varinde	Númérico	8	2	calidad de servicio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	CLIMP	Númérico	8	2	CUMPLIMIENTO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

Delia Gutierrez Quispe 23-09-21.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	3	3	1	2	5	5	2	1	5	1	2	1	1	3	3	1	2	3	3	2	1	5	4
2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3
3	2	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	5	5	5	4	4	2	4	4	3
4	2	1	3	3	1	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	3	3
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
6	1	3	1	2	5	5	2	1	5	2	1	2	3	1	3	1	2	3	5	2	1	5	4
7	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5
8	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	5	3	3	2	3	4	1	3	2	2	5
9	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	2	4	4	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2
11	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	2
12	1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	5	2
13	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2
14	4	4	3	3	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4	5	3	3	5	2	4	4	4	2
15	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3
16	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	4
17	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4
18	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	4
19	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
21	3	2	2	3	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2
22	4	5	2	4	5	4	4	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	1
23	2	3	1	1	3	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	5	1	2	1	3	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Delia Gutierrez Quispe 23-09-21.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46
1	3	4	3	2	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	1	5	1	2	1	1	3	3	1
2	4	3	4	2	2	2	4	3	3	1	2	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3
3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	1	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	1
4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	1	3	1	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	3
5	4	3	4	4	3	3	2	4	3	1	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5
6	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	1	5	2	1	2	3	1	3	1
7	3	5	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	2	4	5
8	3	5	3	3	3	2	4	5	3	3	3	4	1	3	2	2	3	3	2	5	3	3	2
9	3	2	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4
10	4	2	4	5	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	2	5	5	2	4	3	5	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2
12	5	2	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	4
13	5	2	5	5	3	2	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5
14	5	2	5	5	3	1	4	5	4	5	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3
15	5	3	5	5	2	2	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5
16	4	4	4	5	1	5	1	5	3	5	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3
17	5	4	5	5	1	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4
18	5	4	5	4	1	5	4	4	3	5	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1
19	5	3	5	5	1	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5
20	5	3	5	5	1	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
21	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2
22	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4
23	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Delia Gutierrez Quispe 23-09-21.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumEfic	SumAmab	SumInfo	Var1	SumC
1	2	3	3	2	1	5	2	3	4	3	2	2	3	3	153.00	32.00	18.00	29.00	79.00	
2	2	1	3	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	127.00	25.00	15.00	25.00	65.00	
3	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	208.00	45.00	31.00	31.00	107.00	
4	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4	135.00	25.00	14.00	28.00	67.00	
5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	4	4	3	3	2	249.00	61.00	38.00	31.00	130.00	
6	2	3	3	2	1	5	4	4	4	4	3	3	3	2	165.00	33.00	18.00	34.00	85.00	
7	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3	239.00	53.00	34.00	33.00	120.00	
8	3	4	1	3	2	2	5	3	5	3	3	3	2	4	175.00	34.00	21.00	30.00	85.00	
9	4	4	2	1	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3	214.00	49.00	30.00	30.00	109.00	
10	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	2	3	2	224.00	52.00	33.00	30.00	115.00	
11	3	3	2	1	2	1	2	5	2	5	5	2	4	3	146.00	25.00	17.00	29.00	71.00	
12	4	4	5	1	5	5	2	5	2	5	5	4	2	4	242.00	54.00	33.00	34.00	121.00	
13	5	4	4	4	4	5	2	5	2	5	5	3	2	2	241.00	55.00	33.00	33.00	121.00	
14	3	3	2	4	4	4	2	5	2	5	5	3	1	4	210.00	45.00	30.00	31.00	106.00	
15	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	3	251.00	57.00	37.00	32.00	126.00	
16	3	1	2	1	3	3	2	4	4	4	5	1	5	1	153.00	27.00	16.00	31.00	74.00	
17	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	3	253.00	55.00	35.00	37.00	127.00	
18	2	2	3	1	2	1	2	5	4	5	4	1	5	2	142.00	22.00	14.00	33.00	69.00	
19	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	1	5	4	249.00	57.00	34.00	36.00	127.00	
20	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	3	271.00	63.00	39.00	35.00	137.00	
21	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	127.00	25.00	18.00	19.00	62.00	
22	4	5	1	4	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	193.00	51.00	35.00	14.00	100.00	
23	1	3	1	2	1	3	4	3	4	3	4	2	3	2	139.00	25.00	16.00	28.00	69.00	

Vista de datos Vista de variables

Delia Gutierrez Quispe 23-09-21.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	SumCump	SumBien	Var2	EFIC	AMAB	INFO	varinde	CUMP	BIEN	vardepe	AGRUPEFIC	AGRUPAMAB	AGRUPINFO	AGRUPVAR
1	32.00	42.00	74.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2	2	3	3
2	27.00	35.00	62.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	3	3
3	46.00	55.00	101.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3	4	3	3
4	28.00	40.00	68.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2	2	3	3
5	57.00	62.00	119.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5	5	3	3
6	33.00	47.00	80.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3	2	4	4
7	54.00	65.00	119.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4	4
8	42.00	48.00	90.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3	3
9	52.00	53.00	105.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4	4	4	3
10	55.00	54.00	109.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4	4	3	3
11	32.00	43.00	75.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2	2	3	3
12	60.00	61.00	121.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4	4
13	59.00	61.00	120.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4	4
14	50.00	54.00	104.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3	4	3	3
15	60.00	65.00	125.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	5	4	4
16	35.00	44.00	79.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2	2	3	3
17	59.00	67.00	126.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4	4
18	32.00	41.00	73.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2	2	4	4
19	56.00	66.00	122.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4	4
20	65.00	69.00	134.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5	5	4	4
21	31.00	34.00	65.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	2
22	53.00	40.00	93.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4	4	2	2
23	30.00	40.00	70.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

Visible: 82 de 82 variables

	AGRUPINFO	AGRUPVARINDE	AGRUPCUMP	AGRUPBIEN	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	var	var	var	var
1	3	3	2	3	2								
2	3	2	2	2	2								
3	3	4	3	3	3								
4	3	2	2	3	2								
5	3	4	4	4	4								
6	4	3	2	3	3								
7	4	4	4	4	4								
8	3	3	3	3	3								
9	3	4	4	3	4								
10	3	4	4	3	4								
11	3	2	2	3	3								
12	4	4	4	4	4								
13	4	4	4	4	4								
14	3	4	4	3	3								
15	4	4	4	4	4								
16	3	2	3	3	3								
17	4	4	4	4	4								
18	4	2	2	3	2								
19	4	4	4	4	4								
20	4	5	5	4	4								
21	2	2	2	2	2								
22	2	3	4	3	3								
23	3	2	2	3	2								

116: P1 Visible: 82 de 82 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
87	2	3	2	3	2	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2
88	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	2	4	2
89	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	5	3	5	5	5	5
90	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	3	2	3	2	3	2	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4	2	2	2	1	2	1	5	5	5	5
93	3	3	3	4	5	5	3	4	2	3	5	3	4	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3
94	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5
95	3	1	1	3	5	1	3	1	5	1	5	1	1	2	1	5	4	5	5	2	1	2	3
96	3	1	1	3	5	1	3	2	5	1	5	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3
97	3	1	1	4	3	1	2	1	2	1	4	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3
98	3	1	1	4	4	1	5	1	5	1	4	1	1	3	3	5	5	5	5	2	1	1	1
99	4	1	1	3	3	1	3	1	4	1	4	1	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2	1
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
101	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	5	2	3	3	3	1	2	1	2	1
102	2	2	5	2	5	5	2	1	1	3	5	2	4	1	5	3	2	1	2	2	3	2	3
103	1	1	1	2	2	2	5	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	1	1	1	2	2
104	2	2	3	2	1	5	5	2	5	2	1	1	4	5	5	3	2	5	2	2	3	2	1
105	3	2	1	5	2	5	1	5	2	2	2	2	1	5	5	2	2	2	3	2	1	1	3
106	2	5	2	3	2	4	5	5	2	4	4	4	3	2	4	5	4	4	2	3	2	3	4
107	2	3	2	3	2	4	2	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	2	4	4
108	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3
109																							

116: P1 Visible: 82 de 82 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46
87	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	1
88	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	3	1
89	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	1	1	2	4	3	2	1	2	1	1	3	3	3
90	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
91	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
92	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
93	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
94	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
95	3	1	1	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
96	3	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
97	3	1	1	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
98	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
99	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1
101	2	1	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1
102	3	4	1	5	3	5	2	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2
103	2	3	1	1	2	5	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1
104	3	3	5	5	2	1	1	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	3	3	2	2
105	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
106	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	2	1	4	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1
107	4	4	4	3	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2
108	1	1	1	2	4	5	2	3	1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1
109																							

116: P1 Visible: 82 de 82 variables

	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumEfic	SumAmab	SumInfo	Var1	SumC
87	4	4	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	173.00	42.00	33.00	16.00	91.00	
88	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	113.00	26.00	14.00	18.00	58.00	
89	5	1	5	1	5	1	1	1	5	5	5	1	2	3	168.00	27.00	23.00	45.00	95.00	
90	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	202.00	34.00	27.00	42.00	103.00	
91	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	253.00	62.00	25.00	42.00	129.00	
92	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	234.00	54.00	20.00	41.00	115.00	
93	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	219.00	47.00	17.00	35.00	99.00	
94	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	247.00	54.00	31.00	42.00	127.00	
95	5	1	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	201.00	31.00	25.00	26.00	82.00	
96	1	5	1	5	5	1	1	5	4	4	4	4	5	5	187.00	32.00	13.00	30.00	75.00	
97	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	191.00	27.00	14.00	27.00	68.00	
98	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	205.00	32.00	29.00	24.00	85.00	
99	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	195.00	28.00	18.00	26.00	72.00	
100	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	267.00	65.00	37.00	45.00	147.00	
101	3	1	3	1	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	133.00	20.00	20.00	15.00	55.00	
102	3	1	2	1	1	2	5	2	4	1	5	2	4	4	159.00	39.00	19.00	28.00	86.00	
103	2	1	2	3	1	2	1	1	5	5	1	2	4	4	129.00	26.00	16.00	20.00	62.00	
104	2	1	3	1	5	1	1	1	5	1	4	5	4	4	158.00	35.00	27.00	23.00	85.00	
105	2	1	3	1	1	2	5	2	1	1	5	4	4	4	150.00	33.00	22.00	19.00	74.00	
106	3	3	3	1	5	1	1	5	5	5	2	4	4	4	188.00	45.00	26.00	33.00	104.00	
107	3	1	2	5	1	2	1	1	4	1	5	2	4	4	179.00	42.00	28.00	35.00	105.00	
108	3	3	3	1	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	149.00	26.00	16.00	21.00	63.00	
109																				

116: P1 Visible: 82 de 82 variables

	SumCump	SumBien	Var2	EFIC	AMAB	INFO	varinde	CUMP	BIEN	vardepe	AGRUPEFIC	AGRUPAMAB	AGRUPINFO	AGRUPVAR
87	49.00	33.00	82.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3	4	2	
88	27.00	28.00	55.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	
89	26.00	47.00	73.00	2.00	3.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2	3	5	
90	40.00	59.00	99.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3	3	5	
91	60.00	64.00	124.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5	3	5	
92	59.00	60.00	119.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	3	5	
93	60.00	60.00	120.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4	2	4	
94	60.00	60.00	120.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	5	
95	59.00	60.00	119.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2	3	3	
96	60.00	52.00	112.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2	2	3	
97	59.00	64.00	123.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2	2	3	
98	60.00	60.00	120.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2	4	3	
99	59.00	64.00	123.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2	2	3	
100	60.00	60.00	120.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5	5	5	
101	35.00	43.00	78.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2	3	2	
102	31.00	42.00	73.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3	2	3	
103	30.00	37.00	67.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	
104	31.00	42.00	73.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3	3	3	
105	36.00	40.00	76.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3	3	2	
106	33.00	51.00	84.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3	3	4	
107	33.00	41.00	74.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3	4	4	
108	37.00	49.00	86.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2	2	2	
109														

116: P1 Visible: 82 de 82 variables

	AGRUPINFO	AGRUPVARINDE	AGRUPCUMP	AGRUPBIEN	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	var	var	var	var	var
87	2	3	4	2	3									
88	2	2	2	2	2									
89	5	3	2	3	2									
90	5	3	3	4	3									
91	5	4	4	4	4									
92	5	4	4	4	4									
93	4	3	4	4	4									
94	5	4	4	4	4									
95	3	3	4	4	4									
96	3	3	4	3	4									
97	3	2	4	4	4									
98	3	3	4	4	4									
99	3	2	4	4	4									
100	5	5	4	4	4									
101	2	2	3	3	3									
102	3	3	2	3	2									
103	2	2	2	2	2									
104	3	3	2	3	2									
105	2	2	3	3	3									
106	4	3	2	3	3									
107	4	4	2	3	2									
108	2	2	3	3	3									
109														

Anexo 2: Tabla 1

Consistencia interna e interpretación de coeficiente

Coeficiente de alpha de cronbach
Coeficiente alfa $>. 9$ es excelencia
Coeficiente alfa $>. 8$ es bueno
Coeficiente alfa $>. 7$ es aceptable
Coeficiente alfa $>. 6$ es cuestionable
Coeficiente alfa $>. 5$ es nula

Fuente: George y Mallery (2003: p. 231)

Tabla 2

Baremo de correlación por Rangos de Spearman

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.04 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	correlación positiva alta

Martínez (2009)

Figura 1

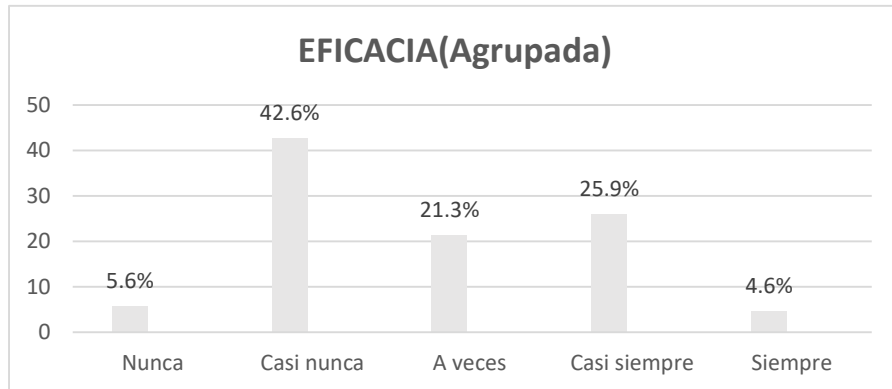


Figura 2

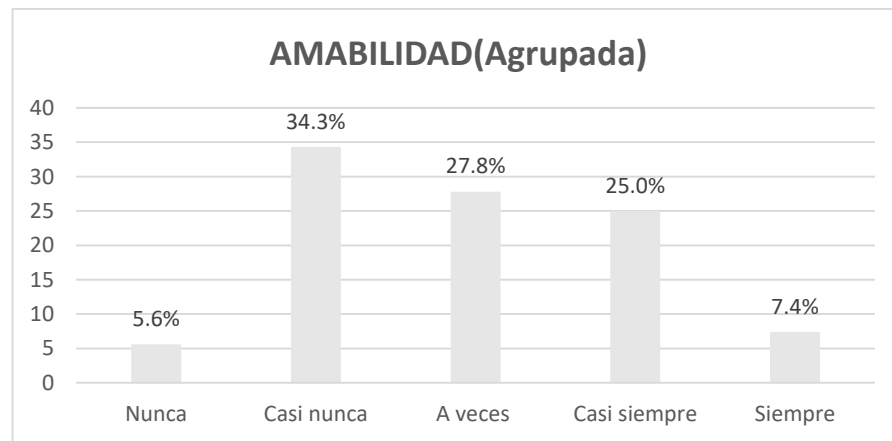


Figura 3

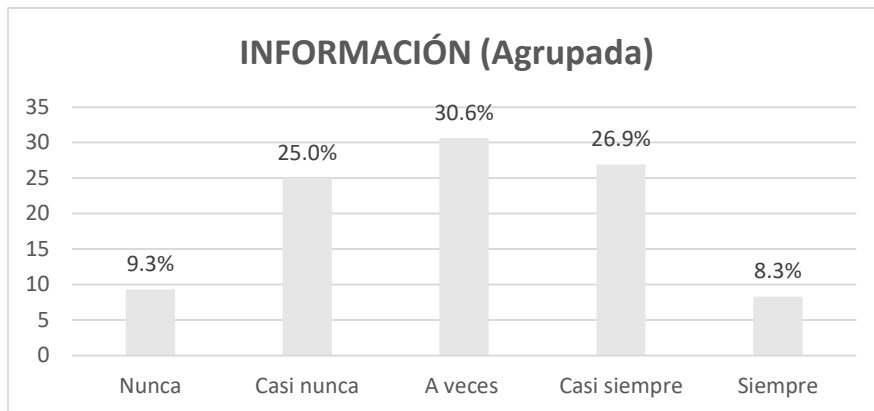


Figura 4

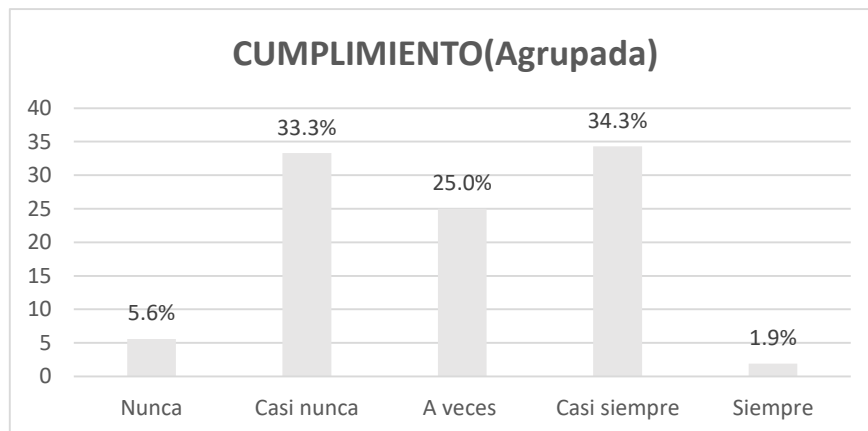
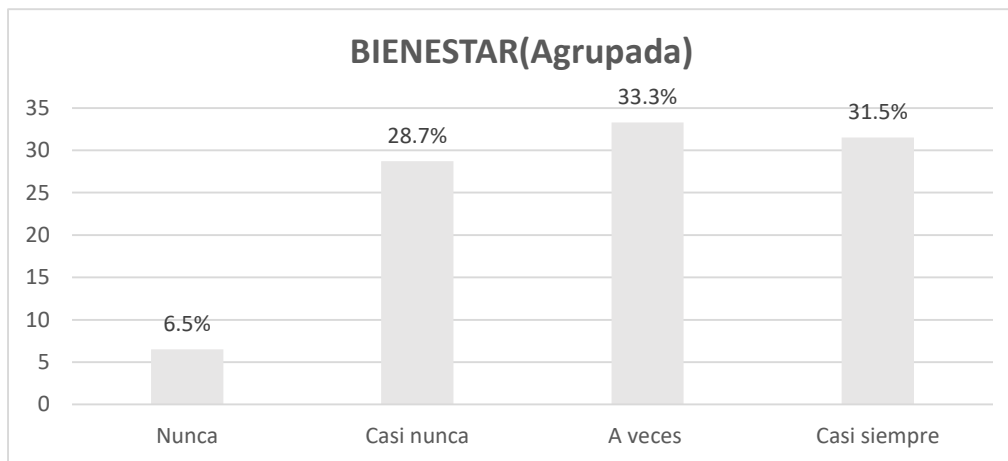


Figura 5



Anexo 3: Validación 1

Observaciones (): APLICA

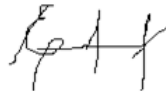
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

LIMA 15 DE JULIO DEL 2021



Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI N° 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Validación 2

Observaciones 0: APLICA

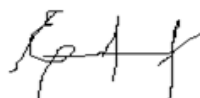
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR.

LIMA 15 DE JULIO DEL 2021



Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI N° 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Validación 3

Observaciones (): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable **Aplicable después de corregir**
 No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA



Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI N°10122038

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Validación 4

Observaciones 0: APLICA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA.

LIMA 15 DE JULIO DEL 2021



Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI N° 10122038

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Validación 5

Observaciones (): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** []

No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador Dra./Mg. EDIHT GEOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

LIMA 15 DE JULIO DEL 2021



Dra. EDITH GEOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ

DNI N° 25703679

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Validación 6

Observaciones 0: APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable [..]

Apellidos y Nombres del juez validador Dr./Mg. EDIHT GEOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA.

LIMA 15 DE JULIO DEL 2021



Dr. EDITH GEOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ

DNI N° 25703679

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021

Autor: Gutierrez Quispe Delia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021?	Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021	Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifica
¿Cómo se relaciona la eficacia con la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021?	Determinar la relación entre la eficacia con la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021	Existe relación significativa positiva entre la eficacia y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021
¿Cómo se relaciona la amabilidad y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021?	Determinar la relación que existe entre la amabilidad y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021	Existe relación significativa positiva entre la amabilidad y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021
¿Cómo se relaciona la información y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021?	Determinar la relación entre la información y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021	Existe relación significativa positiva entre la información y la satisfacción en los estudiantes del instituto técnico de maquinarias pesadas Tecmin, Puno 2021

Anexo 5: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Moya (2016:p.70-230) Cabe decir que cuando hablamos de calidad en servicio, en seguida se nos viene a la mente la noción cliente. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, etc. Por otro lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, y así puedan facilitar una buena atención en términos de amabilidad, información, gestión, por mencionar algunas.	En el estudio de Calidad de Servicio se utilizarán el instrumento de encuesta y cuestionario, los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 26 y se interpretarán; también se aplicarán diversos métodos de análisis estadístico.	Eficacia	Innovación de maquinaria equipo Conformidad en la Institución Productividad de maquinarias pesadas Acreditar profesionales con competitividad Instalaciones físicas Mantenimiento de las maquinarias Participación en actividades Atención personalizada El proceso de aprendizaje del estudiante Actitudes en exámenes finales Sanciones por faltas	Ordinal
			Amabilidad	Respeto a los alumnos Actitud profesional Atención individual Afecto de trato Respeto a las autoridades educativas Lealtad con los principios de la institución Trabajo en equipo	El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple
			Información	Tiempo de respuesta a las solicitudes Reglas de comportamiento Servicios académicos Trabajadores administrativos Desempeño a los docentes Dominio de tema	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	Uchuya y Panta (2020:p.1-5). Satisfacción del estudiante, permite señalar que el estudiante es un ser crítico del aprendizaje que recibe cuya satisfacción está asociada al nivel de cumplimiento de expectativas de interés humano que le pueda brindar en su centro de estudios. Satisfacción puede identificarse como aquel sentimiento de éxito al percibir un alto grado de bienestar experimentado por la persona.	Se utilizarán el instrumento de encuesta y cuestionario, los resultados obtenidos se procesarán en el SPS versión 26 y se interpretarán; también se aplicarán diversos métodos de análisis estadístico.	Cumplimiento	Trabajo en equipo Rentabilidad del servicio educativo Actitudes en la institución Cumplimiento de metas Conocimientos en manejo Compromiso profesional Tolerancia, entre la comunidad educativa Puntualidad en horario de entrada y salida Normas de convivencia Servicios educativos Incremento de más horas de practica	Ordinal El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Bienestar	Empatía en la comunidad educativa Alumnos con criterios de acreditarse Habilidades para el manejo de las maquinarias Reconocimiento al estudiante Enseñanzas amplias Medio ambiente Fomentar la autoestima Acceso a la tecnología Lograr metas Capacitación permanente a docentes	

Anexo 6: Autorización de la empresa

**TECMIN**
Especialistas en Maquinaria



CONSTANCIA

Por medio de la presente se deja constar que, **DELIA GUTIERREZ QUISPE**, identificada con DNI **70464435**, alumna de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Licenciada en Administración, a realizado una encuesta a los alumnos en la **INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICO PRODUCTIVA PRIVADA TECNOLOGÍA MINERA E INDUSTRIAL "CETPRO – TECMIN"** Puno, las cuales contaron con la Autorización del gerente general del Instituto para su realización durante el mes de setiembre del presente.

Lo antes indicado, se realizo a merito de la carta expedida por la Universidad Cesar Vallejo, mediante la cual solicita a esta gerencia facilitar el acceso a la Srta. **DELIA GUTIERREZ QUISPE** para desarrollar su investigación (TESIS): "Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto técnico de Maquinarias Pesadas **TECMIN – Puno, 2021**"


FREDY GÓMEZ CIPRIANA
GERENTE GENERAL

Teléf. (052)-750011 - Tacna
Teléf. (051)-337860 - Puno
Teléf. (051)-750575 - Salcedo
Teléf. (051)-633398 - Juliaca

962 628 877
955 684 050

administracion@tecmn.edu.pe
informes@tecmn.edu.pe

InstitutoSuperiorTecmin



Puno: Jr. Puno N° 645
Campus Salcedo: Av. Industrial G-84
Juliaca: Jr. Junin N° 410
Tacna: Av. Cusco A-12



Anexo7: Cuestionario sobre calidad de servicio

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad para el desarrollo de la investigación Calidad de Servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021 se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se le indican, marcando con una “x” las respuestas que Ud. Considere:

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

DIMENSIONES	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	VALORES DE ESCALA				
	INDICADORES	1	2	3	4	5
	1.¿Considera usted que la innovación en las maquinarias pesadas Tecmin, ayudan el cumplimiento de metas?					
	2.¿Cree usted que está conforme con las enseñanzas que brinda cada docente?					
	3.¿Considera usted que la Institución tiene maquinarias modernas?					
	4.¿La institución Tecmin tiene prevista adquirir maquinarias pesadas nuevas?					
	5.¿Considera usted que los docentes son acreditados para el manejo de Maquinaria Pesada?					
	6. ¿Las instalaciones físicas aulas, talleres, laboratorios, oficinas son atractivas y aptas para brindar un buen servicio?					

Eficacia	7. ¿La institución realiza los mantenimientos ordinarios y extraordinarios de las maquinarias?					
	8. ¿Cree usted el personal del Instituto fomenta la participación de los estudiantes en las diferentes actividades?					
	9. ¿Considera usted que los docentes del Instituto te brindan una atención personalizada cuando lo requieres?					
	10. ¿El estudiante cuenta con la enseñanza teórica y práctica para aprender el uso adecuado de las maquinarias?					
	11. ¿La institución da oportunidades para realizar exámenes de recuperación?					
	12. ¿Cree usted que las sanciones que brinda la institución son necesarias?					
	13. ¿La institución cuenta con normas sancionadoras a las inasistencias a las clases?					
	14. ¿Los estudiantes son tratados con amabilidad?					
	15. ¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención ante los alumnos?					
	16. ¿Los docentes muestran una actitud profesional en el desarrollo de sus clases?					
	17. ¿Los docentes dan atención individual a los estudiantes?					

Amabilidad	18.¿Los estudiantes son tratados con amabilidad por los docentes?					
	19. ¿La institución propicia valores de respeto a alumnos y de ellos a su vez a las autoridades educativas?					
	20.¿La institución fideliza con el buen servicio y trato personalizado a los alumnos?					
	21.¿Los docentes fomentan el trabajo en equipo dentro del proceso enseñanza aprendizaje?					
Información	22. ¿El área administrativa brinda información oportuna a los estudiantes de los diferentes trámites?					
	23.¿Los alumnos cumplen las reglas de comportamiento en la clase?					
	24.¿Cree usted que los talleres de la Institución cumplen con materiales adecuados para la carrera?					
	25.¿Los talleres del instituto Tecmin están debidamente equipados?					
	26.¿Los trabajadores administrativos dan atención individual a los estudiantes?					
	27.¿El tiempo de espera para recibir los servicios que presta la dirección son rápidos?					
	28.¿Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades de un estudiante?					

	29.¿El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado?					
	30. ¿Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas?					

Cuestionario sobre satisfacción

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad para el desarrollo de la investigación Calidad de Servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin, Puno 2021 se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se le indican, marcando con una “x” las respuestas que Ud. Considere:

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

DIMENSIONES	VARIABLE: SATISFACCIÓN	VALORES DE ESCALA				
	INDICADORES	1	2	3	4	5
Cumplimiento	1.¿El trabajo en equipo desarrollado por el personal de mantenimiento de equipos es excelente?					
	2.¿Los pagos puntuales de los alumnos coadyuvan la rentabilidad de la empresa?					
	3.¿los docentes tienen dominio de temas de sus respectivos cursos?					
	4.¿El Instituto Técnico de Maquinarias cumple las metas con la enseñanza de calidad?					
	5.¿Cree usted que los docentes tienen conocimiento y amplia experiencia en el manejo de las Maquinarias Pesadas?					
	6.¿Los alumnos están preparados con el rigor de enseñanza y aprendiza para ser profesionales exitosos?					
	7.¿Cree usted que el docente cumple con la tolerancia que le impone el director?					

	8.¿Considera usted que el docente asiste puntualmente en el horario de entrada y salida para el dictado de clases?					
	9.¿Cree usted que el docente es puntual en sus sesiones de clases?					
	10.¿Cree usted que el docente revisa las tareas en el horario adecuado?					
	11.¿Los docentes cumplen las normas de convivencia que favorece su desempeño?					
	12.¿Considera usted que el servicio educativo es excelente?					
	13.¿Las horas de práctica en maquinaria pesada que ofrece la institución es suficiente?					
	14.¿La institución ofrece horas adicionales en la práctica de manejo en maquinaria pesada?					
	15.¿Los docentes trabajan procurando que aprenda bien los alumnos?					
	16.¿La institución vela por el aprendizaje completa del alumno?					
	17.¿Los alumnos concurren a la institución educativa para lograr su acreditación en el manejo de Maquinaria Pesada?					
	18.¿Los docentes tienen las habilidades necesarias para el manejo de las maquinarias?					

Bienestar	19.¿Cree usted que los docentes reconocen el esfuerzo de cada estudiante?					
	20.¿Los docentes enseñan a los alumnos contenidos amplios para el manejo de las maquinarias?					
	21.¿La entidad favorece el cuidado del medio ambiente asignando depósitos para los residuos sólidos debidamente clasificados?					
	22.¿Se cumplen los protocolos necesarios en el medio ambiente para dar respuesta al COVID-19 en las áreas de práctica?					
	23.¿El docente fomenta la autoestima del estudiante?					
	24.¿El Instituto da facilidades a los alumnos de acceder al internet?					
	25.¿La institución cumple con formar profesionales de acuerdo a sus objetivos y metas?					
	26.¿Considera usted que los docentes logran metas formando profesionales en la carrera de Maquinarias Pesadas?					
	27.¿Cree usted que los docentes se capacitan periódicamente?					
	28.¿La institución capacita a los docentes en las materias requeridas por los alumnos?					

	29.¿Cree usted que se debe de hacer capacitaciones especificas en la institución?					
	30.¿Considera usted que las capacitaciones teorías y practica ayudan al docente en el dictado de clases?					