

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN Y MARKETING**



**“PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO BRINDADO POR UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO.  
AREQUIPA – 2016”**

Tesis presentada por la Bachiller:

**MELANY SILVANA SALAZAR VERGARA**

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN COMUNICACIÓN Y  
MARKETING**

Asesor:

Mgter. Carlos Barriga Zegarra

**AREQUIPA - PERÚ**

**2017**

## Dedicatoria

A mi madre y a Julio, a quien le debo la alegría de mis años.



## Epígrafe

*"Una empresa difícilmente podrá alcanzar sus objetivos, si sus productos y servicios no se conectan con las necesidades y expectativas del consumidor"*

Regis McKenna.



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO ÚNICO: Resultados sistematizados y analizados.....	14
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	58
CONCLUSIONES.....	61
SUGERENCIAS .....	63
PROPUESTA .....	64
BIBLIOHEMEROGRAFÍA.....	68
<b>Anexos</b>	
ANEXO 1: Proyecto de investigación	
I.    PREÁMBULO.....	73
II.   PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	74
1. Problema .....	74
1.1 Enunciado del problema .....	74
1.2 Descripción del problema.....	74
1.3 Justificación .....	76
2. Marco conceptual .....	77
2.1 Calidad del servicio educativo.....	77
2.1.1 Principios de calidad .....	79
2.1.2 El concepto de calidad educativa.....	80
2.1.2.1 Prestando un servicio educativo .....	81
2.1.3 Componentes de calidad en una institución educativa.....	83
2.1.4 Reflejo de calidad en una institución educativa.....	84
2.2 Las 5 dimensiones de SERVQUAL.....	85
2.2.1 Elementos tangibles .....	86
2.2.2 Fiabilidad.....	88
2.2.3 Capacidad de respuesta .....	90
2.2.4 Seguridad.....	92
2.2.5 Empatía.....	93

2.3 El modelo SERVQUAL como referente de calidad .....	95
3. Antecedentes investigativos .....	95
4. Objetivos .....	103
III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....	104
1. Técnicas e instrumento de verificación .....	110
2. Campo de verificación .....	110
3. Unidades de estudio .....	110
4. Estrategias de recolección de información .....	114
IV. CRONOGRAMA.....	116
ANEXO 2: Matriz de sistematización de datos .....	117



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Equipos tecnológicos modernos.....	14
Tabla 02: Los Carteles, flechas, letreros son adecuados .....	16
Tabla 03: Limpieza de los ambientes .....	18
Tabla 04: Presentación personal de los trabajadores .....	20
Tabla 05: Operatividad en los equipos tecnológicos .....	22
Tabla 06: El desarrollo del curso en relación al cumplimiento del sílabo.....	24
Tabla 07: Capacitación de profesores para la enseñanza .....	26
Tabla 08: Término de clases respetando el tiempo promedio .....	28
Tabla 09: Asistencia puntal de los profesores a clases.....	30
Tabla 10: Disposición de absolver dudas por parte de los profesores .....	32
Tabla 11: Atención rápida del personal de soporte técnico.....	34
Tabla 12: Proactividad en el personal administrativo .....	36
Tabla 13: Atención rápida del personal administrativo .....	38
Tabla 14: Mantenimiento de recursos tecnológicos .....	40
Tabla 15: Ubicación segura del campus .....	42
Tabla 16: Ubicaciones seguras dentro del campus.....	44
Tabla 17: Seguridad en la plataforma virtual.....	46
Tabla 18: Amabilidad por parte del personal administrativo .....	48
Tabla 19: Respeto del profesor hacia el alumno .....	50
Tabla 20: Interés del profesor en solucionar un problema del alumno .....	52
Tabla 21: Interés del personal administrativo en solucionar un problema del alumno.....	54
Tabla 22: Respeto del personal administrativo hacia el alumno.....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 01: Equipos tecnológicos modernos .....	14
Gráfica 02: Los carteles, flechas, letreros son adecuados .....	16
Gráfica 03: Limpieza de los ambientes .....	18
Gráfica 04: Presentación personal de los trabajadores .....	20
Gráfica 05: Operatividad en los equipos tecnológicos.....	22
Gráfica 06: El desarrollo del curso en relación al cumplimiento del sílabo.....	24
Gráfica 07: Capacitación de profesores para la enseñanza .....	26
Gráfica 08: Término de clases respetando el tiempo promedio .....	28
Gráfica 09: Asistencia puntal de los profesores a clases .....	30
Gráfica 10: Disposición de absolver dudas por parte de los profesores...	32
Gráfica 11: Atención rápida del personal de soporte técnico .....	34
Gráfica 12: Proactividad en el personal administrativo.....	36
Gráfica 13: Atención rápida del personal administrativo .....	38
Gráfica 14: Mantenimiento de recursos tecnológicos .....	40
Gráfica 15: Ubicación segura del campus.....	42
Gráfica 16: Ubicaciones seguras dentro del campus .....	44
Gráfica 17: Seguridad en la plataforma virtual .....	46
Gráfica 18: Amabilidad por parte del personal administrativo .....	48
Gráfica 19: Respeto del profesor hacia el alumno.....	50
Gráfica 20: Interés del profesor en solucionar un problema del alumno ..	52
Gráfica 21: Interés del personal administrativo en solucionar un problema del alumno.....	54
Gráfica 22: Respeto del personal administrativo hacia el alumno.....	56

## RESUMEN

En los meses de Agosto a Diciembre del año 2016 realicé una investigación de tipo descriptivo exploratoria cuyo enunciado fue el siguiente: PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO, AREQUIPA – 2016. Encuesté a 488 estudiantes de las siguientes carreras técnico profesionales: Computación e informática, Administración de empresas, Contabilidad, Secretariado ejecutivo bilingüe y Diseño publicitario.

En esta investigación los objetivos planteados fueron los siguientes: Determinar la percepción de los alumnos sobre los elementos tangibles del servicio educativo brindado por el Instituto Superior Tecnológico, Conocer la percepción de los alumnos sobre la fiabilidad del servicio educativo, Determinar la percepción de los alumnos sobre la capacidad de respuesta del servicio educativo, Conocer la percepción de los alumnos sobre la seguridad del servicio educativo, Determinar la percepción de los alumnos sobre el grado de empatía del servicio educativo.

Después de aplicar la técnica de encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario y analizar los resultados de forma estadística, obtuve 22 tablas y 22 gráficas concluyendo que los alumnos del Instituto Superior Tecnológico tienen una percepción calificada como mediana sobre la calidad de sus servicios. De acuerdo al instrumento SERVQUAL, el indicador de calidad cuyas tablas arrojaron porcentajes mayores en relación a las demás tablas; fue el indicador Seguridad.

No obstante el indicador de calidad cuyas tablas obtuvieron porcentajes menores en relación a las demás tablas se ubica en Capacidad de respuesta. Situación par se percibe en el indicador Empatía cuyas tablas también poseen porcentajes inferiores en relación a las demás tablas

Una de mis propuestas de mejora ante las problemáticas expuestas se plasmará en un taller de cultura empática que congregará al personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico; éstos serán dirigidos por un

grupo seleccionado de profesionales expertos quiénes les demostrarán que la empatía es un gran paso para mejorar nuestras relaciones humanas.

Palabras clave: Calidad de servicios, servicio educativo.



## ABSTRACT

In the months of August to December of the year 2016 I carried out an exploratory descriptive research whose statement was the following: PERCEPTION OF STUDENTS ON THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE PROVIDED BY A TECHNOLOGICAL SUPERIOR INSTITUTE, AREQUIPA - 2016. I surveyed 488 students from the following professional technical careers: Computer and Information Technology, Business Administration, Accounting, Bilingual Executive Secretariat and Advertising Design.

In this research the objectives were: To determine the students' perception of the tangible elements of the educational service provided by the Higher Technological Institute; To know the students' perception of the reliability of the educational service; the responsiveness of the educational service, Know the students' perception about the security of the educational service, Determine the students' perception of the degree of empathy of the educational service.

After applying the survey technique, using the questionnaire as an instrument and analyzing the results in a statistical way, I obtained 22 tables and 22 graphs concluding that the students of the Higher Technological Institute have a perception rated as median on the quality of their services. According to the SERVQUAL instrument, the quality indicator whose tables showed higher percentages in relation to the other tables; was the Security indicator.

However, the quality indicator whose tables obtained lower percentages in relation to the other tables is located in Capacity of response. Situation even is perceived in the indicator Empathy whose tables also have lower percentages in relation to the other tables

One of my proposals for improvement to the problems exposed will be reflected in an empathic culture workshop that will bring together the administrative staff of the Higher Technological Institute; these will be led by a select group of expert professionals who will demonstrate empathy is a great step to improve our human relationships.

Key words: Quality of services, educational service.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO, AREQUIPA – 2016, estará ordenada de la siguiente manera.

Primero encontraremos el capítulo único cumpliendo con el formato establecido por la Universidad Católica de Santa María en él se da cuenta de los resultados, éstos últimos fueron sistematizados y representados a través de 22 tablas y 22 gráficas, tomando en cuenta el análisis cuantitativo e interpretativo.

Posteriormente ubicaremos la discusión de los resultados de la investigación donde hay críticas constructivas que finalmente si son tomadas en cuenta beneficiarían al instituto. Seguidamente se encontrarán las conclusiones que responden a los objetivos de la investigación y sugerencias que se proponen a la Institución. Luego a partir de las sugerencias se ha elaborado la propuesta con el plan operativo: Taller de cultura empática dirigido al personal administrativo que labora en Instituto Superior Tecnológico, Arequipa 2017 cuyo objetivo general será promover la cultura empática de sus trabajadores, para ser tomada en cuenta se puedan realizar mejoras importantes en la calidad de servicio que se viene brindando a los estudiantes.

El presente documento cuenta con anexos, estos contienen: el proyecto de investigación que está compuesto por el planteamiento teórico y operacional; el instrumento empleado para la recolección de datos, así como el cronograma en el cual se planificó la investigación y la bibliografía consultada.

Finalmente, encontramos el anexo de la matriz de sistematización de datos, donde se han procesado los datos logrados en el instrumento aplicado a las unidades de estudio. Esperamos que ésta investigación pueda servir como insumo para la toma de decisiones en la calidad del servicio educativo por parte del I.S.T.



# **CAPÍTULO ÚNICO**

## **RESULTADOS SISTEMATIZADOS Y ANALIZADOS**

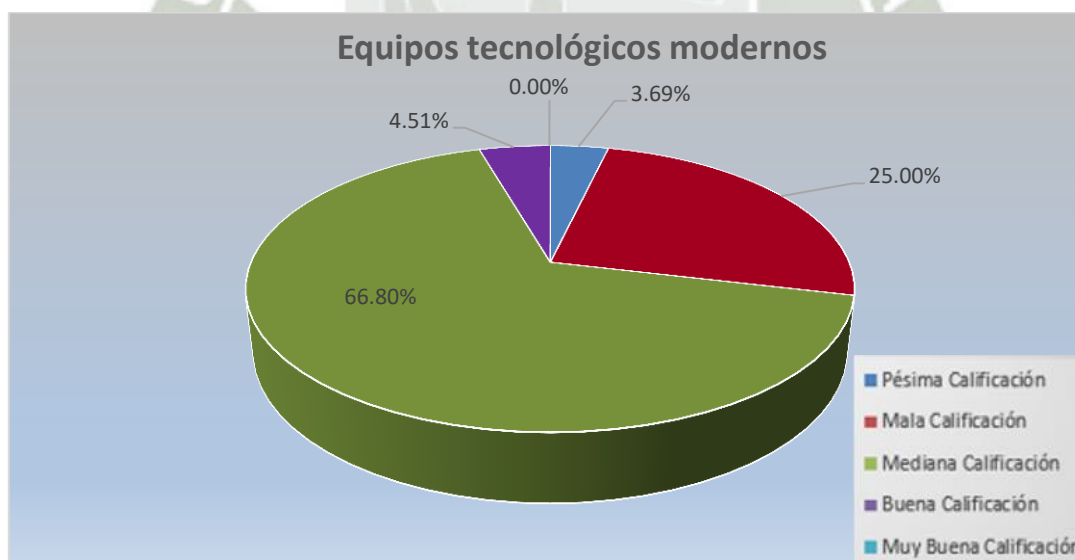
## 1. ELEMENTOS TANGIBLES

**TABLA N° 01**

### EQUIPOS TECNOLÓGICOS MODERNOS

OPCIONES/ALTERNATIVAS	<i>f</i>	%
Pésima calificación	10	2.05
Mala calificación	116	23.77
Mediana calificación	333	68.24
Buena calificación	29	5.94
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N° 01**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

Ante la pregunta: **¿Se cuenta con equipos tecnológicos modernos?** Los encuestados respondieron Mediana calificación 68.24%, Mala calificación 23.77%, Buena calificación 5.94%, pésima calificación 2.05% y finalmente Muy buena calificación 0%.

Como podemos apreciar en los datos logrados el mayor porcentaje se concentra en la Mediana calificación lo cual significa que los equipos tecnológicos con los que cuenta el instituto según la percepción de los encuestados son medianamente modernos, pudiendo deberse al continuo avance de las TIC (tecnologías de la información y de la comunicación) que repercute directamente en aparatos tecnológicos motivo por el cual los equipos se desfasan muy rápidamente. Aproximadamente la cuarta parte de los encuestados señaló mala calificación, seguido de bajo porcentaje de quienes creen que los equipos son modernos, con mínimo porcentaje dieron pésima calificación. Ninguno señaló muy buena calificación.

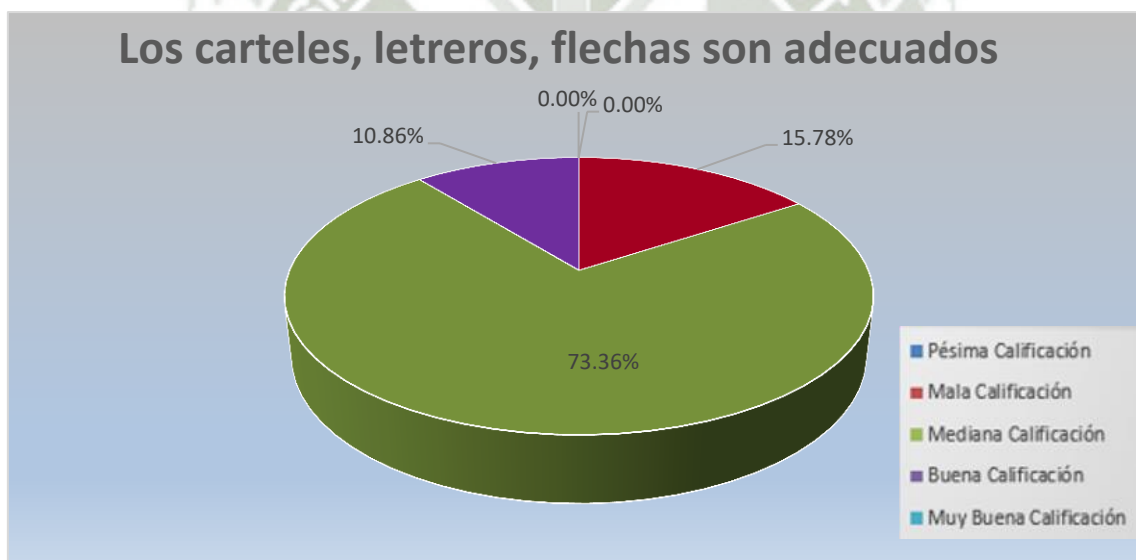


**TABLA N°02**

**LOS CARTELES, LETREROS, FLECHAS SON ADECUADOS**

OPCIONES/ALTERNATIVAS	<i>f</i>	%
Pésima calificación	0	0
Mala calificación	77	15.78
Mediana calificación	358	73.36
Buena calificación	53	10.86
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°2**



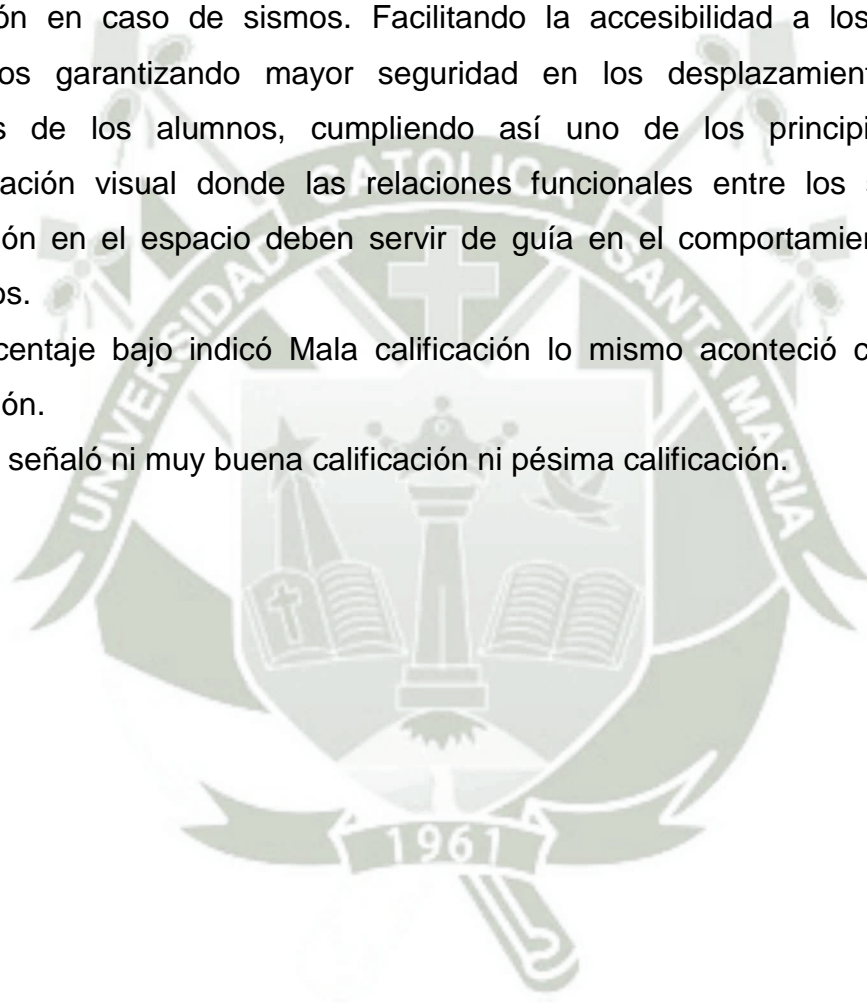
**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿Los carteles, letreros, flechas de los ambientes del instituto le parecen adecuados para orientar a los alumnos?** Los encuestados indicaron Mediana calificación 73.36%, Mala calificación 15.78%, Buena calificación 10.86%, Muy buena calificación 0% por último pésima calificación 0%.

En referencia a los datos obtenidos, hallamos el máximo porcentaje en la Mediana calificación, significa que el sistema de señalética implementado en el Instituto cumple de forma mediana sus fines de ubicación, orden y hasta de protección en caso de sismos. Facilitando la accesibilidad a los servicios requeridos garantizando mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones de los alumnos, cumpliendo así uno de los principios de la comunicación visual donde las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio deben servir de guía en el comportamiento de los individuos.

Un porcentaje bajo indicó Mala calificación lo mismo aconteció con Buena calificación.

Ninguno señaló ni muy buena calificación ni pésima calificación.

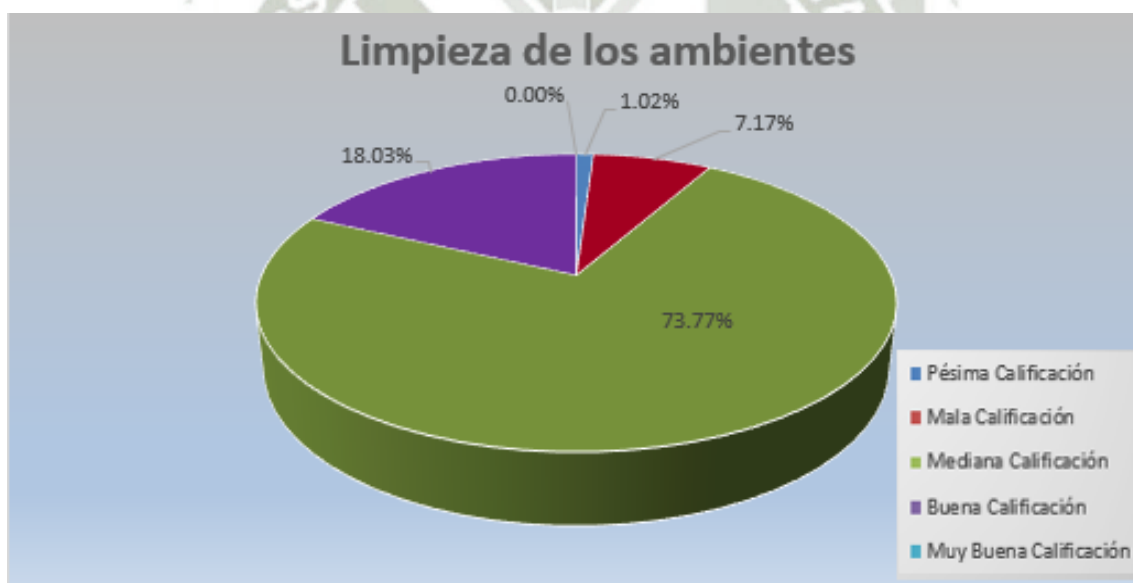


**TABLA N°03**

**LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	5	1.02
Mala calificación	35	7.17
Mediana calificación	360	73.78
Buena calificación	88	18.03
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°3**



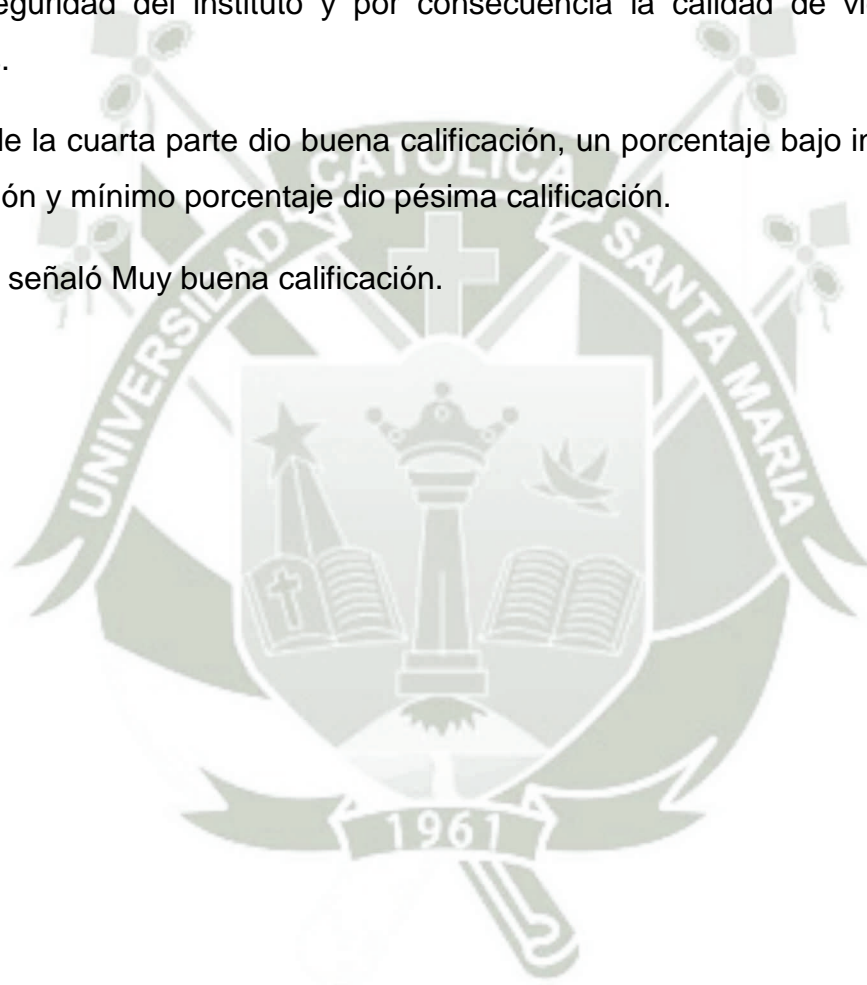
**Fuente:** Elaboración propia 2016

En el ítem **¿Los ambientes del instituto están siempre limpios?** Los alumnos respondieron Mediana calificación 73.78%, Buena calificación 18.03%, Mala calificación 7.17%, Pésima calificación 1.02% y en último término Muy buena calificación 0%

Como podemos apreciar un considerable porcentaje se centra en la Mediana calificación; podemos decir que en el Instituto se ejecutan protocolos de limpieza evitando así, la proliferación de algunas enfermedades infecto contagiosas verbigracia: hepatitis, virosis, contribuyendo a mejorar el sistema de bioseguridad del instituto y por consecuencia la calidad de vida de los alumnos.

Menos de la cuarta parte dio buena calificación, un porcentaje bajo indicó mala calificación y mínimo porcentaje dio pésima calificación.

Ninguno señaló Muy buena calificación.

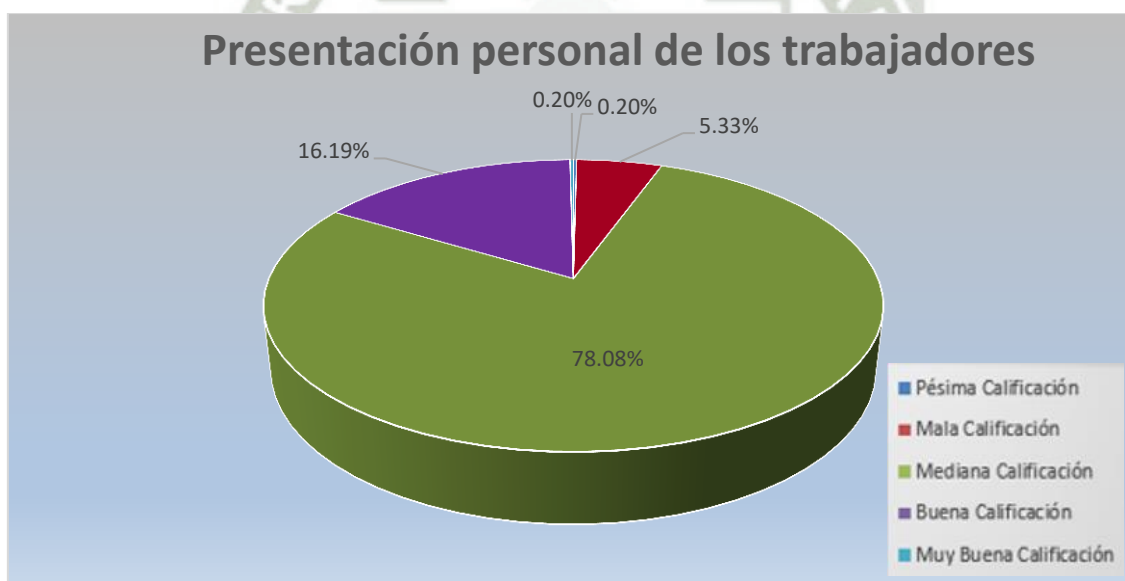


**TABLA N°04**

**PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	1	0.20
Mala calificación	26	5.33
Mediana calificación	381	78.08
Buena calificación	79	16.19
Muy buena calificación	1	0.20
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°04**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la interrogante **¿La presentación personal de los trabajadores es apropiada?** Los encuestados señalaron Mediana calificación 78.08%, Buena calificación 16.19%, Mala calificación 5.33%, Pésima calificación 0.20% y por último Muy buena calificación 0.20%

En referencia a los datos logrados apreciamos que el máximo porcentaje se ubica en Mediana calificación lo que significa que los alumnos percibieron que algunos de los trabajadores que conforma el Instituto toman en cuenta normas de higiene diarias y personales que son importantísimas para asegurar un buen estado de salud, prevención de enfermedades en general e incluso evitar barreras comunicacionales.

Por encima de la mitad dieron Buena calificación, casi la cuarta parte dio Mala calificación y porcentaje mínimo indicó Muy buena calificación, situación similar sucedió con aquéllos que señalaron Pésima calificación.



## 2. FIABILIDAD

**TABLA N°05**

### OPERATIVIDAD EN LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS

OPCIONES/ALTERNATIVAS	<i>f</i>	%
Pésima calificación	10	2.05
Mala calificación	116	23.78
Mediana calificación	333	68.23
Buena calificación	29	5.94
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°5**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿Los equipos tecnológicos del instituto que usted usa están siempre operativos?** Los encuestaron señalaron Mediana calificación 68.23%, Mala calificación 23.78%, Buena calificación 5.94%, Pésima calificación 2.05% y Muy buena calificación 0%

En base a los datos hallados, vemos que ésta tabla es la segunda en congregar menor porcentaje en mediana calificación en relación a las tablas contenidas en este indicador. Los recursos tecnológicos como son: computadores, cañones multimedia, teléfonos, faxes, fotocopiadoras son percibidos como rezan los resultados ya que no siempre están funcionales, El Instituto olvida que todos los elementos físicos deben estar disponibles y habilitados en vista que es una forma de corroborar la calidad del servicio ofrecido. Podemos decir que hay una presencia endeble de reputación corporativa debido a la falta de priorización de acciones. Menos de la mitad de encuestados dieron Mala calificación, bajo porcentaje indicó buena calificación y mínimo porcentaje dio Pésima calificación.

Ninguno señaló muy buena calificación.

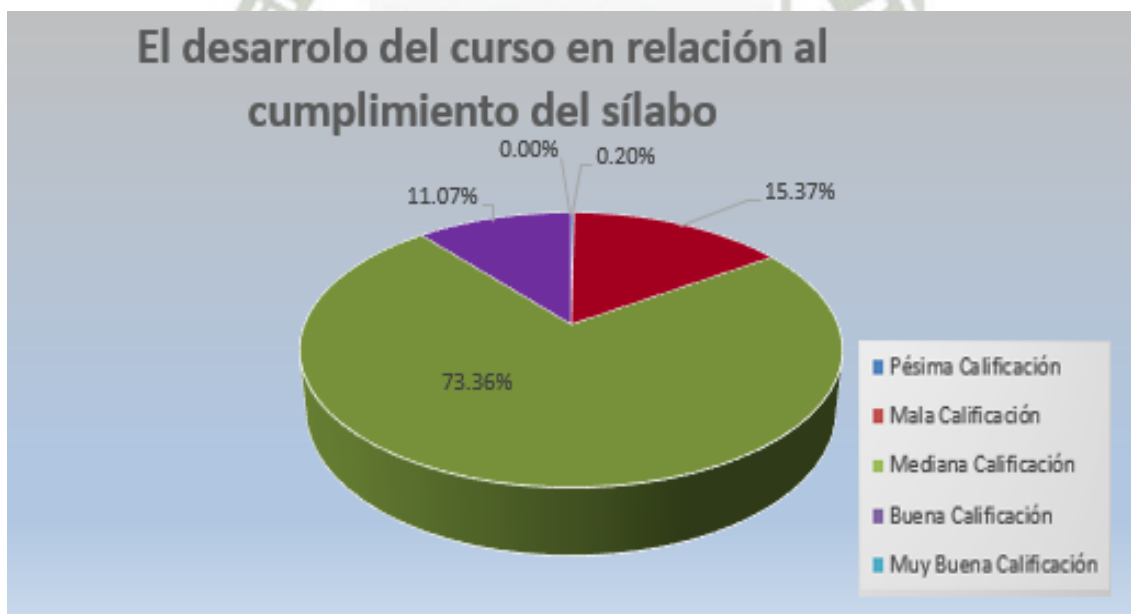


**TABLA N°06**

**EL DESARROLLO DEL CURSO EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL  
SÍLABO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	1	0.20
Mala calificación	75	15.37
Mediana calificación	358	73.36
Buena calificación	54	11.07
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°6**



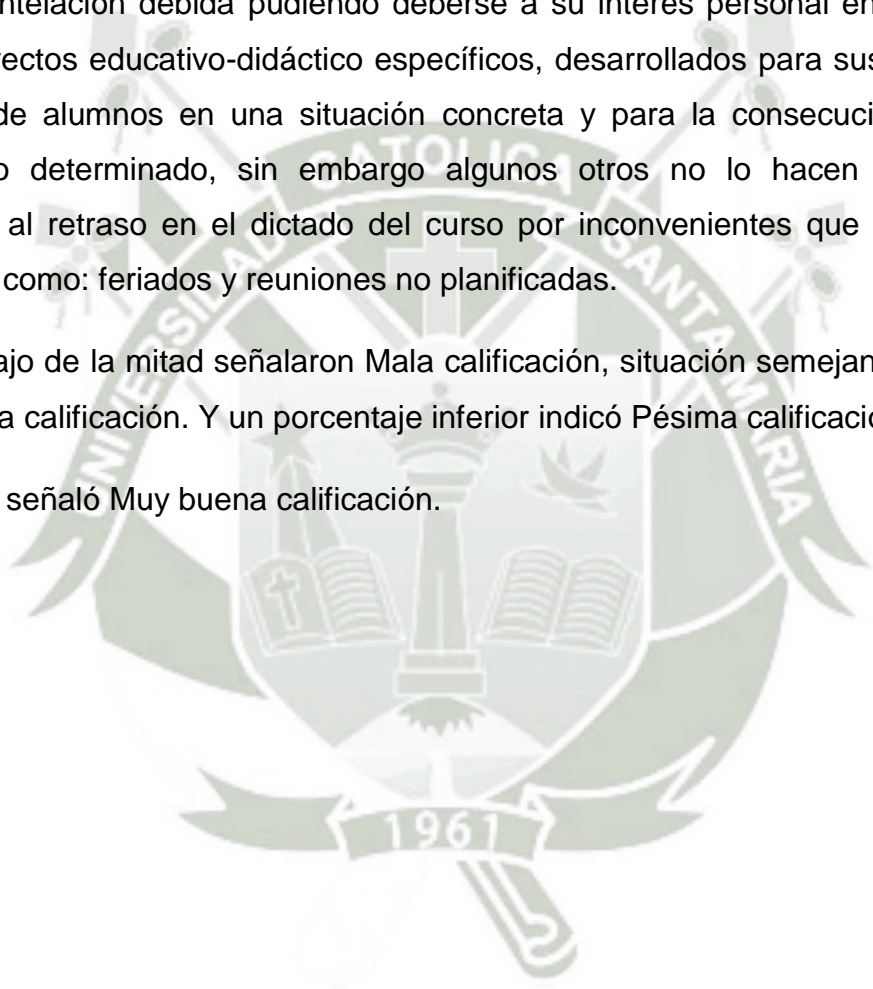
**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la interrogante **¿El desarrollo de los cursos se realiza cumpliendo el contenido del sílabo?** Los encuestados indicaron Mediana calificación 73.36%, Mala calificación 15.37%, Buena calificación 11.07%, Pésima calificación 0.20% y finalmente Muy buena calificación 0%

En relación a los resultados apreciamos que hay una coincidencia en los resultados que veremos de la Tabla N°8 en lo que refiere a Mala calificación. No obstante el mayor porcentaje se sitúa en Mediana calificación que revelaría que algunos de los profesores sí se ciñen a la programación semestral hecha con la antelación debida pudiendo deberse a su interés personal en preparar sus proyectos educativo-didáctico específicos, desarrollados para sus distintos grupos de alumnos en una situación concreta y para la consecución de un resultado determinado, sin embargo algunos otros no lo hacen pudiendo deberse al retraso en el dictado del curso por inconvenientes que no saben manejar como: feriados y reuniones no planificadas.

Por debajo de la mitad señalaron Mala calificación, situación semejante ocurrió en Buena calificación. Y un porcentaje inferior indicó Pésima calificación.

Ninguno señaló Muy buena calificación.

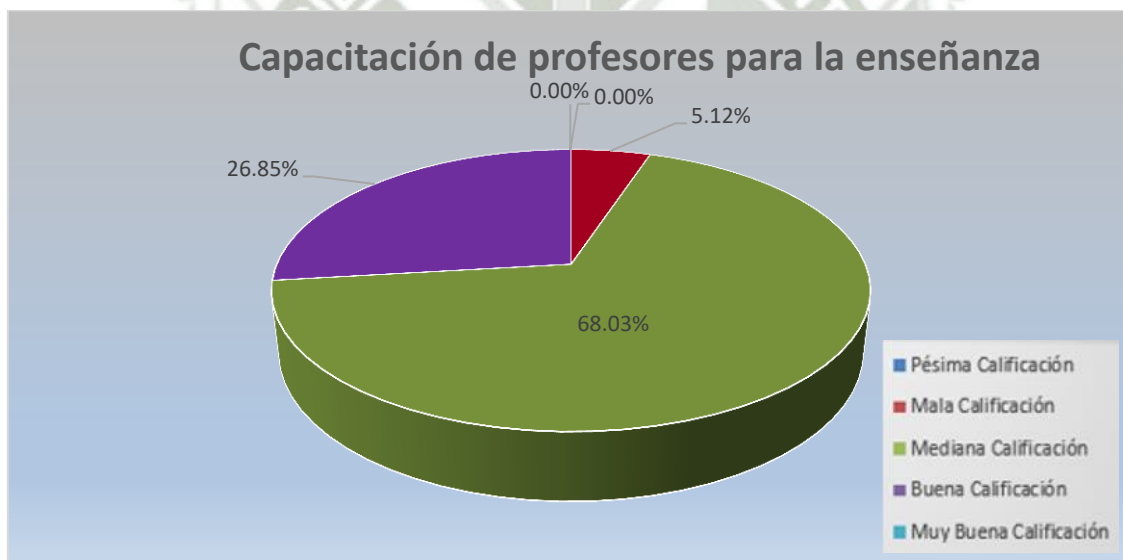


**TABLA N°07**

**CAPACITACIÓN DE PROFESORES PARA LA ENSEÑANZA**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	0	0
Mala calificación	25	5.12
Mediana calificación	332	68.03
Buena calificación	131	26.85
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°07**



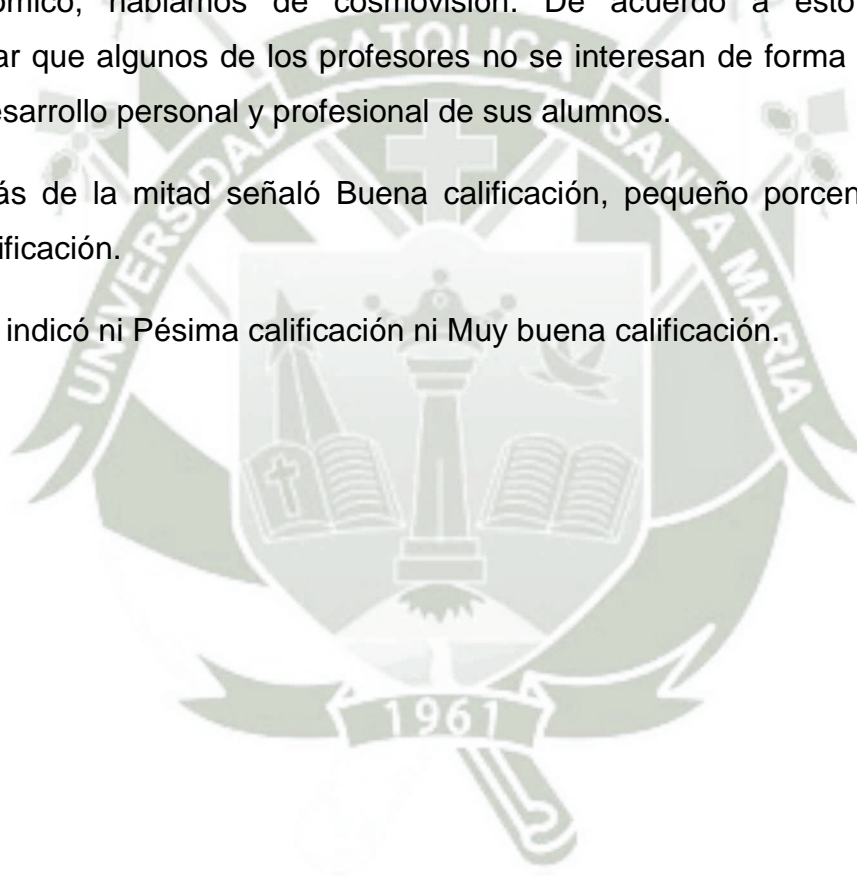
**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la formulación de la pregunta **¿Los profesores están capacitados para la enseñanza?** Los alumnos respondieron Mediana calificación 68.03%, Buena calificación 26.85%, Mala calificación 5.12%, Pésima calificación 0% y finalmente Muy buena calificación 0%

En referencia a los datos obtenidos apreciamos que esta tabla es la primera en poseer menor porcentaje en relación a las demás tablas presentes en este indicador, lo que significa que más de la mitad de los alumnos perciben que algunos de los profesores no son idóneos para el dictado de cursos asignados. Pudiendo decir que los profesores se preocupan solo en impartir conocimientos a los alumnos, olvidando el orden que estos hallan en su mundo social, cultural y económico, hablamos de cosmovisión. De acuerdo a esto podemos conjeturar que algunos de los profesores no se interesan de forma simultánea por el desarrollo personal y profesional de sus alumnos.

Poco más de la mitad señaló Buena calificación, pequeño porcentaje indicó Mala calificación.

Ninguno indicó ni Pésima calificación ni Muy buena calificación.

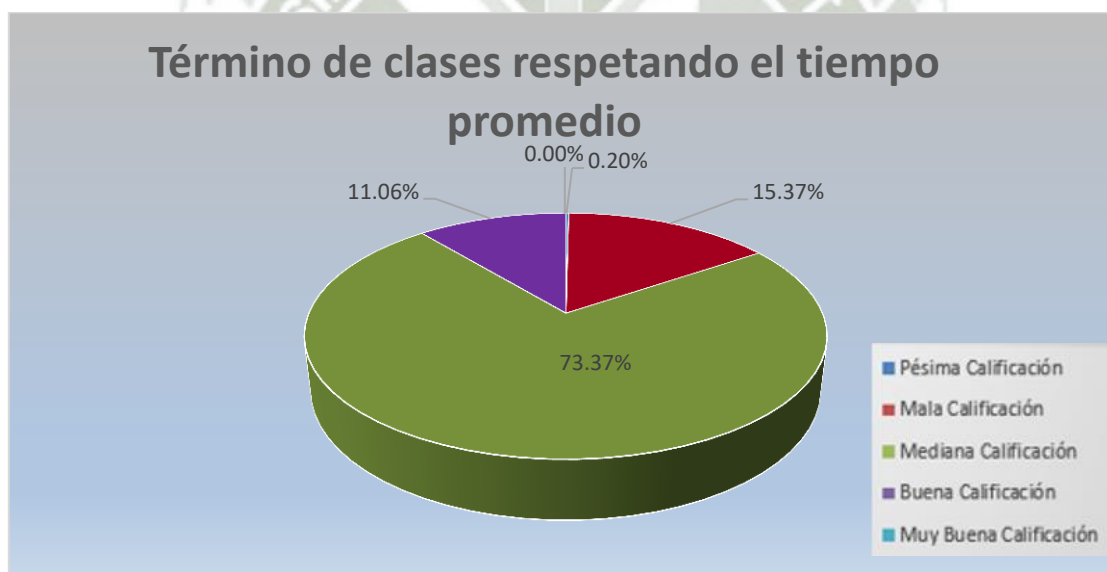


**TABLA N°08**

**TÉRMINO DE CLASES RESPETANDO EL TIEMPO PROMEDIO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	1	0.20
Mala calificación	75	15.37
Mediana calificación	358	73.37
Buena calificación	54	11.06
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°8**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

De acuerdo al ítem **¿Las clases concluyen respetando el tiempo promedio?**

Los encuestados respondieron Mediana calificación 73.37%, Mala calificación 15.37%, Buena calificación 11.06%, Pésima calificación 0.20% y por último Muy buena calificación 0%

En base a estos resultados vemos que esta coincide en puntuación con la Tabla N°6 en Mala calificación. Lo que refiere que los alumnos perciben que algunos de los profesores preparan sus clases en base a la duración de sus sesiones didácticas, sin embargo otros profesores toman más tiempo de lo estipulado en terminar su sesión didáctica. Hago la salvedad que una sesión didáctica en el Instituto comprende 45 minutos.

Menos de la cuarta parte señaló Mala calificación similar situación ocurrió en Buena calificación. Porcentaje inferior indicó Pésima calificación.

Ninguno señaló Muy buena calificación.



**TABLA N°09**

**ASISTENCIA PUNTUAL DE LOS PROFESORES A CLASES**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	6	1.23
Mala calificación	65	13.32
Mediana calificación	369	75.61
Buena calificación	48	9.84
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°09**



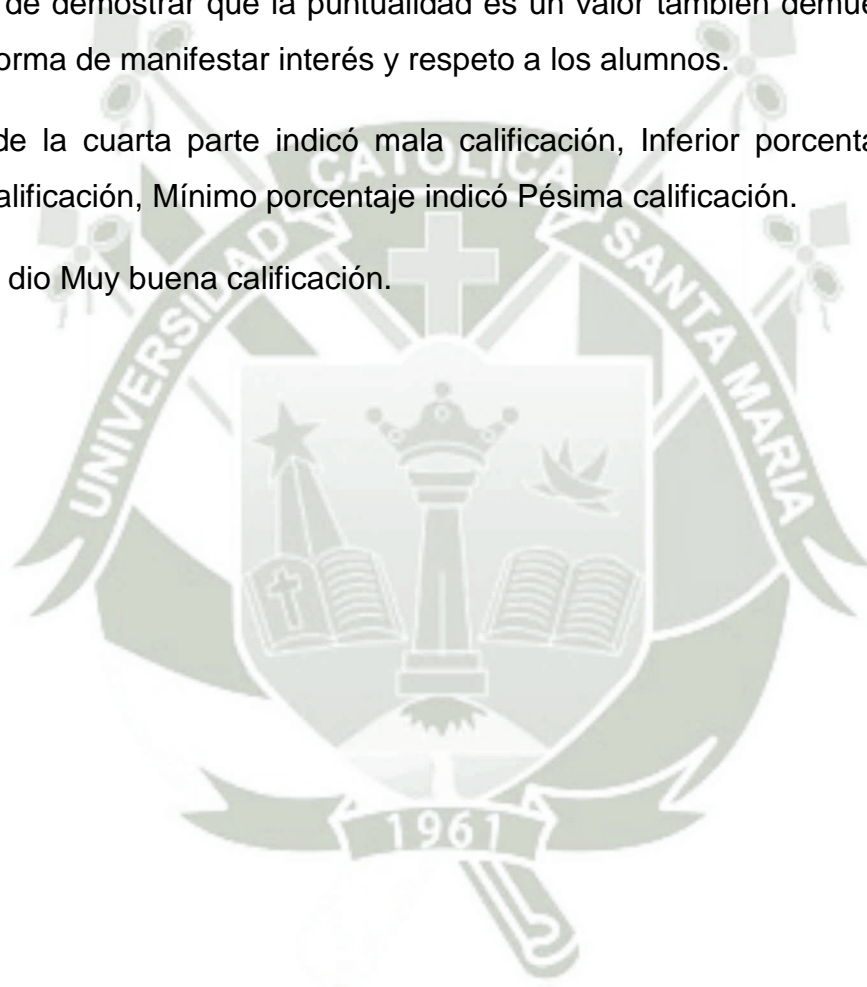
**Fuente:** Elaboración propia 2016

De acuerdo al ítem **¿Los profesores asisten puntuales al dictado de clases?** Los alumnos refirieron Mediana calificación 75.61%, Mala calificación 13.32%, Buena calificación 9.84%, Pésima calificación 1.23% y por último Muy buena calificación 0%

Como se puede apreciar el máximo porcentaje se centra en Mediana calificación lo que alude a que algunos de los profesores respetan su hora de entrada al aula revelando compromiso en su labor y teniendo comportamiento ético. Por lo tanto podemos colegir que algunos de los profesores del Instituto además de demostrar que la puntualidad es un valor también demuestran que es una forma de manifestar interés y respeto a los alumnos.

Menos de la cuarta parte indicó mala calificación, Inferior porcentaje señaló buena calificación, Mínimo porcentaje indicó Pésima calificación.

Ninguno dio Muy buena calificación.



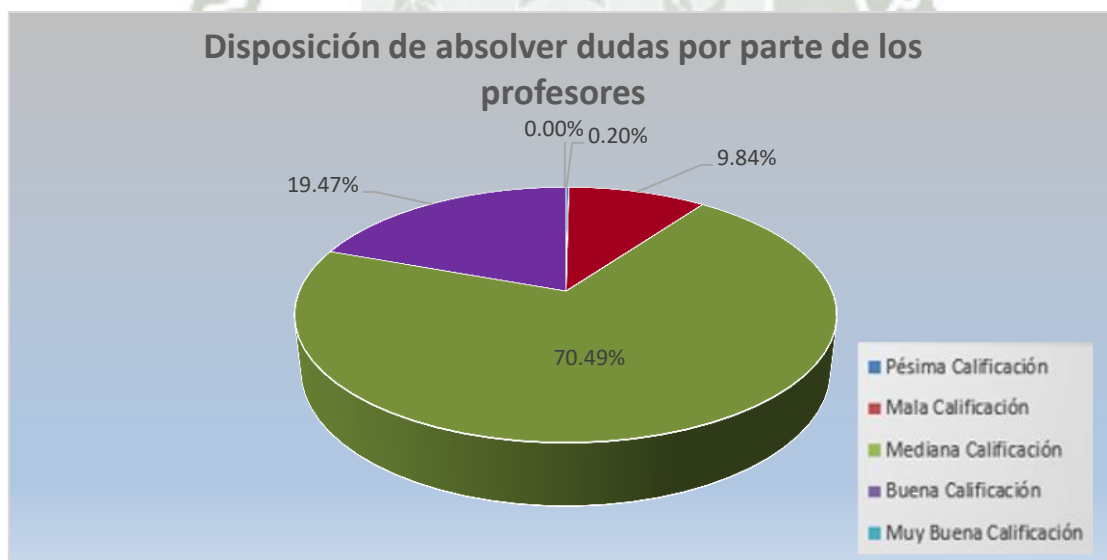
### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

**TABLA N°10**

**DISPOSICIÓN DE ABSOLVER DUDAS POR PARTE DE LOS  
PROFESORES**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	1	0.20
Mala calificación	48	9.84
Mediana calificación	344	70.49
Buena calificación	95	19.47
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°10**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

De acuerdo al ítem **¿Los profesores tienen la disposición de absolver dudas?** Los encuestados respondieron Mediana calificación 70.49%, Buena calificación 19.47%, Mala calificación 9.84%, Pésima calificación 0.20% y Muy buena calificación 0%

A la luz de los datos obtenidos notamos que el mayor porcentaje se concentra en Mediana calificación entendiendo que algunos de los profesores son proclives a escuchar a sus alumnos y están prestos a resolver sus inquietudes aunque su discurso no resulte verosímil y convincente para el alumno.

Desde el punto de vista comunicacional, podemos decir que algunos profesores desarrollan el modelo ostensivo inferencial cuyo principio de cooperación se basa en el comportamiento social como motor lingüístico, éste principio permite darnos cuenta de significados que no están en las palabras, pero que los hablantes interpretan adecuadamente, así pues si un alumno tiene dudas, podremos notarlo a través de sus gestos, actitudes o cualquier representación externa; que algunos de los profesores identifiquen este comportamiento en sus alumnos denota una encomiable capacidad de observación.

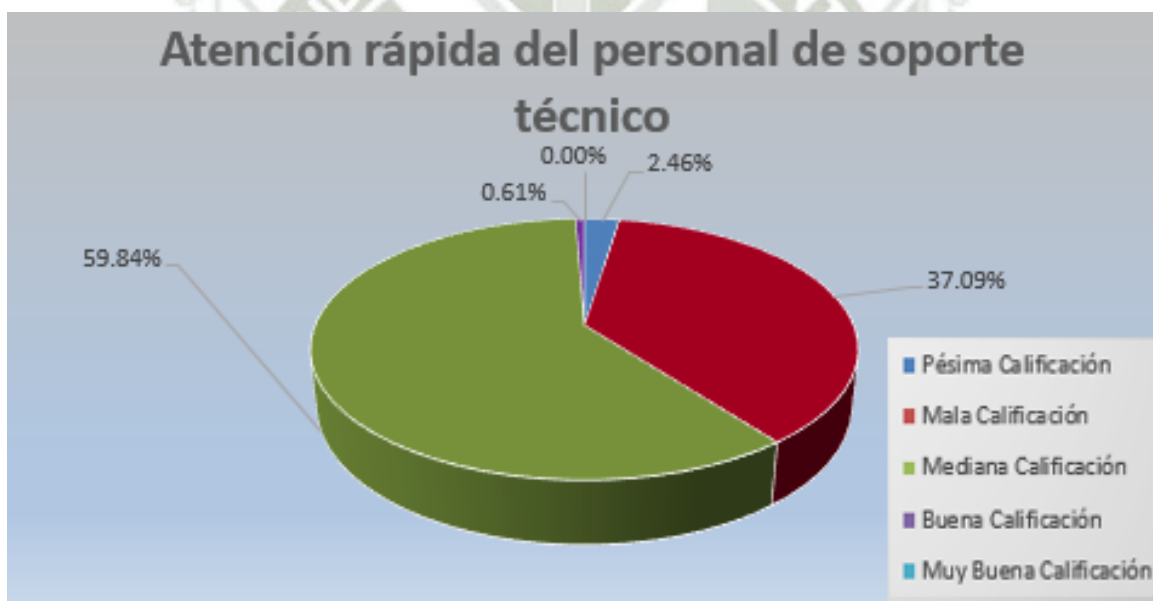
Seguido de Buena calificación, Porcentaje bajo indicó Mala calificación y minúsculo porcentaje indicó Pésima calificación.

**TABLA N°11**

**ATENCIÓN RÁPIDA DEL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	12	2.46
Mala calificación	181	37.09
Mediana calificación	292	59.84
Buena calificación	3	0.61
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°11**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

De acuerdo a la formulación de la pregunta **¿El personal de soporte técnico lo atiende rápidamente?** Los alumnos indicaron 59.84% Mediana calificación, 37.09% Mala calificación, 2.46% Pésima calificación, 0.61% Buena calificación y 0% Muy buena calificación.

En base a los resultados logrados apreciamos que esta tabla posee el porcentaje más alto en Mala calificación en relación a las demás tablas contenidas en este indicador, lo que refiere que el personal que trabaja en soporte técnico no siempre se muestra dispuesto a colaborar diligentemente con los desperfectos ocurrientes del día pudiendo deberse a la falta de recursos humanos en ésta área. Diremos que el Instituto no asume a cabalidad uno de los grandes retos del marketing; que es lograr que el alumno perciba que sus necesidades están cubiertas, potenciando así una «cultura cliente»

Pocos alumnos dieron Mala calificación, Porcentaje bajo indicó Pésima calificación y un ínfimo porcentaje dio Muy Buena calificación.

Ninguno señaló Muy buena calificación.



**TABLA N°12**

**PROACTIVIDAD EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	9	1.84
Mala calificación	154	31.56
Mediana calificación	323	66.19
Buena calificación	2	0.41
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°12**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

En base a la pregunta **¿El personal administrativo es proactivo?** Los alumnos respondieron 66.19% Mediana calificación, 31.56% Mala calificación, 1.84% Pésima calificación, 0.41% Buena calificación y finalmente 0% Muy buena calificación.

De acuerdo a los resultados vemos que ésta tabla es la tercera en obtener menor porcentaje en mediana calificación en relación a las demás tablas contenidas en este indicador, lo que denota que algunos integrantes del personal administrativo solucionan problemas con prontitud. Diremos que algunos de sus integrantes consideran que la proactividad ayuda a fidelizar al cliente, a fortalecer relaciones, porque al identificar una necesidad latente en el alumno y satisfacerla en el mínimo tiempo implica un alto nivel de involucramiento, logrando así una buena percepción por parte del alumnado.

Muy por debajo de la mitad indicó Mala calificación, Porcentaje bajo indicó pésima calificación, situación similar pasó en Buena calificación.

Ninguno respondió con Muy buena calificación.

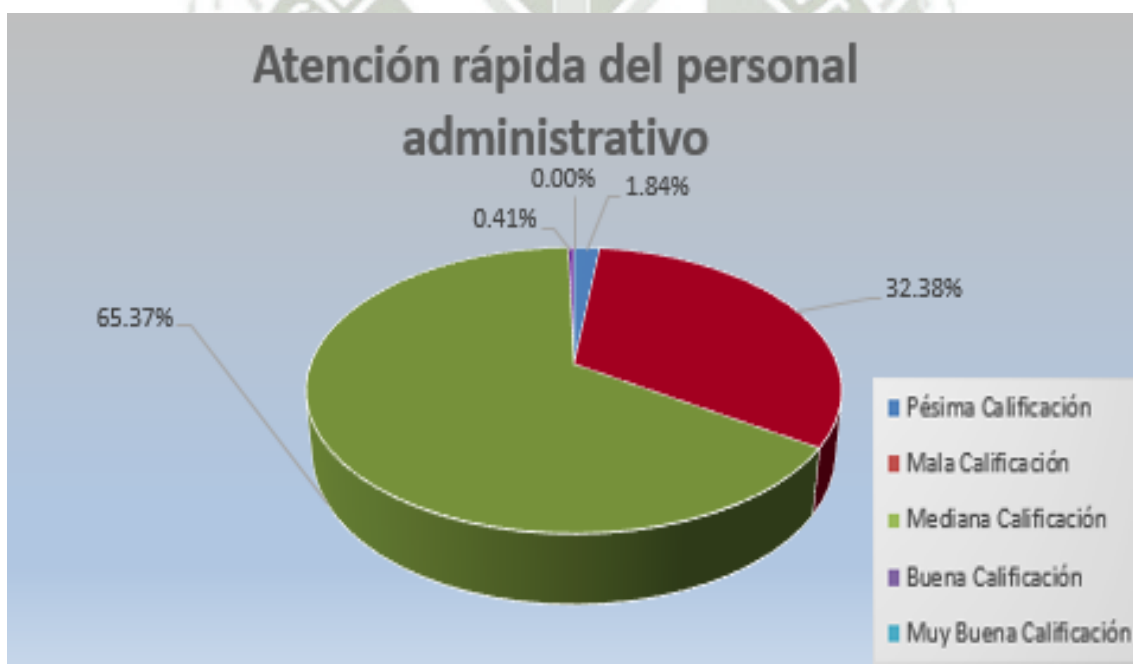


**TABLA N°13**

**ATENCIÓN RÁPIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	9	1.84
Mala calificación	158	32.38
Mediana calificación	319	65.37
Buena calificación	2	0.41
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°13**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

En el ítem **¿La atención por parte del personal administrativo es rápida?**

Los alumnos respondieron 65.37% Mediana calificación, 32.38% Mala calificación, 1.84% pésima calificación, 0.41% Buena calificación y 0% Muy buena calificación.

De acuerdo a los datos logrados vemos que más alto porcentaje se ubica en la Mediana Calificación, podremos decir que algunos de los integrantes del personal administrativo actúan con diligencia frente a una situación adversa. Añadido a esto inferimos que algunos de sus integrantes actúan de manera rápida, salvaguardando que esta acción puede o no ser efectiva, actuar rápido no implica hallar una solución a un problema.

Muy por debajo de la mitad dieron Mala calificación, Bajo porcentaje indicó pésima calificación, y Mínimo señaló buena calificación.

Ninguno señaló Muy buena calificación.



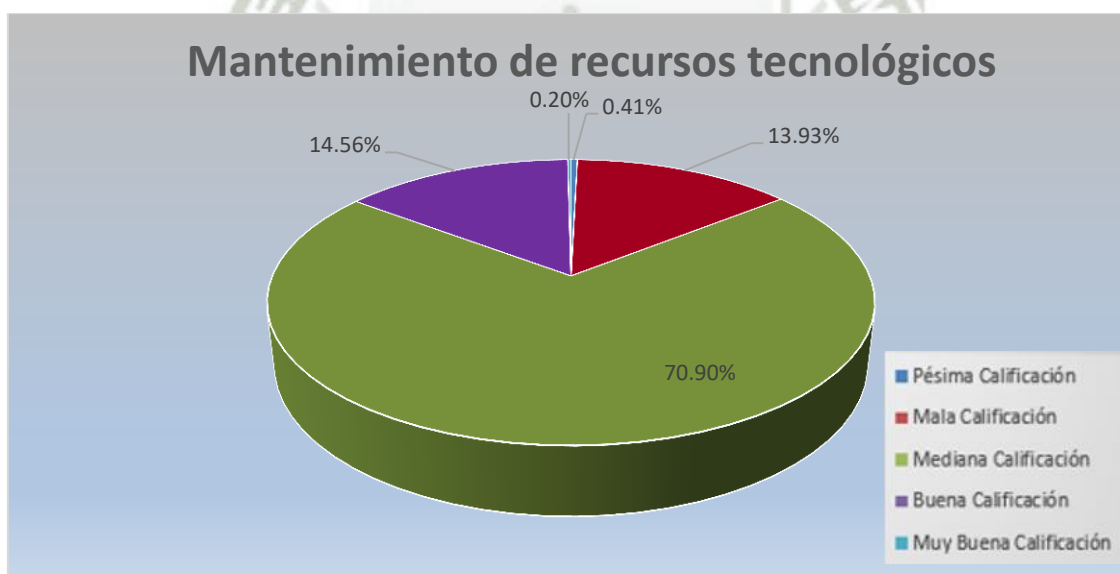
#### 4. SEGURIDAD

**TABLA N°14**

**MANTENIMIENTO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	2	0.41
Mala calificación	68	13.93
Mediana calificación	346	70.90
Buena calificación	71	14.56
Muy buena calificación	1	0.20
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°14**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿Los recursos tecnológicos son sometidos a mantenimiento?** Los alumnos contestaron 70.90% Mediana calificación, 14.56% Buena calificación, 13.93% Mala calificación, 0.41% Pésima calificación y por último 0.20% Muy buena calificación.

A la luz de los datos hallados podemos observar que ésta tabla concentra el menor porcentaje en relación a las demás tablas pertenecientes a este indicador. Quiere decir que algunos recursos tecnológicos son reparados, desinfectados y actualizados con poca, de este modo no se hace un mantenimiento preventivo y constante de los mismos.

Menos de la cuarta parte indicó buena calificación, porcentaje similar señaló mala calificación. Porcentaje bajo indicó Pésima calificación, situación semejante se ve reflejada en Muy buena calificación.

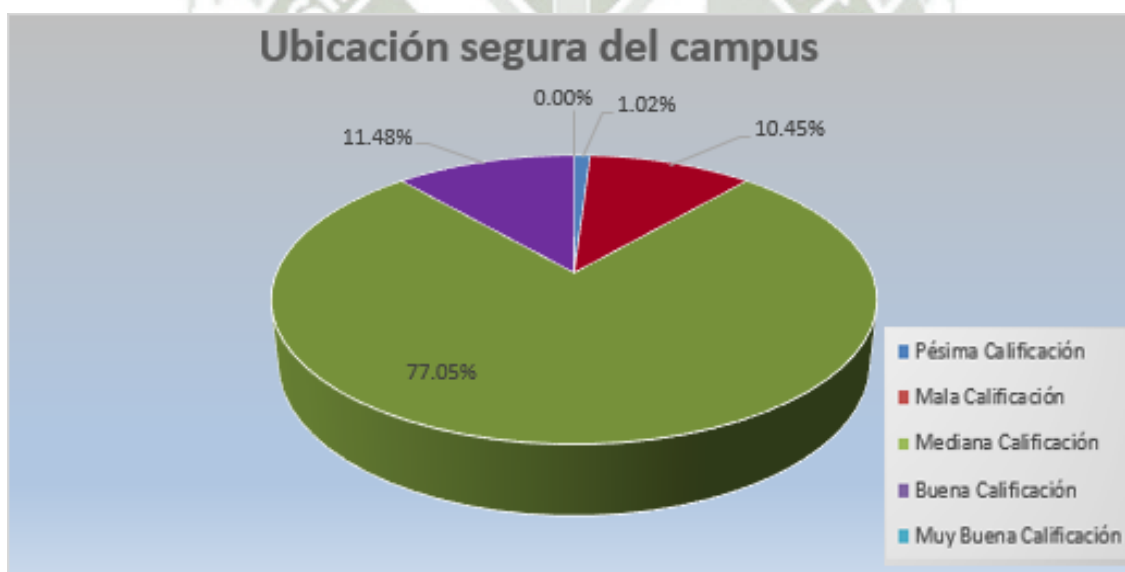


**TABLA N°15**

**UBICACIÓN SEGURA DEL CAMPUS**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	5	1.02
Mala calificación	51	10.45
Mediana calificación	376	77.05
Buena calificación	56	11.48
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°15**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

En el ítem **¿El campus está ubicado en una zona segura?** Los encuestados contestaron 77.05% Mediana calificación, 11.48% Buena calificación, 10.45% Mala calificación, 1.02% Pésima calificación, 0% Muy buena calificación.

En base a los resultados observamos que el porcentaje mayor se encuentra en la Mediana calificación pudiendo aducir que el emplazamiento del instituto y sus zonas aledañas son seguras y confiables. Cumpliendo con principios de arquitectura defensiva donde se encuentra la implementación de cámaras y alarmas.

Muy por debajo de la cuarta parte indicó Buena calificación, situación similar ocurre en aquéllos que indicaron Mala calificación, menos de la tercera parte señaló Pésima calificación.

Ninguno indicó Muy buena calificación.

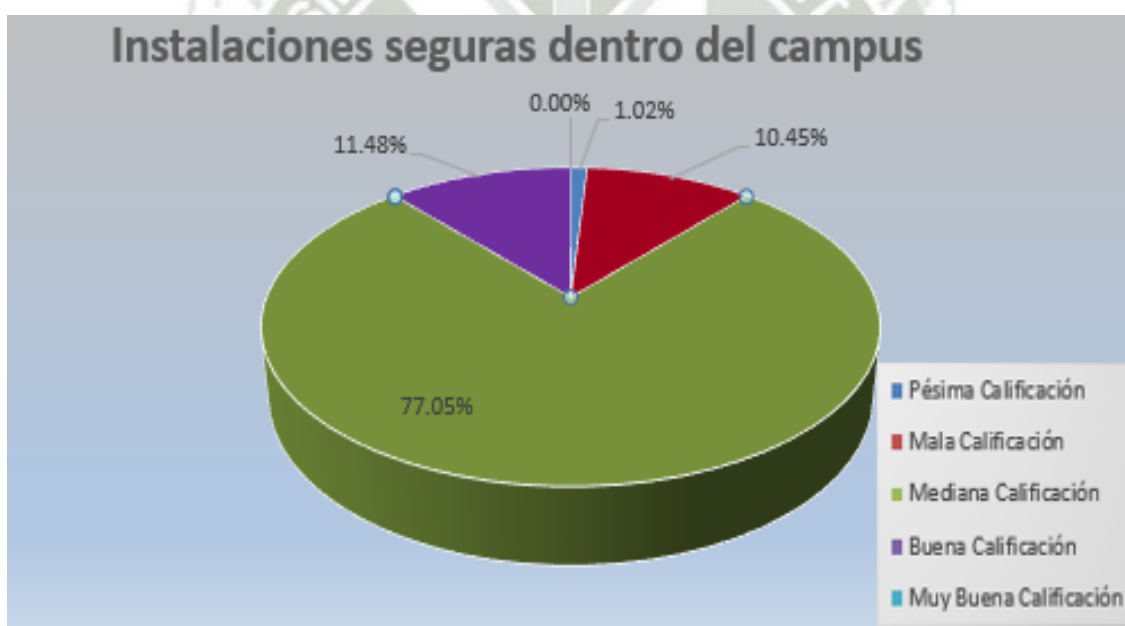


**TABLA N°16**

**INSTALACIONES SEGURAS DENTRO DEL CAMPUS**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	5	1.02
Mala calificación	51	10.45
Mediana calificación	376	77.05
Buena calificación	56	11.48
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N° 16**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿El campus tiene instalaciones seguras?** Los encuestados señalaron 77.05% Mediana calificación, 11.48% Buena calificación, 10.45% Mala calificación, 1.02% Pésima calificación, y 0% Muy buena calificación.

De acuerdo a los datos logrados vemos que el mayor porcentaje se centra en la Mediana calificación, podemos aludir que algunas construcciones en el Instituto son de material concreto, cumpliendo con el principio de seguridad de la arquitectura de control, refiriéndose a la presencia de muros de cemento, contraventanas, vidrios de seguridad y puertas de escape.

Más de la mitad señaló buena calificación, seguidos de aquéllos que dieron Mala calificación, Un poco más de la tercera parte señaló Pésima calificación.

Ninguno dio Muy buena calificación.

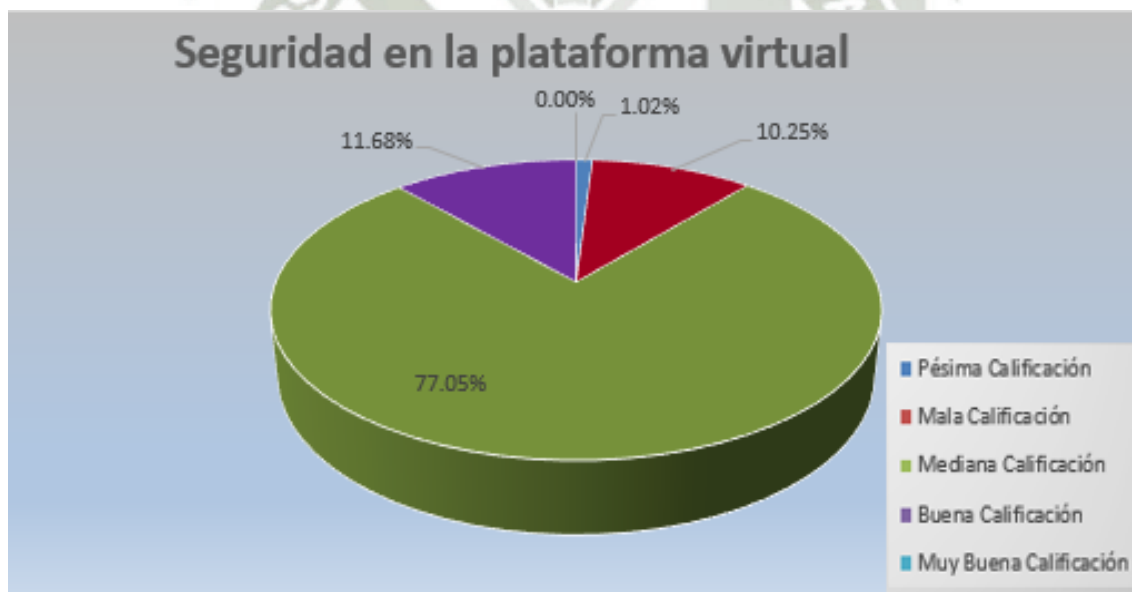


**TABLA N°17**

**SEGURIDAD EN LA PLATAFORMA VIRTUAL**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	5	1.02
Mala calificación	50	10.25
Mediana calificación	376	77.05
Buena calificación	57	11.68
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°17**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿Existe una plataforma virtual segura?** Los alumnos contestaron 77.05% Mediana calificación, 11.68% Buena calificación, 10.25% Mala calificación, 1.02% Pésima calificación y 0% Muy buena calificación.

En referencia a los datos obtenidos vemos que el contenido de las Tablas N°15, 16 y 17 coinciden en porcentaje de mediana calificación. Podremos decir que la calidad de algunos documentos y/o archivos que figuran en la plataforma virtual están libres de virus, spywares (programas espías) y cookies cuya finalidad es controlar hábitos de navegación, violando la privacidad del alumno.

Porcentaje bajo dio Buena calificación, de forma similar sucedió en Mala calificación. Menos de la tercera parte dio Pésima calificación.

Ninguno señaló Muy buena calificación.



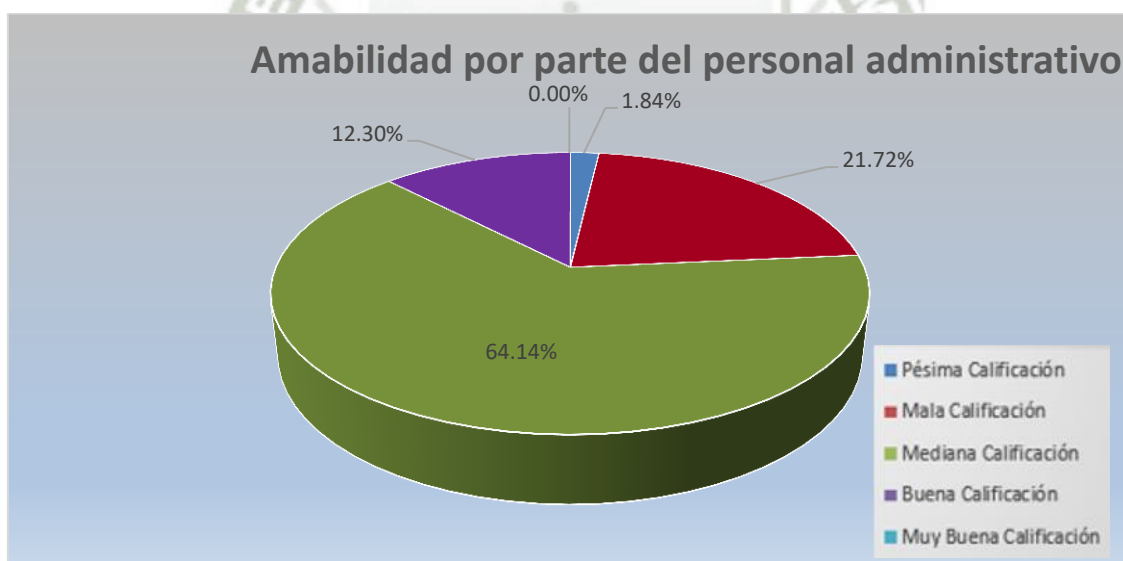
## 5. EMPATÍA

**TABLA N°18**

### AMABILIDAD POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

OPCIONES/ALTERNATIVAS	<i>f</i>	%
Pésima calificación	9	1.84
Mala calificación	106	21.72
Mediana calificación	313	64.14
Buena calificación	60	12.30
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°18**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

Ante la interrogante **¿El personal administrativo es amable?** 64.14% indicó Mediana calificación, 21.72% Mala calificación, 12.30% Buena calificación, 1.84% Pésima calificación, y 0% Muy buena calificación.

De acuerdo a los datos hallados observamos que el mayor porcentaje se concentra en la Mediana calificación, siendo el más bajo porcentaje en relación a los demás subindicadores contenidos en este indicador, lo cual quiere decir; que en el Instituto algunos integrantes del personal administrativo prescinden de la amabilidad olvidando que es importante en vista que evidencia diferentes cualidades como son: generosidad, comprensión, previsión, empatía. Además la buena educación se ve reflejada en el trato a los demás muy al margen de lo que acontezca en el foro interno de la persona. Podemos indicar que los seres humanos somos fásicos, cumplimos una serie de roles en la sociedad: somos maestros, somos alumnos, somos padres, somos hijos; participamos en un juego de roles. Y deberíamos saber distinguir claramente qué rol asumimos al momento de trabajar y cómo debería ser nuestro comportamiento hacia los demás.

Otros pocos señalaron Mala calificación, porcentaje bajo dio Buena calificación y un porcentaje mínimo indicó Pésima calificación.

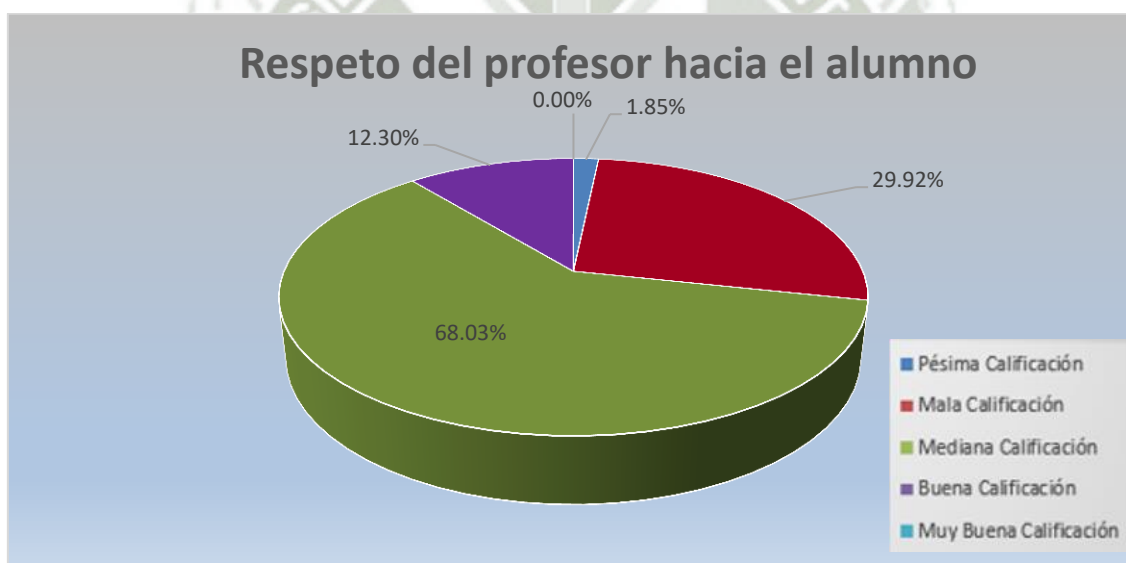
Ninguno dio Muy buena calificación.

**TABLA N°19**

**RESPECTO DEL PROFESOR HACIA EL ALUMNO**

OPCIONES/ALTERNATIVAS	<i>f</i>	%
Pésima calificación	9	1.85
Mala calificación	146	29.92
Mediana calificación	332	68.03
Buena calificación	1	0.20
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°19**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

En la interrogante **¿Los profesores muestran respeto cuando se les pregunta algo?** Los encuestados contestaron 68.03% Mediana calificación, 29.92% Mala calificación, 1.85% Pésima calificación, 0.20% Buena calificación, 0% Muy buena calificación.

En relación a los resultados vemos que el mayor porcentaje tiene lugar en la Mediana calificación, podemos decir que algunos profesores en el Instituto son respetuosos con sus alumnos, sin duda un buen profesor sabrá escuchar a sus alumnos no debe presumir lo que se le dirá de forma anticipada. Debe saber comprender perspectivismos.

Más de la mitad señaló mala calificación, Más de la tercera parte indicó Pésima calificación, una persona señaló Buena calificación.

Ninguno dio Muy buena calificación.

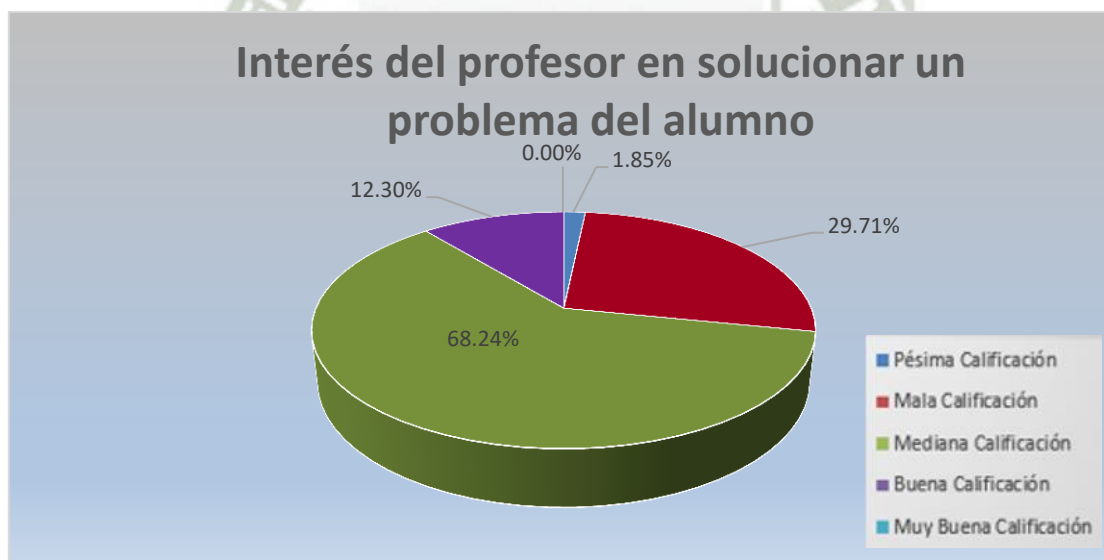


**TABLA N°20**

**INTERÉS DEL PROFESOR EN SOLUCIONAR UN PROBLEMA DEL ALUMNO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	9	1.85
Mala calificación	145	29.71
Mediana calificación	333	68.24
Buena calificación	1	0.20
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N° 20**



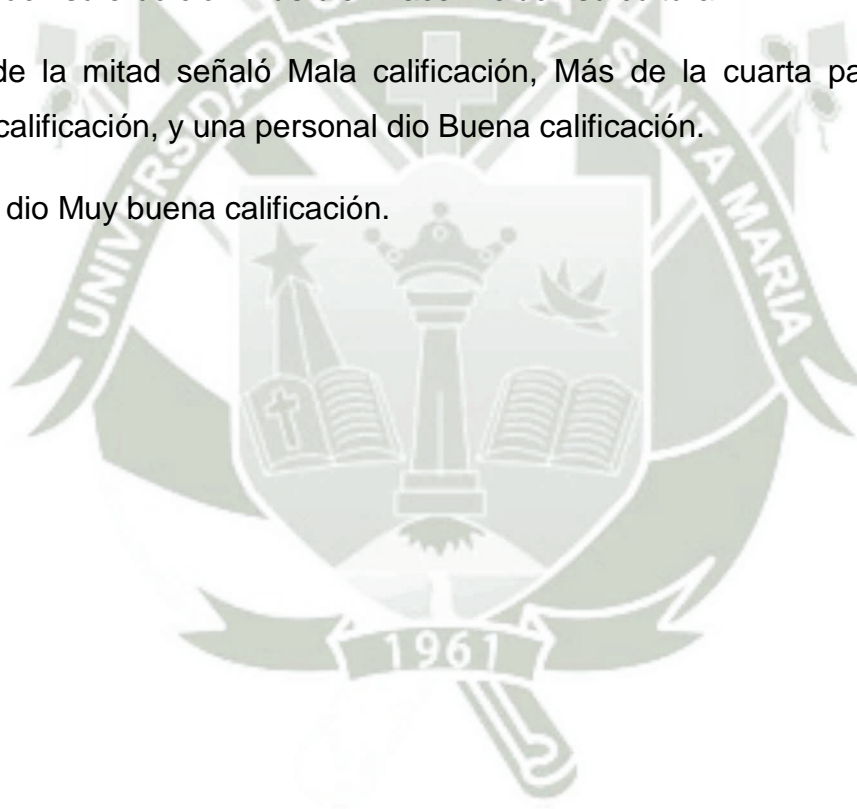
**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿El profesor al cual consultó se muestra interesado en solucionar su problema?** Los alumnos respondieron 68.24% Mediana calificación, 29.71% Mala calificación, 1.85% Pésima calificación, 0.20% Buena calificación y 0% Muy buena calificación.

A la luz de los datos obtenidos podemos decir que el porcentaje más alto está en la Mediana calificación, sugiriendo que algunos profesores hacen primar los intereses del alumno por encima de los suyos propios coincidiendo con el análisis de la Tabla N°10. Entonces algunos de los profesores cumplen con la transferencia de conocimientos, información, pensamientos, sentimientos siendo ésta medular en todos los ámbitos de relaciones humanas. Algunos de los profesores se interesan en resolver las inquietudes del alumno sin aras de hacer relucir su erudición más bien hacen relucir su cultura.

Menos de la mitad señaló Mala calificación, Más de la cuarta parte señaló Pésima calificación, y una personal dio Buena calificación.

Ninguno dio Muy buena calificación.

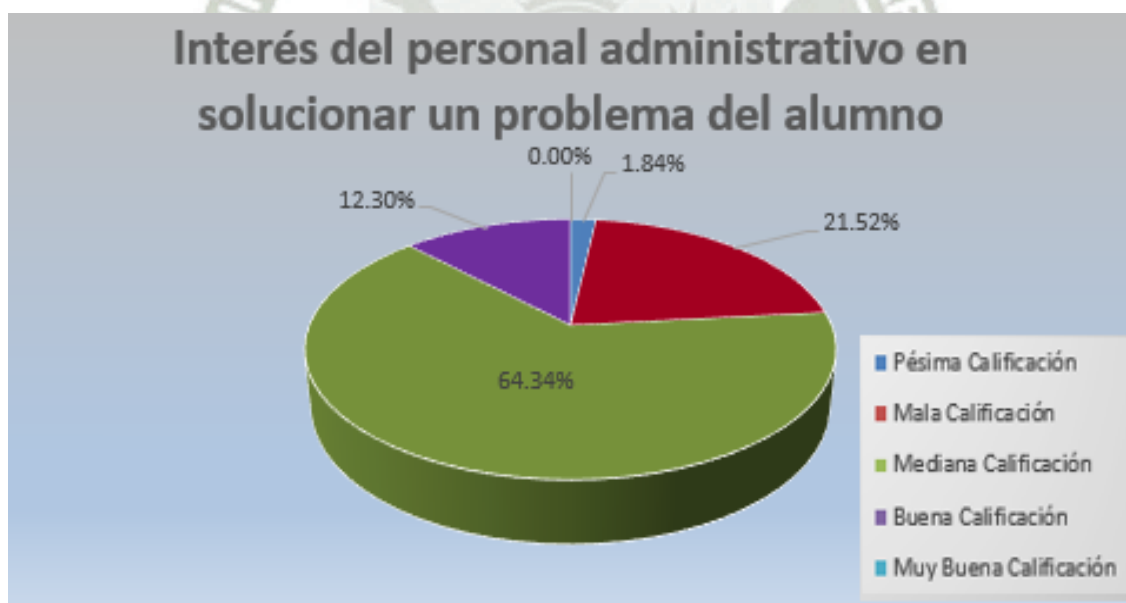


**TABLA N°21**

**INTERÉS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN SOLUCIONAR UN  
PROBLEMA DEL ALUMNO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	9	1.84
Mala calificación	105	21.52
Mediana calificación	314	64.34
Buena calificación	60	12.29
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°21**



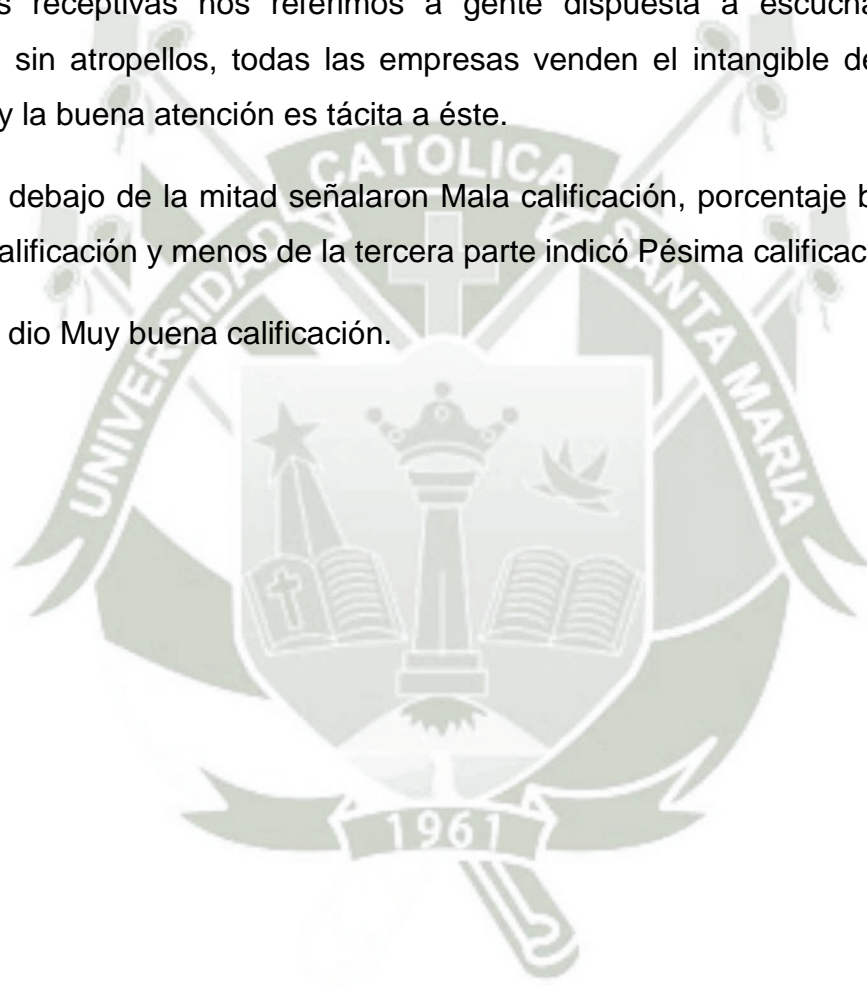
**Fuente:** Elaboración propia 2016

En la pregunta **¿El personal administrativo se interesa en solucionar su problema?** Los alumnos contestaron 64.34% Mediana calificación, 21.52% Mala calificación, 12.29% Buena calificación, 1.84% Pésima calificación y 0% Muy buena calificación.

En base a los datos hallados esta tabla concentra la calificación menor en relación a las demás tablas pertenecientes a éste indicador; refiriendo que algunos integrantes del personal administrativo se muestran receptivos, sin embargo sus acciones son percibidas de forma desidiosa. Al hablar de personas receptivas nos referimos a gente dispuesta a escucharnos con atención sin atropellos, todas las empresas venden el intangible de un buen servicio y la buena atención es tácita a éste.

Muy por debajo de la mitad señalaron Mala calificación, porcentaje bajo indicó Buena calificación y menos de la tercera parte indicó Pésima calificación.

Ninguno dio Muy buena calificación.

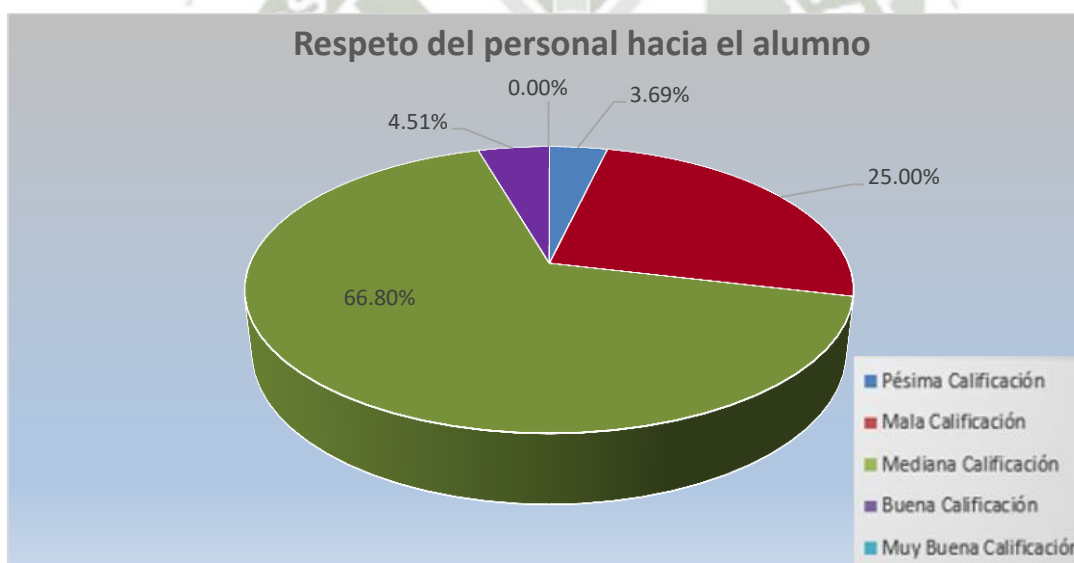


**TABLA N°22**

**RESPECTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO HACIA EL ALUMNO**

<b>OPCIONES/ALTERNATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pésima calificación	18	3.69
Mala calificación	122	25
Mediana calificación	326	66.80
Buena calificación	22	4.51
Muy buena calificación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100</b>

**GRÁFICA N°22**



**Fuente:** Elaboración propia 2016

A la pregunta **¿El personal administrativo demuestra respeto cuando se les pregunta algo?** Los alumnos respondieron 66.80% Mediana calificación, 25% Mala calificación, 4.51% Buena calificación, 3.69% Pésima calificación y 0% Muy buena calificación.

En base a los datos hallados podemos ver que el mayor porcentaje se concentra en la Mediana calificación diremos que el personal administrativo presenta tolerancia en posibles ocurrencias del día.

Podemos decir que algunos integrantes del personal administrativo son respetuosos diferenciándose claramente de la Tabla N°18 donde se habla de amabilidad y las cualidades humanas intrínsecas que engloba; sin embargo el respeto incluye la aceptación hacia los alumnos siendo la disposición a admitir en ellos una manera de ser y de obrar muy distinta a la propia. El respeto es a todas luces un valor de enorme importancia en estos días, pues contribuye a resolver muchos conflictos y a evitar futuras violencias.

La mitad sindicó Mala calificación, Poco más de la cuarta parte señaló pésima calificación, situación similar presentaron quienes marcaron Buena calificación.

Ninguno dio Muy buena calificación.



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados que se pueden verificar en cada una de las tablas, pertenecientes al estudio de percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior, Arequipa 2016 arribamos a lo siguiente:

En referencia al primer indicador: Elementos Tangibles, observamos que la mayoría de alumnos concordó que la presentación personal de los trabajadores Tabla N°04 (Presentación personal de los trabajadores) es medianamente aceptable contando con un respaldo de 78.08%, siendo el resultado por subindicador que concentra el mayor porcentaje, coligiendo así que algunos integrantes que forman parte del personal en el Instituto toman en cuenta normas de higiene diarias y personales; importantísimas para asegurar buen estado de salud, prevención de enfermedades en general e incluso evitar barreras comunicacionales. Por otra parte en la Tabla N°01 (Equipos tecnológicos modernos) los alumnos calificaron a los equipos tecnológicos con 68.24% siendo el porcentaje más bajo en relación a los demás subindicadores que comprenden este indicador; debiéndose como es lógico al avance acelerado de las TIC (tecnologías de la información y de la comunicación), que repercute directamente en equipos tecnológicos y aplicaciones informáticas lo que provocaría su desfase.

En relación al primer indicador de Fiabilidad se aprecia en la Tabla N°5 (Operatividad en los equipos tecnológicos) que es el subindicador que posee menor porcentaje en relación a los demás subindicadores contenidos en este indicador, así pues tenemos que el 68.23% dio calificación mediana debiéndose a que algunos de los equipos tecnológicos con los que cuenta el Instituto no son funcionales, esto constituiría lo antagónico para lograr buena reputación corporativa en palabras de Villafañe “Reputación es hacer las cosas bien y procurar que los demás lo reconozcan” en este caso, lo correcto es que los alumnos perciban y reconozcan que los aparatos tecnológicos brindados por el Instituto les son útiles, cumpliéndose así uno de los cuatro elementos de comunicación de intangibles. En la Tabla N°09 (Asistencia puntual de los profesores a clases) obtuvo el mayor porcentaje con 75.61% en relación a los

demás subindicadores, infiriendo que algunos de los profesores además de demostrar que la puntualidad es un valor demuestran también que es una forma de manifestar interés y respeto a los alumnos. De otro modo me parece interesante resaltar que la Tabla N°6 (El desarrollo del curso en relación al cumplimiento del sílabo) y Tabla N°8 (Término de clases respetando el tiempo promedio) coinciden en porcentajes de mala calificación lo primero se debe a que los profesores realizan sus programaciones semestrales; sin embargo muy pocos; pero los hay se retrasan en el dictado del curso por inconvenientes que no saben manejar como: feriados y reuniones no planificadas. Lo segundo alude a que muy pocos profesores toman más tiempo de lo estipulado en terminar su sesión didáctica. No obstante en la Tabla N°07 (Capacitación de profesores para la enseñanza) la mediana calificación arroja 68.03% siendo el resultado más bajo en relación a los demás subindicadores que comprenden este indicador, pudiéndose deber a que algunos de los profesores solo se preocupan en impartir conocimientos a los alumnos olvidando el orden que estos hallan en su mundo social, cultural y económico. Los profesores además de ser competentes y contar con criterio deberán poseer una visión prospectiva.

En referencia al indicador Capacidad de Respuesta. Apreciamos que en la Tabla N°10 (Disposición de absolver dudas por parte de los profesores) 70.49% señaló que los profesores están dispuestos a absolver sus dudas, prestándose a una posible confusión con los resultados de la Tabla N° 07 (Capacitación de profesores para la enseñanza) en vista que la absolución total de las dudas dependerá de la competencia del profesor. Podemos escudarnos que en la Tabla N°07 aludimos a la “disposición” que es la aptitud hacia un estímulo externo, los profesores cuentan con disposición término no equivalente a absolución. De otro modo en la Tabla N°11 (Atención rápida del personal de soporte técnico) podemos apreciar 59.84% señalaron mediana calificación, porcentaje inferior en relación a los demás subindicadores presentes en el indicador, pudiendo deberse a que el personal que trabaja en soporte técnico no se muestra siempre dispuesto a colaborar diligentemente con los desperfectos ocurrientes del día por falta de recursos humanos presente

en ésta área, descuidando el gran reto del marketing que es potenciar la «cultura cliente»

En referencia al indicador Seguridad, apreciamos una coincidencia de mediana calificación en las Tablas N° 15 (Ubicación segura del campus), 16 (Instalaciones seguras dentro del campus) y 17 (Seguridad en la plataforma virtual) infiriendo que en términos de seguridad el 77.05% de los alumnos perciben de forma mediana la infraestructura del instituto, instalaciones, zonas aledañas contando así, con la implementación en arquitectura defensiva y de control. En referencia a la Tabla N°17 (Seguridad en la plataforma virtual) podemos decir que ésta se encuentra libre de archivos contaminados lo que finalmente beneficia al alumno. En la Tabla N°14 (Mantenimiento de recursos tecnológicos) es el subindicador cuyo porcentaje es inferior 70.90% en relación a los demás subindicadores contenidos en este indicador debiéndose a la poca frecuencia a la que se somete a cuidado los equipos tecnológicos en el instituto.

En referencia al indicador Empatía, notamos que en la Tabla N°20 (Interés del profesor en solucionar un problema del alumno) la mayor parte de alumnos dio mediana calificación traduciéndose en 68.24% y coincidiendo con lo analizado en la Tabla N°10 (Disposición de absolver dudas por parte de los profesores) esto sugiere que algunos de los profesores en el Instituto hacen primar los intereses del alumno por encima de los suyos propios lo cual es una labor encomiable. Sin embargo en la Tabla N°21 (Interés del personal administrativo en solucionar un problema del alumno) los alumnos dieron calificación mediana 64.34% siendo el resultado más bajo en comparación a los demás subindicadores concernientes a este indicador, esto podría explicarse porque algunos de los integrantes del personal administrativo pueden mostrarse receptivos; pero sus acciones son percibidas de forma desidiosa; en el fondo no son personas empáticas. Similar análisis presenta la Tabla N°18 (Amabilidad por parte del personal administrativo) 64.14% de los alumnos señalaron mediana calificación lo que denota que algunos de los integrantes del personal administrativo no reúnen cualidades intrínsecas como son: generosidad, empatía, previsión y comprensión.

## 5. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se determinó que la percepción de elementos tangibles en un Instituto Superior en Arequipa es de mediana calificación. Entre los resultados relevantes tenemos que en el subindicador: *Presentación personal de los trabajadores* fue el resultado que tiene mayor porcentaje en relación a los demás subindicadores. En el subindicador *Modernidad del soporte tecnológico* tiene porcentaje menor en relación a los demás subindicadores comprendidos en este indicador.

**SEGUNDA:** Se determinó que la fiabilidad de servicios que ofrece un Instituto Superior Tecnológico en Arequipa es percibida como mediana. Entre los datos logrados más resaltantes tenemos que en el subindicador: *Los profesores asisten puntuales a sus clases* fue el resultado que posee mayor porcentaje comparado a los demás subindicadores. En el subindicador *Los profesores son personas capacitadas para la enseñanza* tiene un porcentaje inferior en relación a los demás subindicadores que comprenden este indicador. Otros resultados relevantes fueron los subindicadores: *El desarrollo de los cursos se hace cumpliendo el contenido del sílabo y las clases concluyen respetando el tiempo promedio* coinciden en porcentajes de mala calificación.

**TERCERA:** Se determinó que la capacidad de respuesta es percibida con mediana calificación. Entre los resultados más relevantes encontramos que en el subindicador: *Disposición de los profesores en absolver dudas de sus educandos* fue el resultado que abraza el mayor porcentaje en relación a los demás subindicadores. En el subindicador *el personal de soporte técnico lo atiende rápidamente* tiene un porcentaje inferior en relación a los demás subindicadores presentes en este indicador.

**CUARTA:** Se determinó que la seguridad es percibida con mediana calificación. Entre los resultados notables tenemos que los subindicadores: *El campus está ubicado en una zona segura, el campus tiene instalaciones seguras, existencia de una plataforma virtual segura* coinciden en porcentajes y son percibidas con mediana calificación. En el subindicador: *Los recursos*

*tecnológicos son sometidos a mantenimiento* obtuvo el porcentaje más bajo comparado a los demás subindicadores presentes en este indicador.

**QUINTA:** Se determinó que la empatía es percibida con mediana calificación. Entre los resultados más relevantes tenemos que en el subindicador: *El profesor al cual le consultó se interesa en solucionar su problema* obtuvo el porcentaje más alto comparado a los demás subindicadores. En el subindicador: *El personal administrativo se interesa en solucionar su problema* posee el porcentaje más bajo en relación a los demás subindicadores concernientes a este indicador.

Finalmente la percepción del servicio brindado por un Instituto Superior Tecnológico en Arequipa 2016 es de mediana calificación.



## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Se sugiere a la promotoría en referencia a los elementos tangibles específicamente cuando aludimos a la modernidad en equipos tecnológicos que la renovación de éstos facilitaría a capacitar de mejor manera a los alumnos, como consecuencia ellos serían más diestros en cuestiones informáticas.

**SEGUNDA:** Se sugiere a la promotoría en concordancia a la fiabilidad específicamente en la capacitación de profesores para la enseñanza que realice de manera más continua capacitaciones pedagógicas donde se aborden métodos de enseñanza y aprendizaje.

**TERCERA:** Se sugiere a promotoría en relación a la capacidad de respuesta explícitamente en la atención rápida del personal de soporte técnico que una de las soluciones integrales es aumentar recursos humanos en ésta área para que los alumnos se sientan asistidos cada vez que reporten una avería.

**CUARTA:** Se sugiere a la promotoría en lo que corresponde a seguridad explícitamente en el mantenimiento de recursos tecnológicos debe haber mayor prevención y actualizaciones informáticas para tener alumnos contentos con los elementos físicos que se les brinda.

**QUINTA:** Dirigida a la promotoría exactamente a la amabilidad por parte del personal administrativo que considere capacitar y entrenar a través de programas y talleres interpersonales a sus trabajadores para que mejoren y desarrollen cultura empática.

## 7. PROPUESTA

### PLAN

**1. Denominación de la actividad:** Taller de cultura empática dirigido al personal administrativo de un Instituto Superior Tecnológico en Arequipa 2017.

**1.1 Descripción de la actividad:** Este taller comprenderá tres sesiones, la primera estará a cargo de una psicóloga y coach, la segunda será presidida por una socióloga y la última sesión es el taller propiamente dicho monitoreado por un antropólogo.

### 2. Objetivos

#### 2.1 Objetivo general:

1. Promover la cultura empática en el personal administrativo de un Instituto Superior Tecnológico en Arequipa, 2017.

#### 2.2. Objetivos específicos:

1. Dar a conocer el grado de importancia de la empatía como facilitador de procesos cognitivos y sociales.
2. Mostrar y comparar sociedades modelos en cultura empática y los beneficios que lleva a la colectividad.
3. Demostrar que la empatía se puede lograr en grupos humanos con pensamiento divergente.

### 3. Actividades y metas

Las actividades que se llevaron a cabo para lograr la consecución de los objetivos son las siguientes:

**Primera actividad:** Dinámica “El súper héroe que quiero ser”

Descripción: El personal administrativo hará una breve presentación personal y dará a conocer a los demás la labor que realiza en el instituto. A modo lúdico dirá qué súper héroe o súper heroína le gustaría ser.

Meta: Congregar por lo menos a 12 personas que forman parte del personal administrativo del Instituto.

Actividad a cargo de: Psicóloga: Patricia Tersteeg Linares especialista en Coach y relaciones humanas.

Día de la actividad: sábado 07 de octubre de 2017.

Horario: De 09 a 11 am

Lugar de realización de la actividad: Calle Misti 101. Distrito: Yanahuara, Arequipa.

Responsable de la actividad: Lic. Manuel Álvarez Vera: Coordinador de la carrera de administración de empresas.

**Segunda actividad:** Exposición “Sociedades modelos en cultura empática y sus beneficios”

Descripción: Para la exposición de este tema se requerirá la participación de un experto en sociología y derechos humanos, quién hará el paragón de sociedades empáticas y los logros que obtuvieron gracias a la cultura empática en relación a sociedades no empáticas.

Meta: Congregar por lo menos a 12 personas que forman parte del personal administrativo del Instituto.

Actividad a cargo de: Dra. Silvia Matuk De la Torre, docente universitaria y jefa del aula del saber de la Universidad Católica San Pablo en Arequipa.

Día de la actividad: sábado 14 de octubre de 2017.

Horario: De 09 a 11am

Lugar de realización de la actividad: Calle Misti 101. Distrito: Yanahuara, Arequipa.

Responsable de la actividad: Ing. Joaquín Moscoso Mamic'. Coordinador del área de computación e informática.

**Tercera actividad:** Taller: “La cultura empática”

Descripción: Este taller demostrará que puede adquirirse una cultura empática. Para ello un antropólogo planteará una serie de situaciones

adversas a cada uno de los congregados, y ellos tratarán de hallar una solución sana.

Meta: Congregar por lo menos a 12 personas que forman parte del personal administrativo del Instituto.

Actividad a cargo de: Dr. Juan Llerena Meza, antropólogo y docente de la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa.

Día de la actividad: sábado 21 de octubre del 2017

Horario: De 09 a 11am

Lugar de realización de la actividad: Calle Misti 101. Distrito: Yanahuara, Arequipa.

Responsable de la actividad: Lic. Fátima Orellana Barrios. Coordinadora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

### 3.2 Plazo de ejecución

Tres sábados (07, 14, y 21) del mes de octubre.

## 4. Presupuesto del taller

Denominación de la actividad	Expositor	Precio de contratación de servicios
“El súper héroe que quiero ser”	Ps. Patricia Terteeg Linares	S/. 2.000.00
“Sociedades empáticas y sus pro”	Dra. Silvia Matuk De la Torre	S/. 1.500
“La cultura empática”	Dr. Juan Llerena Meza	S/. 1.500
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 5.000</b>

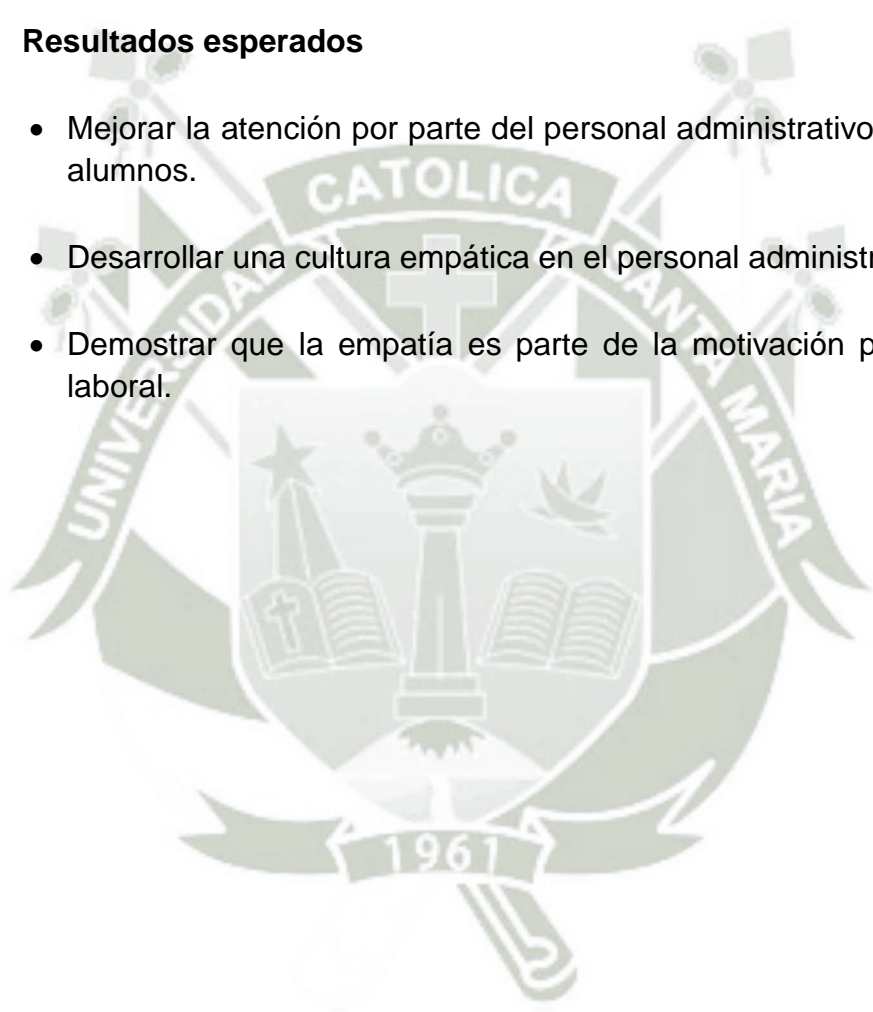
Este taller será financiado por los promotores del Instituto Superior Tecnológico.

#### 4.1. Materiales para el taller

1. Aula de estudio.
2. Cañón multimedia.
3. Computadora/laptop
4. Parlantes
5. Pizarra acrílica.

#### 5. Resultados esperados

- Mejorar la atención por parte del personal administrativo hacia los alumnos.
- Desarrollar una cultura empática en el personal administrativo.
- Demostrar que la empatía es parte de la motivación personal y laboral.



## BIBLIOHEMEROGRAFÍA

Alvarado, L. (2013). *Brainketing* Lima, Perú: UPC.

Arellano, R. (2010). *Marketing: Enfoque América Latina*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Ceballos, R. (2003). *Administración del servicio de atención al usuario*. Madrid, España: Alcalá.

Costa, J. (2007). *Diseñar para los ojos*. Barcelona, España: Joan Costa

Hernández, R. (2000). *Metodología de la investigación social*. México D.F: Pacífico.

Kets, M & Miller, D. (2005). *La organización neurótica*. Barcelona, España: Apóstrofe S.L.

Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales de Marketing de la A a la Z*. Madrid, España: Pearson.

Magrath, A. (2000). *Mercadotecnia*. Cuernavaca, México: Continental.

McKenna, R. (2008). *Marketing de Relaciones*. Barcelona, España: Paidós.

Moya, L. (2014). *La empatía: entenderla para entender a los demás*. Madrid, España: Plataforma.

Neufert, E. (2013). *Arte de proyectar en arquitectura*. Barcelona, España: Gustavo Gili.

Paredes, J. (2008). *Manual para la formulación del proyecto de tesis*. Arequipa, Perú: UCSM.

Ribeyro, J. (2007). *Prosas apátridas*. Lima, Perú: Seix Barral.

Schmitt, B. (2004). *CEM: Administración de las experiencias de los clientes con las marcas*. Buenos Aires, Argentina: Mc. Graw Hill.

Villafañe, J. (2011). *Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid, España: Pirámide.

## TESIS IMPRESAS

Jordan, K. (2015). *Percepción de calidad de servicio de la Institución Educativa N°40159 EJÉRCITO "AREQUIPA", Nivel Secundario, Arequipa, 2015* (Tesis para optar el título de Maestro en Comunicación y Marketing) Universidad Católica de Santa María.

Olazábal, C. (2009). *Percepción del usuario acerca de la calidad de servicio brindado y respuesta comportamental en el servicio de enseñanza del idioma inglés, en el mercado de Arequipa, en los distritos de Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2009*. (Tesis para optar el título de Magíster en Administración de Negocios) Universidad Católica de Santa María.

## LIBROS VERSIÓN ELECTRÓNICA

Begazo, J. (2010). *Calidad de servicio ¿cómo medimos la calidad?* [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administración/n18\\_2006/a09.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administración/n18_2006/a09.pdf)

Navarro, L. (2011). *Procesos de calidad: las necesidades del cliente, la clave del éxito en un servicio de calidad*. [Versión Adobe Digital Editions] Recuperado de: <http://www.suratea.com/articulo/articulo.01.pdf>

Quintana, R. (2010). *Diseño de sistema señalización y señalética*. Recuperado de: [https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica\\_universidadlondres.pdf](https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf)

Universidad de Salamanca. 2011. *Calidad Educativa*, pág. 1 [Versión USAL] Recuperado de: <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>

### REVISTAS VERSIÓN ELECTRÓNICA

Gisbert y Blanes (2013). (Enero-Febrero 2013) *Programación didáctica* Revista de Internet, <sup>3</sup>Ciencias. Recuperado de: <http://search.mysearch.com/web?tp=6&q=Análisis+De+Importancia+La+Programación+Didáctica+En+4817898%2520%281%29.pdf&ots=1496146311053>

Muñiz, R. (Julio-Septiembre 2015). CEF.- Marketing XXI. La atención al cliente. *Revista de Internet*, pág. 11. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm>

### PELÍCULAS

Gómez, D. (productora), y Doin, G. (director). (2012). *La educación prohibida*. [Cinta cinematográfica]. Argentina: Eulam Producciones.

### OTROS ENLACES WEB

Aiteco consultores. (Julio-diciembre 2015). El modelo SERVQUAL y calidad de servicio. Portal consultor de Internet <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Wald, A. (Julio-Setiembre 2016). Los 2 grandes miedos de un vendedor.  
Portal consultor de internet <http://www.ventasexito.com/los-2-grandes-miedos-de-un-vendedor/>



# ANEXO 1

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN Y MARKETING**



**“PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR UN INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÓGICO. AREQUIPA – 2016”**

Proyecto de tesis presentado por la  
Bachiller:

**MELANY SILVANA SALAZAR VERGARA**

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN COMUNICACIÓN Y  
MARKETING**

Asesor:

Mgter. Carlos Barriga Zegarra

**AREQUIPA - PERÚ**

**2017**

## I. PREÁMBULO

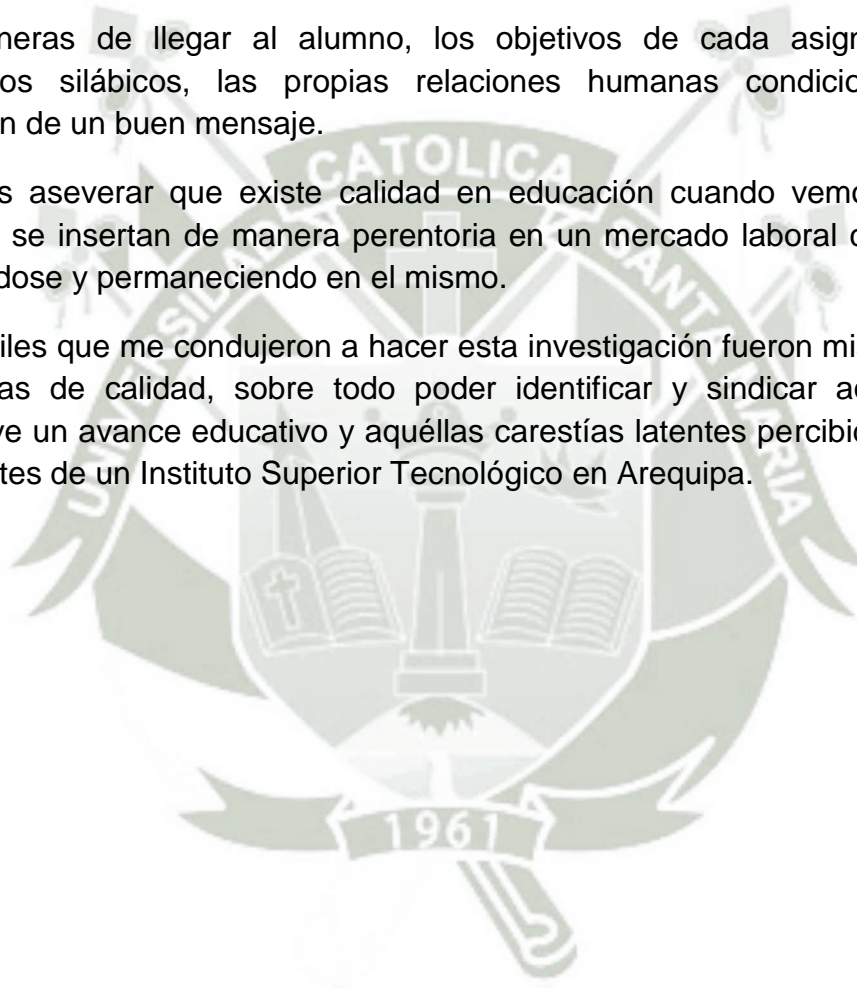
Profundizar en temas de calidad educativa evidencia la presencia de principios científicos, métodos de aprendizaje modernos respetando que no se transgredan códigos socioculturales de los estudiantes.

La relación entre educación y sociedad es estrecha. La primera ayuda a transformar a la sociedad mejorándola, reforzando sus valores, estimulando habilidades comunicativas en los estudiantes, la educación incentiva de forma disruptiva el progreso personal y grupal. Recordemos que la educación es el retrato fidedigno de nuestra sociedad.

Las maneras de llegar al alumno, los objetivos de cada asignatura, los contenidos silábicos, las propias relaciones humanas condicionan a la recepción de un buen mensaje.

Podemos aseverar que existe calidad en educación cuando vemos que los alumnos se insertan de manera perentoria en un mercado laboral competitivo adaptándose y permaneciendo en el mismo.

Los móviles que me condujeron a hacer esta investigación fueron mis intereses por temas de calidad, sobre todo poder identificar y sindicar aquello que constituye un avance educativo y aquellas carestías latentes percibidas por los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico en Arequipa.



## II. PLATEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA

#### 1.1. Enunciado del problema

PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO, AREQUIPA-2016

#### 1.2. Descripción del problema:

##### 1.2.1 Campo, área y línea de acción

- a. Campo: Comunicación y marketing
- b. Área: Marketing
- c. Línea: Calidad de servicios

##### 1.2.2 Análisis de la variable

El estudio de investigación es de variable única.

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVO	Elementos tangibles	Modernidad del soporte tecnológico
		Presencia adecuada de carteles, letreros, flechas.
		Limpieza de los ambientes
		Presentación personal de los trabajadores
	Fiabilidad	Operatividad de recursos tecnológicos.
		El desarrollo de los cursos se hace cumpliendo el contenido del sílabo
		Los profesores son personas capacitadas para la enseñanza
		Las clases concluyen respetando el tiempo promedio
		Los profesores asisten puntuales a sus clases
	Capacidad de respuesta	Disposición de los profesores en absolver dudas de sus educandos.
		El personal de soporte técnico lo atiende rápidamente
		Proactividad en el personal administrativo
		La atención por parte del personal administrativo es rápida
	Seguridad	Los recursos tecnológicos son sometidos a mantenimiento
		El campus está ubicado en una zona segura
		El campus tiene instalaciones seguras
		Existencia de una plataforma virtual segura
	Empatía	Amabilidad en el trato del personal administrativo
		Los profesores demuestran respeto cuando se les pregunta algo
		El profesor al cual le consultó se interesa en solucionar su problema
El personal administrativo se interesa en solucionar su problema		
El personal administrativo demuestra respeto cuando se le pregunta algo		

### 1.2.3 INTERROGANTES BÁSICAS

PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO BRINDADO POR UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO, AREQUIPA-2016

- ❖ ¿Cómo perciben los alumnos los elementos tangibles del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico?
- ❖ ¿Cómo perciben los alumnos la fiabilidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico?
- ❖ ¿Cómo perciben los alumnos la capacidad de respuesta del servicio educativo prestado por un Instituto Superior Tecnológico?
- ❖ ¿Cómo perciben los alumnos la seguridad del servicio educativo prestado por un Instituto Superior Tecnológico?
- ❖ ¿Cómo perciben los alumnos el grado de empatía presente en el servicio educativo prestado por un Instituto Superior Tecnológico?

### 1.2.4. TIPO Y NIVEL DEL PROBLEMA

El tipo de problema a investigar es de campo.

El nivel es exploratorio y descriptivo.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

Las razones por las cuales elegí este tema es porque la calidad educativa debería ser inmanente a nuestra sociedad, puesto que todos debemos sabernos muy afortunados de recibir una educación que nos permita identificar las transgresiones sociales, culturales, cognitivas, las inconsistencias discursivas y lo pragmático.

La importancia de esta investigación se fundamenta no sólo en una cuestión teórico-analítica sino se corrobora en una realidad práctica; al hablar en términos comunicacionales, hay un análisis actancial, notamos que los actantes entiéndase por los alumnos, son aquéllos sujetos que tienen una función que

cumplir en esta investigación, ellos se movilizan en torno a un eje comunicacional cuyo objeto es dar cuenta sobre la percepción de la calidad del servicio educativo ofrecida por un Instituto Superior Tecnológico.

Fundamentalmente la utilidad de este estudio nos permite conocer cuáles son las voces de los estudiantes, quienes son los llamados a identificar lo bueno y syndicar lo malo.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO<sup>1</sup>

La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora.

En este contexto, la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos. Resulta ya un tópico afirmar que vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en el seno de la misma.

---

1. Universidad de Salamanca. 2011. *Calidad Educativa*, pág. 1 [Versión USAL] Recuperado de: <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>

Todo centro educativo forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la sociedad; por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra.

Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso hacer una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; la formación en valores es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-centro educativo-sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; etc. Responder a todos estos retos desde la institución educativa es una tarea compleja como compleja es la organización educativa y los procesos de enseñanza y aprendizaje: organización del centro, relaciones humanas con alumnos, clima laboral, evaluación, orientación y tutoría, apertura y participación a la comunidad educativa, etc. Sólo desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación se puede conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas del alumnado. Innovar es responder a las necesidades de una sociedad en permanente cambio cultural, científico, tecnológico, etc., lo que exige al centro educativo formar a sus alumnos para el futuro. Por otro lado, conviene recordar que **calidad no es un concepto estático**, es una característica de las cosas que indica mejora, logro de metas. Calidad no es igual a perfección. Ninguna acción humana y por lo tanto, ningún sistema educativo pueden ser perfectos, pero sí pueden -y deben- aspirar a mejorar. Cuando hablamos de un programa o sistema educativo de calidad, nos referimos a aquél que ha alcanzado

estándares superiores de desarrollo, en lo filosófico, científico, metodológico y en lo humano.

### 2.1.1 Principios de Calidad<sup>2</sup>

Son principios de calidad educativa, entre otros, los siguientes:

- La estructura del sistema educativo, la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función del profesor, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo de los centros y del rendimiento de los alumnos de acuerdo con los estándares establecidos de los países de procedencia.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de estudio y la convivencia en los centros educativos.

---

2. Ibíd, pág. 2

### 2.1.2 La complejidad del concepto de calidad educativa<sup>3</sup>

Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los alumnos. Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad. La dificultad de definir la calidad educativa seguramente deriva de hechos como los siguientes:

1. La educación es una realidad compleja en sí misma, ya que afecta a la totalidad del ser humano, entidad ciertamente compleja y multidimensional. Por ello, si resulta difícil precisar el resultado que se debe obtener de la educación, no debe extrañarnos que resulte complicado establecer métodos y criterios para determinar el nivel de calidad.
2. Existen notables diferencias entre las ideas o conceptos de lo que debe ser la educación. El resultado son las discrepancias sobre las metas o fines a lograr y sobre los procesos a llevar a cabo para lograrlo. Por ello, no disponemos de una teoría suficientemente consolidada para explicar la eficacia en el ámbito educativo.
3. Los procesos mentales de aprendizaje no son evidentes, y sólo podemos inferirlos a través de los resultados que produce. En consecuencia, no podemos medir la actividad del intelecto de los alumnos, sino las manifestaciones externas de la actividad mental o intelectual.

---

3. Ibíd, pág. 2

El educador es un ser libre y el motivo último de su comportamiento es siempre su propia decisión, más allá de los modelos en los que se haya formado. Ello hace que la elección sobre el tipo de enseñanza o modelo educativo sea una elección personal, que no siempre se corresponde con la trayectoria o el ideario de la institución educativa.

#### 2.1.2.1 **Prestando un servicio: Educar Alumnos/as: Escuela/Procesos/Propaganda/Valoración<sup>4</sup>**

En la actualidad, encontramos diversos enfoques sobre el concepto de calidad educativa. El primero de ellos se refiere a la eficacia. Un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevado esto al aula, **podríamos decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender**. Un segundo punto de vista se refiere a considerar la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al alumno, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad. Una tercera perspectiva del concepto de calidad se refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente.

---

4. *Ibíd*, pág. 3

Así, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación a profesores, un buen sistema educativo y administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficientes equipos tecnológicos, inmobiliarios, serán necesarios para el logro de la calidad.

La experiencia nos dice que la calidad no puede reducirse sólo a una de estas tres dimensiones, sino al concurso de las tres. Por consiguiente, la calidad depende de más factores. Esto significa, por ejemplo, que la responsabilidad por la calidad educativa no recae sólo en los directivos de una institución educativa, sino en todos sus participantes y por su función en el proceso educativo, principalmente en el profesor. El título IV de la LOGSE (Ley Orgánica del Sistema educativo) dedicado a la calidad de la enseñanza señala como factores que favorecen la calidad, entre otros:

- La cualificación y formación del profesorado.
- La programación del profesor.
- Los recursos educativos y la función directiva.
- La innovación y la investigación educativa.
- La orientación educativa y profesional.
- La inspección educativa.
- La evaluación del sistema educativo.

La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Por otro lado, la Consejería de Educación y Cultura se identifica con Pérez Juste, investigador de calidad educativa; cuando afirma que la calidad integral en educación pasa por “la armonización integradora de los diferentes elementos que la componen: eficacia en el logro de un servicio,

mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para los destinatarios directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo”. **Se destaca que lo esencial es la satisfacción de los destinatarios y del personal de la organización.** Es decir, la esencia de la calidad no se encuentra en el producto o resultado, sino en los destinatarios, que son quienes la determinan. Lo esencial es la satisfacción de las necesidades reales y percibidas por los usuarios. Por tanto un centro educativo eficaz es aquel en el que los alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones. En el marco de la educación, Mortinore señala que “Un centro educativo de calidad es aquel que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema educativo eficaz maximiza las capacidades de la institución para alcanzar estos resultados. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia de educación superior”. Este horizonte de calidad toma cuerpo y encuentra una situación propicia cuando la institución sabe lo que hace y por qué lo hace y está dispuesta a hacerlo de una forma permanente, cada día mejor.

### 2.1.3 Componentes de calidad en las instituciones educativas<sup>5</sup>

Si complejo resulta precisar el concepto de calidad educativa, mayor aún es la dificultad para precisar los niveles de calidad de la misma, ni el determinar cuándo una institución educativa es de calidad. Una primera aproximación nos la proporciona Gento Palacios (1996, pág. 55) cuando afirma que “si la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles”.

---

5. Ibid, pág. 4

Pero para poder sustentar esta afirmación necesitamos conocer una serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados educativos, etc. y para ello precisamos disponer de unos referentes o componentes a los que con frecuencia se denomina variables.

Como señala Gento Palacios (1996, pág. 55 y ss.) a quien seguiremos en el desarrollo de este apartado, existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores. Unos sirven para constatar la calidad como efecto, son los indicadores que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el “perfil de calidad” de un centro educativo. Gento Palacios (1996, pág. 56) los denomina variables dependientes o de criterio y la Fundación Europea para la Gestión de Calidad los llama resultados. Los componentes, indicadores o variables dependientes de criterio o resultados se refieren a los componentes que permiten medir el grado de idoneidad de aquello que se evalúa, es decir, con la calidad de la institución (procesos, resultados, opinión de los clientes, etc.).

#### Componentes de la calidad en los centros educativos

- Indicadores
- Resultados
- El producto educativo
- La satisfacción de los alumnos
- La satisfacción de todas las personas que trabajan en el centro
- El efecto de impacto social

#### Predictores

#### Agentes

- Recursos materiales y humanos
- Diseño de estrategia
- Gestión de los recursos
- Metodología

- Liderazgo educativo

Otros se refieren a los factores o características que han de reunir las instituciones educativas para lograr niveles aceptables de calidad. Son los predictores, que la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad denomina agentes de la calidad. Son los elementos propios del centro que hacen posible y previsible la aparición de un determinado efecto en el mismo.

#### **2.1.4 REFLEJO DE LA CALIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA<sup>6</sup>**

La calidad en el servicio de un establecimiento educativo se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad educativa sobre los diferentes servicios prestados por éste.

Para esto se hace uso del modelo Service Quality (SERVQUAL) abstrayendo las dimensiones propuestas por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985), método que puede ser utilizado por una organización para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios.

Este método implica inicialmente la realización de una encuesta a un grupo representativo de clientes (en este caso a estudiantes) con el fin de verificar si sus necesidades son atendidas satisfactoriamente por parte de la empresa o institución.

---

6. Aiteco consultores. (Julio-Diciembre 2015). El modelo SERVQUAL y calidad de servicio. Portal consultor de Internet  
<http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

A partir de la escala y dimensiones basadas en el modelo SERVQUAL, se han realizado investigaciones con el fin de medir la calidad en el servicio de distintas entidades o sectores. En el ámbito de la educación muchos autores han intentado mejorar o adaptar el modelo para evaluar las expectativas y las percepciones de los clientes (estudiantes) que reciben los servicios que son evaluados mediante distintas dimensiones (Oldfield y Baron, 2000)

## 2.2 Las cinco dimensiones del SERVQUAL<sup>7</sup>

La idea central del SERVQUAL se encuentra en sus cinco dimensiones de calidad en el servicio; se evalúan mediante técnicas que miden la percepción del cliente.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo, que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para conocer las percepciones y comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

---

7. Ibíd, pág. AITECO consultores.

**2.2.1 ELEMENTOS TANGIBLES:** primer indicador del modelo SERVQUAL. Se entiende por la apariencia de las instalaciones físicas, equipos tecnológicos e inmobiliarios, personal y materiales de comunicación. Los elementos tangibles generan expectativas, pudiendo cumplir necesidades y deseos de los alumnos, o todo lo contrario si no están bien implementados. Encontramos los siguientes subindicadores:

a) **Modernidad del soporte tecnológico:** Se refiere a la renovación continua de equipos tecnológicos sean: computadoras, cañones multimedia, impresoras, fotocopiadoras, faxes y teléfonos.

Vivimos en la denominada sociedad de conocimiento; siendo propio el avance acelerado de las TIC (tecnologías de la información y de la comunicación), repercutiendo directamente en equipos tecnológicos, aplicaciones informáticas y en telecomunicaciones. Un punto importante que hay que señalar es el que el instituto al renovar aparatos tecnológicos y al hacer un correcto aprovechamiento de estos, podría capacitar de mejor manera a los alumnos, como consecuencia ellos desarrollarían mayores competencias digitales en un mundo empresarial.

b) **Presencia adecuada de carteles, letreros, flechas**<sup>8</sup>: Se refiere a la señalización de ambientes con fines de ubicación, orden y hasta de protección en caso de sismos.

La señalética nace de la ciencia de la comunicación social y la semiótica.

Constituye una disciplina técnica que colabora con la ingeniería de la organización, la arquitectura, el acondicionamiento del espacio (environment) y la ergonomía bajo el vector del diseño gráfico.

---

8. Quintana, R. (2010). *Diseño de sistema señalización y señalética*. Recuperado de: [https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica\\_universidadlondres.pdf](https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf)

Se aplica, por tanto, al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio o un lugar determinado, para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones.

Según Joan Costa (2014) afirma: *“la señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos”*. (p.58)

Esta exige un lenguaje universal entre los usuarios que permita que la información llegue sin errores e inmediatamente al receptor, la señalética se emplea en lugares, de gran flujo humano.

c) **Limpieza de los ambientes:** Se refiere a la asepsia en aulas, auditorio, patio, cafetería, biblioteca entre otros.

Ejecutando protocolos de limpieza evitamos la proliferación de algunas enfermedades infecto contagiosas verbigracia: hepatitis, virosis y contribuimos a mejorar el sistema de bioseguridad del instituto y por consecuencia la calidad de vida de los alumnos.

d) **Presentación personal de los trabajadores:** Se refiere a la higiene personal presente en docentes y administrativos.

Reza un dicho popular *“No existe una segunda oportunidad para causar una primera buena impresión”* y razón no falta, debemos proyectar lo que deseamos ser.

Las normas de higiene diaria y personal son en suma, importantísimas para asegurar un buen estado de salud, prevención de enfermedades en general, manteniendo la pulcritud corporal evitando así que la acción contraria sea una barrera comunicacional.

i. **FIABILIDAD:** segundo indicador del modelo SERVQUAL. Se entiende por la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Roberto Espinosa, estratega de marketing y creador del portal

“puro marketing” se refiere a ella como: el correcto cumplimiento de las promesas realizadas al cliente. Sus subindicadores son los siguientes.

a) **Operatividad de los recursos tecnológicos**: Significa cuán funcionales son los: computadores, cañones multimedia, plataforma virtual, teléfonos, faxes, fotocopiadoras.

Recordemos que el servicio de por sí es intangible y ello provoca dificultad para comprobar la calidad, los alumnos buscarán elementos físicos relacionados con el servicio para comprobar su calidad así que debemos ocuparnos en lo medular: la habilitación de aparatos tecnológicos.

En términos comunicacionales me parece oportuno hablar de reputación en palabras de Justo Villafañe afirma: *“Reputación es hacer las cosas bien y procurar que los demás lo reconozcan”* (p.141) en este caso, lo correcto es que los alumnos perciban y reconozcan que los aparatos tecnológicos brindados por un Instituto Superior Tecnológico les son útiles, cumpliéndose así uno de los cuatro elementos de comunicación de intangibles

b) **El desarrollo de los cursos se hace cumpliendo el contenido del sílabo**: Alude si los profesores se ciñen a las programaciones hechas con la antelación debida.

La programación se refiere al proyecto educativo-didáctico específico desarrollado por los profesores para un grupo de alumnos concreto, en una situación concreta y para una o varias disciplinas<sup>9</sup>

Consiste en elaborar un plan de acción, teniendo en cuenta todos los elementos que se necesita y buscar la coordinación entre objetivos, contenidos y medios para la consecución de un resultado determinado

---

9. Gisbert y Blanes (2013). (Enero-Febrero 2013) *Programación didáctica* Revista de Internet, <sup>3</sup>Ciencias. Recuperado de: <http://search.mysearch.com/web?tpr=6&q=Análisis+De+Importancia+La+Programación+Didáctica+En+4817898%2520%281%29.pdf&ots=1496146311053>

c) **Los profesores son personas capacitadas para la enseñanza:**

Denota si la plana de profesores es idónea de acuerdo a las carreras ofrecidas.

Los profesores deberán preocuparse no solo en impartir conocimientos a los alumnos sino en el orden que estos hallan en su mundo social, cultural y económico, hablamos de cosmovisión. De esta forma, un centro educativo juega un papel determinante como vertebrador del conjunto de decisiones implicadas en el proceso de adaptación y desarrollo personal y profesional del alumno.

Los profesores además de ser competentes y contar con criterio deberán poseer una visión prospectiva; es decir visionar a futuro. Me explico, debe reflexionar sobre las características generales de su alumnado, reconociendo sus capacidades, motivaciones y necesidades de aprendizaje, de acuerdo a esto, el profesor deberá diseñar su estrategia de la forma más conveniente para lograr que el alumno aprenda.

d) **Las clases concluyen respetando el tiempo promedio:** Se

refiere a si los profesores preparan su clase en base a la duración de sesiones didácticas.

Es pertinente mencionar que en el Instituto Superior Tecnológico una sesión didáctica comprende 45 minutos.

e) **Los profesores asisten puntuales a sus clases:** Quiere decir si

la plana de profesores respeta su hora de entrada y de salida del aula.

La puntualidad denota compromiso en su labor además de ser un valor es una forma de manifestar interés y respeto a los alumnos.

**2.2.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA:** tercer indicador del modelo SERVQUAL, entendemos por disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Alejandro Wald, comunicador argentino y experto en marketing la define como: la habilidad de tener una reacción favorable a una situación desfavorable en la que nos encontramos. (p.83) Tiene los siguientes subindicadores:

a) **Disposición de los profesores en absolver dudas de sus alumnos:** Alude a si los profesores son proclives a escuchar a sus alumnos y están prestos a resolver sus inquietudes.

Desde el punto de vista comunicacional, esto se relaciona con el modelo ostensivo inferencial propuesto por Paul Grice, cuyo principio de cooperación se basa en el comportamiento social como motor lingüístico, este principio permite darnos cuenta de significados que no están en las palabras, pero que los hablantes interpretan adecuadamente, así pues si un alumno tiene dudas, podremos notarlo a través de sus gestos, actitudes o cualquier representación externa.

b) **El personal de soporte técnico lo atiende rápidamente:** Se refiere a si el personal que trabaja en soporte técnico se muestra dispuesto a colaborar diligentemente con los desperfectos ocurrientes del día.

El gran reto del marketing es lograr que el alumno perciba que sus necesidades han sido cubiertas. En palabras de Rafael Múñiz (2017) *el gran reto de marketing es potenciar «cultura cliente»* (p.11) para lo que se precisa contar con personal con actitud positiva y con gran sentido de responsabilidad.

c) **Proactividad en el personal administrativo:** Denota si los coordinadores académicos, el director, secretarias, tesorera tratan de solucionar problemas con prontitud.

La proactividad en Marketing ayuda a fidelizar al cliente, a fortalecer relaciones, porque al identificar una necesidad latente en el alumno y satisfacerla en el mínimo tiempo implica un alto nivel de involucramiento como es tácito el interés hacia él corroborándose lo anteriormente escrito.

d) **La atención por parte del personal administrativo es rápida:** Alude a los coordinadores académicos, director, secretarias, tesorera actúan siempre con diligencia frente a una situación adversa.

Actuar de manera rápida es actuar de forma instantánea frente a un estímulo externo, esta acción puede o no ser efectiva, actuar rápido no implica hallar una solución a un problema.

**2.2.4 SEGURIDAD:** Es el cuarto indicador del modelo SERVQUAL. Entendemos por prestaciones de servicios/productos de carácter cualitativo. El objetivo de seguridad según el arquitecto Ernst Neufert (1999) será: *“Reducir a límites aceptables el riesgo de que los usuarios de un edificio sufran daños derivados de origen accidental”* (p.135) en referencia a la tangibilidad y en lo intangible éste término alude a la confianza que un servicio puede brindar.

Presenta los siguientes subindicadores:

a) **Los recursos tecnológicos son sometidos a mantenimiento:**

Quiere decir si existe la preocupación por actualizar programas informáticos, aplicaciones, desinfectar y reparar aparatos tecnológicos.

El mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos de un centro de información le permite anticiparse a un eventual problema en su funcionamiento cuya reparación puede resultarle muy costosa a largo plazo. Factores como el polvo, la humedad u otras condiciones ambientales inadecuadas contribuyen al deterioro de los equipos del centro.

b) **El campus está ubicado en una zona segura:** Se entiende por el emplazamiento del instituto y si las zonas aledañas a éste son seguras y confiables. A esto Ernst Neufert lo denomina arquitectura defensiva donde se encuentra la implementación de cámaras y alarmas.

c) **El campus tiene instalaciones seguras:** Alude a la concreción de materiales de construcción. Si bien las construcciones de drywall son livianas y antisísmicas no cuentan con el principio de seguridad de la arquitectura de control según Ernst Neufert, refiriéndose a la presencia de muros de cemento, contraventanas, vidrios de seguridad y puertas de escape.

d) **Existencia de una plataforma virtual segura:** Se refiere a si el aula virtual ofrecida por el Instituto Superior Tecnológico está libre de spywares (programas espía) y cookies que pretenden llevar el control de los usuarios a través del estudio de sus hábitos de navegación, violando así su privacidad. La seguridad en la plataforma virtual también alude a la calidad de documentos y/o archivos que en ella figuran y si estos están libres de virus para evitar perjudicar la computadora o usb del alumno.

**2.2.5 EMPATÍA:** Es el último indicador del modelo SERVQUAL. Nos referimos a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. Según Luis Moya, *“empatía es transmitir la disposición total de la empresa en la atención a sus clientes, es la esencia de la empatía aplicada al servicio, para ello es necesario instaurar una política de comunicación donde el feedback es una condición necesaria para comprender las necesidades del cliente”*. (pág. 63) Presenta los siguientes subindicadores:

a) **Amabilidad en el trato por parte del personal administrativo:** Se refiere a cuán educado puede ser el personal.

Ambas son importantes porque evidencian la calidad en las relaciones humanas. La amabilidad es importante en vista que evidencia diferentes cualidades como son: generosidad, comprensión, previsión, empatía. Además la buena educación se ve reflejada en el trato a los demás muy al margen de lo que acontezca en el foro interno de la persona. La buena educación se ve reflejada en el trato a los demás muy al margen de lo que acontezca en el foro interno de la persona.

Recordemos que los seres humanos somos fásicos, cumplimos una serie de roles en la sociedad: somos maestros, somos alumnos, somos padres, somos hijos. Como diría Eric Berne, psiquiatra estadounidense; participamos en un juego de roles. Y deberíamos saber distinguir claramente qué rol asumimos al momento de trabajar y cómo debería ser nuestro comportamiento hacia los demás.

b) **Los profesores demuestran respeto cuando se les pregunta algo:** Hablamos de la tolerancia que debería existir entre profesor y alumno.

Un buen profesor sabrá escuchar a sus alumnos no debe presumir lo que se le dirá de forma anticipada. Debe saber comprender perspectivas.

c) **El profesor al cual le consultó se interesa en solucionar su problema:** Sugiere si el profesor hace primar los intereses del alumno por encima de los suyos propios.

La transferencia de conocimientos, información, pensamientos, sentimientos es medular en todos los ámbitos de relaciones humanas. El profesor debe interesarse en resolver las inquietudes del alumno sin aras de hacer relucir su erudición más bien debe hacer relucir su cultura. Me parece pertinente traer a colación la distinción que hizo Julio Ramón Ribeyro entre cultura y erudición: *“En el erudito, los conocimientos parecen almacenarse en tabiques separados. En el culto se distribuyen de acuerdo a un orden interior que permite su canje y su fructificación. El erudito, como el avaro, guarda su patrimonio en una media, en donde sólo cabe el enmohecimiento y la repetición. En el primer caso, el conocimiento engendra el conocimiento. En el segundo, el conocimiento se añade al conocimiento”* (Ribeyro, 2007, p.21)

d) **El personal administrativo se interesa en solucionar su problema:** Refiere a si los coordinadores de área, director, secretaria y tesorera se muestran receptivos.

En términos de imagen Justo Villafañe acota *“La imagen intencional, es un constructo de lo que se desea proyectar en un determinado público y debe coincidir con la realidad corporativa”* (p.122) Al hablar de personas receptivas nos referimos a gente dispuesta a escucharnos con atención sin atropellos, todas las empresas venden el intangible de un buen servicio, la buena atención es tácita a éste. Seamos pues consecuentes con lo que ofrecemos y no brindemos realidades ficticias.

e) **El personal administrativo demuestra respeto cuando se le pregunta algo:** Verbigracia; si el personal administrativo es respetuoso en posibles ocurrencias del día.

El respeto es la consideración hacia los demás y hacia la diferencia, es la disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar muy distinta a la propia, es a todas luces un valor de enorme importancia en estos días. El respeto en sentido práctico puede contribuir a resolver conflictos y erradicar violencias. El respeto es un valor, que necesaria y urgentemente hay que promover entre las personas.

### 2.3 EL MODELO SERVQUAL COMO REFERENTE DE CALIDAD

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio nos refiere a la forma en la que la empresa/institución presta un servicio y cómo éste es percibido y qué expectativas pueden tenerse; fundamentalmente, consiste en calificar de acuerdo a cinco escalas, donde 1 es pésima calificación. 2 es mala calificación, 3 es mediana calificación, 4 es buena calificación y finalmente 5 muy buena calificación.

## 3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de revisar las tesis del área de Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Santa María se han encontrado tesis con el mismo tema de investigación 'calidad de servicios' compatibles a mi trabajo.

**3.1 Kruyer Gonzalo Jordan Acosta<sup>10</sup>, Maestro en Comunicación y Marketing por la Universidad Católica de Santa María. Aborda el tema de Percepción de calidad de servicio de la Institución Educativa N°40159 EJÉRCITO "AREQUIPA", Nivel Secundario, Arequipa, 2015, de la cual se resume lo siguiente:**

---

10. Kruyer Gonzalo, J. (2015) *Percepción de calidad de servicio de la Institución Educativa N°40159 EJÉRCITO "AREQUIPA", Nivel Secundario.* (Tesis para optar el título de Maestro en Comunicación y Marketing) Universidad Católica de Santa María.

Se realizó un estudio de campo y descriptivo, cuyo objetivo fue determinar la percepción de calidad de servicio de la institución educativa N° 40159 Ejército "Arequipa", nivel secundario, evaluado en la ciudad de Arequipa durante el 2015; además de determinar una calificación para indicadores como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y la empatía.

La hipótesis a comprobar:

Es probable que los clientes internos de la institución N° 40159 Ejército "Arequipa" tengan mejor percepción que los clientes externos sobre la calidad de servicio de dicha institución; debido a que, dentro de los indicadores de calidad de servicio se evalúa la percepción de los clientes internos conformada por el personal administrativo.

**Materiales y Métodos:** Fue una investigación descriptiva, con metodología cuantitativa, donde se utilizó la técnica de la encuesta Ad Hoc mediante el instrumento cuestionario. Estos instrumentos fueron aplicados para obtener información acerca de las 5 dimensiones de la calidad de servicio de la escuela norteamericana, considerando una sola variable que corresponde a la percepción de la calidad del servicio, sobre un universo total de 1024 clientes externos e internos conformado por 490 alumnos, 490 familias, y 44 administrativos; de los cuales se evaluó a 215, 215, y 44 elementos de muestra, respectivamente.

La segmentación por sexo, sección, o tipo de personal, fue la siguiente:

- 1. Grupo alumnos:** 115 hombres y 100 mujeres, distribuidos en:  
1er grado: 24 hombres y 21 mujeres; 2do grado: 19 hombres y 16 mujeres;  
3er grado: 22 hombres y 19 mujeres; 4to grado: 25 hombres y 22 mujeres;  
5to grado: 25 hombres y 22 mujeres.

**2. Grupo familias:** 101 padres y 114 madres, distribuidos en:

1er grado: 18 padres y 27 madres; 2do grado: 16 padres y 19 madres; 3er grado: 23 padres y 18 madres; 4to grado: 24 padres y 23 madres; 5to grado: 20 padres y 27 madres.

**3. Grupo administrativos:** 20 hombres y 24 mujeres, distribuidos en:

Personal directo: 1 hombre y 2 mujeres; asistencia administrativa: 0 hombres y 4 mujeres; personal auxiliar: 1 hombre y 3 mujeres; personal de apoyo: 3 hombres y 3 mujeres; personal militar: 5 hombres y 0 mujeres; personal de servicio: 1 hombre y 1 mujer; profesores de secundaria: 9 hombres y 11 mujeres.

**Resultados:** Promediando a los 3 grupos se tiene que los mejor percibidos son los elementos tangibles con 14.69 de calificación y una s de 2.06; seguidos de la capacidad de respuesta, con 14.45 y s de 2.37; seguridad, con 14.41 y s de 2.25; fiabilidad, con 14.29 y s de 1.95; y la percibida con menor nivel es la empatía con 13.85 y una s de 1.94.

**Conclusiones:** Para los alumnos, la fiabilidad es el factor mejor percibido; mientras que para la familia son los elementos tangibles; y, para los administrativos, la capacidad de respuesta. Si bien, en los 3 grupos, se aprecia una relación similar percibida entre los indicadores; se tienen opiniones diferentes en cuanto el valor de los mismos, siendo las más distanciadas las de familia.

Para las familias, la calidad del servicio es muy baja; considerándola con un promedio de 12.02. Esto puede deberse a la falta de comunicación, entre las familias y la institución, sobre las mejores prácticas realizadas; ya que, para los administrativos y alumnos, de promedio 16.09 y 14.90 respectivamente, la calificación tiene un valor cualitativo de "Bueno", considerándolo un buen servicio.

Además, se observa que las mujeres tienen una percepción más baja que los hombres sobre la calidad del servicio de la institución educativa N° 40159 Ejército Arequipa; de igual forma, tanto los alumnos como las familias del 5to grado, califican con una baja percepción la calidad del servicio.

Palabras clave: calidad del servicio, institución educativa, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía.

**1.2 Mirella Cecilia Olazábal Beltrán<sup>11</sup> Magíster en Administración de Negocios por la Universidad Católica de Santa María. Aborda el tema de Percepción del usuario acerca de la calidad de servicio brindado y respuesta comportamental en el servicio de enseñanza del idioma inglés, en el mercado de Arequipa, en los distritos de Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2009 de la cual se resume lo siguiente:**



---

11. Olazábal Beltrán Mirella Cecilia (2009) *Percepción del usuario acerca de la calidad de servicio brindado y respuesta comportamental en el servicio de enseñanza del idioma inglés, en el mercado de Arequipa, en los distritos de Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2009.* (Tesis para optar el título de Magíster en Administración de Negocios) Universidad Católica de Santa María.

Se ha desarrollado este tema debido a que se ha tenido muy buenas experiencias en el uso de este idioma tan comercial. El servicio de enseñanza del inglés es tan requerido hoy en día como lo será en el futuro ya que debido a la globalización y la tecnología está presente en casi todo el planeta. El conocimiento de otra cultura diferente a la nuestra fue lo que motivó a la realización de la presente tesis. Ya que si bien es cierto, muchas personas e instituciones ofrecen este servicio, es necesario innovar y darle al cliente aún más de lo que recibe.

Para hacer esta investigación acerca de la percepción de calidad de servicio de la enseñanza del inglés en nuestra ciudad se han tomado como referencia 2 distritos: Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero debido a que se tienen datos brindados por el Instituto Nacional de Estadística de que son los distritos que presentan los coeficientes más bajos de necesidades básicas insatisfechas es decir menores niveles de pobreza y por ello que se inclinan por priorizar la calidad del servicio o producto a diferencia de otros distritos que generalmente dirigen su preferencia hacia el precio.

Al inicio de la investigación se propusieron 2 centros de enseñanza del inglés para identificar diversos factores de calidad pues se pensaba que los encuestados al estar cerca de los mismos, los mencionarían sin embargo nos dimos con la sorpresa de que los encuestados asisten a 6 centros diferentes, los cuales se mencionan en los resultados, Estos institutos están denominados por un número: 1, 2, 3, 4, 5, 6.

La metodología ha sido hecha a través de una investigación de campo del tipo explicativa donde la variable dependiente seleccionada, fue la calidad del servicio con sus respectivos subindicadores:

a) Evidencias físicas; b) Seguridad y confianza; c) Empatía. La variable dependiente es la respuesta comportamental cuyos subindicadores son expectativas sobre la calidad del servicio. Para tal fin se encuestaron a 418 estudiantes de diferentes instituciones educativas de enseñanza del idioma de inglés en los distritos señalados, aplicando una ficha de recolección de datos y un cuestionario de calidad SERVQUAL, adaptada para este fin, para conocer las características del servicio más valoradas, y una escala final de

satisfacción con el servicio brindado en escala ordinal de Likert. Los resultados se muestran mediante estadística descriptiva y con pruebas de comparación entre las diferentes instituciones (chi cuadrado para variables categóricas). Además se asocian las variables independientes tipo numérica y ordinal y nominal con la variable dependiente “satisfacción” en escala ordinal mediante el análisis de regresión múltiple.

No se han encontrado otros estudios acerca de la percepción y el comportamiento de los estudiantes frente a este servicio en estas zonas, por ello no se tiene un marco referencial sin embargo se tiene la referencia propia de la experiencia de trabajo y estudio dentro de los centros de enseñanza del inglés en la ciudad de Arequipa.

Los resultados nos dieron varios datos interesantes:

De acuerdo a la distribución de institutos a los que asisten los encuestados se identificaron 6, de los cuales se muestra preferencia en un 36,21% por el instituto 1, lo cual nos habla de una preferencia marcada, esto seguido por otro instituto que ocupa el 24,22%.

En relación al sexo de los estudiantes, según instituto, se muestran también que hay más varones que asisten a recibir este servicio lo cual refleja una mayor preocupación del público masculino en su preparación en idiomas en los distritos antes mencionados.

La edad de estudiantes en institutos fue semejante y sin diferencias entre los grupos, con edades promedio entre 22 y 23 años lo que nos da indicios de que desde la juventud se requiere este servicio.

La continuidad de asistencia en la institución se observa que en general, más de la mitad de estudiantes han acudido siempre a la institución en la que estudia y en semejantes proporciones se han cambiado por falta de

nivel suficiente en alguna institución lo que significa que hay fidelidad en los estudiantes por el centro al cual van.

La frecuencia de asistencia a las instituciones de enseñanza de inglés en la mayoría de instituciones la asistencia es diario (32, 13% en general), seguida de asistencia dos veces por semana (28,54) dato que nos muestra como es el comportamiento de frecuencia de los encuestados.

Los factores relacionados a la percepción de calidad en los institutos se recogen en la Tabla y Gráfico 8. Los aspectos positivos fueron significativamente entre los institutos, con excepción de la conclusión de los contenidos de enseñanzas que fueron semejantes ( $P > 0,05$ ) y superiores al 80% en todos los casos. En cuanto a equipamiento y mobiliario, en el instituto 6 (81,25%) y en el instituto 1 (80,79%), y menos en el instituto 1 (96,03%), y menos en el instituto 2 (84,38%). La atención personalizada fue también diferente ( $p < 0,05$ ), y mejor en el instituto 6 (81,25%) y peor en el instituto 3 (42,31%).

En la Tabla y Gráfico 9 se presenta la satisfacción de los usuarios en cada institución; se aprecia que aunque la satisfacción fue menor en el Instituto 3 (53,85% satisfechos) y mejor en el instituto 1 (66,89% satisfechos) y en el instituto 4 (66,67% satisfechos), aunque las diferencias no resultaron significativas esto demuestra que hay una brecha por cubrir ya que si bien es cierto que hay satisfacción podría llegarse al nivel de muy satisfecho al ofrecer un servicio aún mejor, con características de innovación tan interesante e importante en la presentación de los servicios o productos.

Finalmente, se hace un análisis de los factores que influyen en la satisfacción con las instituciones de enseñanza de inglés en el mercado de Arequipa. Aplicando el análisis multivariado para la variable dependiente ordinal "Satisfacción" del usuario, encontramos que se asociaron a una mejor satisfacción el sexo femenino, una asistencia más continua y diaria a la institución, un mejor equipamiento y mobiliario y una atención personalizada.

Las principales limitaciones que se han presentado son las referidas a la movilidad y al tiempo para realizar las encuestas, la metodología que se ha empleado fue la siguiente:

Previamente a la realización de las entrevistas se realizó un pre-test del cuestionario para probar la utilidad del mismo y poderse realizar efectivamente en la investigación de campo, esta prueba se realizó en una reunión de focus group entre 8 amigos, luego de analizado el cuestionario se procedió a realizar las encuestas. Este modelo inicial de cuestionario se incluye en los anexos, así como en el procedimiento del focus group.

Se han reclutado 10 encuestadores a los cuales se les dio una previa preparación para indicarles las zonas a las que tenían que ir a realizar las entrevistas además de ello se les indicó la forma de preguntar y realizar el cuestionario.

Como apoyo a este trabajo también se realizaron entrevistas por teléfono tomando en cuenta las zonas de la investigación requeridas, para lo cual se mantuvo estrecha coordinación con los investigadores que realizaron las entrevistas casa por casa para no repetir datos.

Las limitaciones más resaltantes fueron:

No siempre los encuestadores deseaban colaborar con nosotros para hacer las encuestas. En relación al tiempo al hacer varias preguntas se tomaban de 5 a 7 minutos por encuestado y eso multiplicado por todas las encuestas requeridas tomaba mucho tiempo.

El costo fue otro factor limitante ya que para reclutar a los encuestadores el costo era alto ya que tomó varios días terminar todas las encuestas y además se tuvieron que hacer las encuestas en muchas zonas pertenecientes a los distritos antes mencionados y eso implica gastos de transporte y refrigerio para los 10 encuestadores seleccionados.

Al no tenerse como referencia otra investigación similar no se tiene un marco de comparación para evaluar los resultados de la presente investigación, sin embargo nos hemos guiado por la experiencia que se tiene en este campo.

Este estudio por lo tanto sienta un precedente para futuras investigaciones relacionadas a la calidad de los servicios de enseñanza de idiomas, en este caso del idioma inglés.

Después de revisar todos estos estudios podríamos afirmar que la investigación que se propone es inédita.

#### 4. OBJETIVOS

- ❖ Determinar la percepción de los alumnos sobre los elementos tangibles del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico, AREQUIPA-2016.
- ❖ Conocer la percepción de los alumnos sobre la fiabilidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico, AREQUIPA-2016.
- ❖ Determinar la percepción de los alumnos sobre la capacidad de respuesta del servicio educativo prestado por un Instituto Superior Tecnológico, AREQUIPA-2016.
- ❖ Conocer la percepción de los alumnos sobre la seguridad del servicio educativo prestado por un Instituto Superior Tecnológico, AREQUIPA-2016.
- ❖ Determinar la percepción de los alumnos sobre el grado de empatía del servicio educativo prestado por un Instituto Superior Tecnológico, AREQUIPA-2016.

### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

**Técnica:**  
Encuesta.

**Instrumento:**  
Cédula de entrevista.

#### ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

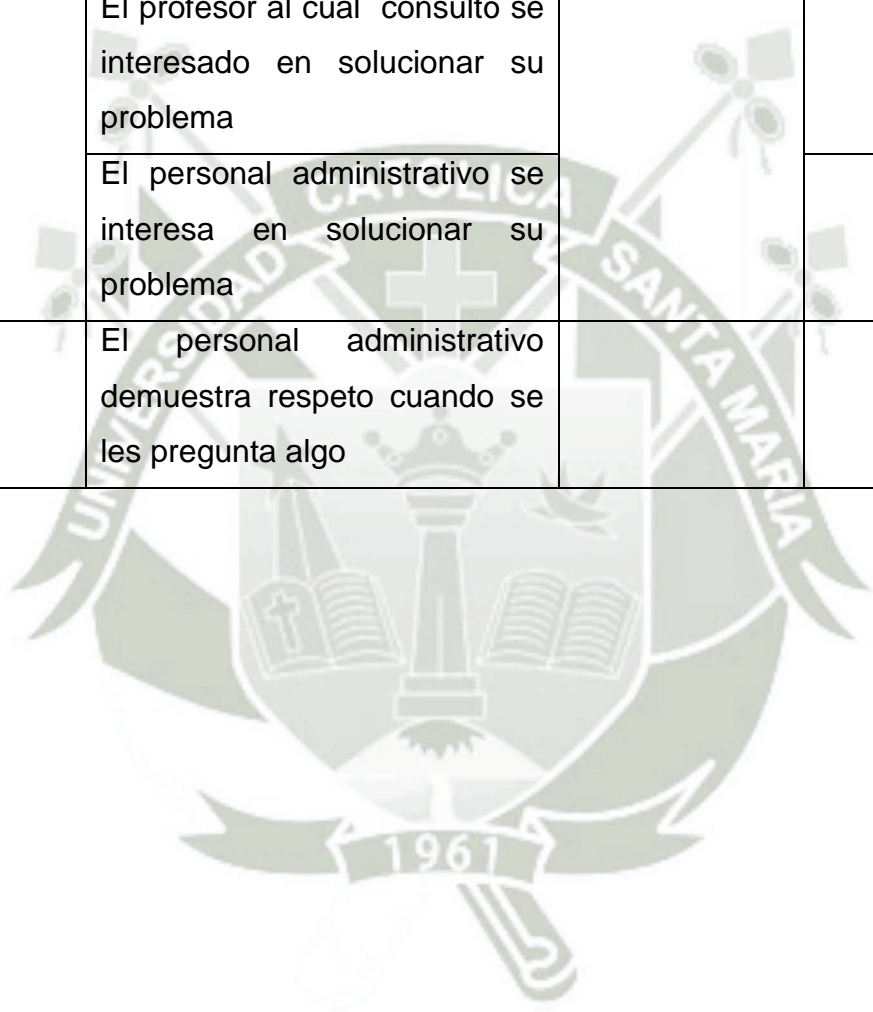
El instrumento aplicado fue SERVQUAL. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para conocer la percepción de los clientes respecto a un servicio, esa escala va de 1 a 5. Donde 1 tiene la equivalencia de mala calificación, 2 mala calificación, 3 mediana calificación, 4 buena calificación y 5 muy buena calificación.

Hago la salvedad que el instrumento fue adaptado de acuerdo al contexto educativo coyuntural, sin embargo se mantuvieron sus cinco dimensiones.

Variable	Indicadores y Sub indicadores	Técnicas e instrumentos	Estructura del instrumento
<b>Calidad de los servicios académicos</b>	<b>Elementos tangibles</b>	<b>Cuestionario y formulario de preguntas</b>	
	Modernidad del soporte tecnológico		1
	Presencia del sistema de señalética en las instalaciones		2
	Limpieza de los ambientes		3
	Presentación personal de trabajadores		4
	<b>Fiabilidad</b>		
	Operatividad en los equipos		

	tecnológicos		5
	El desarrollo de los cursos de hace cumpliendo el contenido del sílabo		6
	Los profesores son personas capacitadas para la enseñanza		7
	Las clases concluyen respetando el tiempo promedio		8
	Los profesores asisten puntuales a sus clases		9
	<b>Capacidad de respuesta</b>		
	Disposición de los profesores en absolver dudas de sus alumnos		10
	El personal de soporte técnico lo atiende rápidamente		11
	Proactividad en el personal administrativo		12
	La atención por parte del personal administrativo es rápida		13
	<b>Seguridad</b>		
	Los recursos tecnológicos son sometidos a mantenimiento		14
	El campus está ubicado en una zona segura		15
	El campus tiene instalaciones seguras		16
	Existencia de una plataforma		

	virtual segura		17
	<b>Empatía</b>		
	El personal administrativo es amable		18
	Los profesores muestran respeto cuando se les pregunta algo		19
	El profesor al cual consultó se interesado en solucionar su problema		20
	El personal administrativo se interesa en solucionar su problema		21
	El personal administrativo demuestra respeto cuando se les pregunta algo		22



## FORMULARIO DE PREGUNTAS

Sr. /Sra. Srta. Alumno/a, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el servicio brindado por un Instituto Superior Tecnológico. Sus respuestas son confidenciales, le agradeceremos de antemano su participación.

### Datos generales

Edad... Género (F) (M) Semestres que viene estudiando.....

Califique de 1 a 5 donde:

1= Pésima calificación 2= Mala calificación 3= Mediana calificación

4= Buena calificación 5= Muy buena calificación.

### 1. ELEMENTOS TANGIBLES

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Se cuenta con equipos tecnológicos modernos.					
<b>2</b>	Los carteles, letreros, flechas de los ambientes del instituto son adecuados para orientar a los alumnos					
<b>3</b>	Los ambientes del instituto están siempre limpios					
<b>4</b>	La presentación personal de los trabajadores es apropiada					

## 2. FIABILIDAD

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Los equipos tecnológicos del instituto que usted usa están siempre operativos					
<b>2</b>	El desarrollo de los cursos se realiza cumpliendo el contenido del sílabo.					
<b>3</b>	Los profesores están capacitados para la enseñanza					
<b>4</b>	Las clases concluyen respetando el tiempo promedio					
<b>5</b>	Los profesores asisten puntuales al dictado de clases					

### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Los profesores tienen la disposición de absolver dudas					
<b>2</b>	El personal de soporte técnico lo atiende rápidamente					
<b>3</b>	El personal administrativo es proactivo					
<b>4</b>	La atención por parte del personal administrativo es rápida					

### 4. SEGURIDAD

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Los recursos tecnológicos son sometidos a mantenimiento					
<b>2</b>	El campus está ubicado en una zona segura					
<b>3</b>	El campus tiene instalaciones seguras					
<b>4</b>	Existe una plataforma virtual segura					

## 5. EMPATÍA

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El personal administrativo es amable					
<b>2</b>	Los profesores muestran respeto cuando se les pregunta algo					
<b>3</b>	El profesor al cual consultó se muestra interesado en solucionar su problema					
<b>4</b>	El personal administrativo se interesa en solucionar su problema					
<b>5</b>	El personal administrativo demuestra respeto cuando se les pregunta algo					

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio de investigación se realizará en las instalaciones del Instituto Tecnológico ubicado en Calle Misti 101. Distrito: Yanahuara.

### 2.2 TEMPORALIDAD

El proyecto se llevará a cabo durante los meses comprendidos entre Mayo y Diciembre del 2016

## 3. UNIDADES DE ESTUDIO

### 3.1. UNIVERSO

Está constituido por un total de 779 alumnos matriculados al mes de marzo 2016 (Fuente: Instituto Superior Tecnológico)

**Estratificación del Universo**

Universo	Turnos	Carreras	N° Total	%
779	Mañana 532	1. Computación	165	21.18
		2. Administración	169	21.69
		3. Contabilidad	135	17.32
		4. Secretariado	53	6.80
		5. Diseño publicitario	10	1.28
	<b>Sub-Total</b>	<b>Carreras turno mañana</b>	<b>532</b>	
	Tarde 247	1. Computación	39	5.00
		2. Administración	130	16.68
		3. Contabilidad	62	7.95
		4. Secretariado	16	2.05
	<b>Sub-Total</b>	<b>Carreras turno tarde</b>	<b>247</b>	
	<b>Total 779</b>	<b>Carreras: Turnos Mañana y tarde</b>	<b>779</b>	

Fuente: Dirección general del Instituto Superior Tecnológico: Datos de 2016

### 3.1.2 MUESTRA

La muestra estará conformada por 488 con un error de  $\pm 3\%$  y nivel de confianza de 97%.

#### Estratificación de la muestra

Muestra	Turnos	Carreras	N° Total	%
488	Mañana 360	1. Computación	98	20.08
		2. Administración	130	26.63
		3. Contabilidad	120	24.59
		4. Secretariado	10	2.04
		5. Diseño publicitario	2	0.40
	<b>Sub-Total</b>	<b>Carreras turno mañana</b>	<b>360</b>	
	Tarde 128	1. Computación	18	3.68
		2. Administración	60	12.29
		3. Contabilidad	43	8-81
		4. 4. Secretariado	7	1.43
		<b>Sub-Total</b>	<b>Carreras turno tarde</b>	<b>128</b>

Fuente: Dirección general del Instituto Superior Tecnológico: Datos de 2016

## 4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 4.1 CRITERIOS Y PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN

- Acciones de coordinación con la dirección del Instituto Superior Tecnológico para solicitar la autorización pertinente.
- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Aplicación del cuestionario, previamente validado, realizando una prueba piloto aplicada a 10 personas pertenecientes a las unidades de estudio.
- El cuestionario SERVQUAL, consta de cinco dimensiones
  - ❖ **Elementos tangibles:** Ítems de 1 al 4.
  - ❖ **Fiabilidad:** Ítems del 5 al 9.
  - ❖ **Capacidad de respuesta:** Ítems del 10 al 13.
  - ❖ **Seguridad:** Ítems del 14 al 17.
  - ❖ **Empatía:** Ítems del 18 al 22.

De esta forma, el instrumento SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción respecto a cada característica del servicio evaluada.

### 4.2 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Tabulación y vaciado de resultados.
- Elaboración de cuadros y gráficas estadísticas para la visualización de los datos e interpretación de los cuadros.
- Formulación de conclusiones y sugerencias.
- Preparación del Informe Final.

#### IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo Actividades	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
1. Elaboración del proyecto	X X	X X X						
2. Desarrollo del proyecto		X	X X X X	X X X X				
3. Recolección de datos							X X X X	
4. Sistematización							X X	
5. Conclusiones y sugerencias								X X
6. Elaboración del informe final								X X

# ANEXOS 2

## SISTEMATIZACIÓN DE DATOS



















MATRIZ MEJORADA - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH			
465	462	462	24	Masculino	Contabilidad	6	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
466	463	463	24	Femenino	Contabilidad	6	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
467	464	464	25	Masculino	Contabilidad	6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
468	465	465	24	Femenino	Contabilidad	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3		
469	466	466	25	Masculino	Contabilidad	6	2	3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	1	3	3	3		
470	467	467	25	Femenino	Contabilidad	6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
471	468	468	25	Masculino	Contabilidad	6	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3		
472	469	469	24	Masculino	Contabilidad	6	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3		
473	470	470	24	Femenino	Contabilidad	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
474	471	471	24	Masculino	Contabilidad	6	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3		
475	472	472	25	Masculino	Contabilidad	6	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3		
476	473	473	25	Femenino	Contabilidad	6	2	3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3		
477	474	474	23	Masculino	Contabilidad	6	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
478	475	475	24	Masculino	Contabilidad	6	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
479	476	476	24	Femenino	Contabilidad	6	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3		
480	477	477	24	Masculino	Contabilidad	6	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3		
481	478	478	26	Masculino	Contabilidad	6	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
482	479	479	27	Femenino	Contabilidad	6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
483	480	480	26	Masculino	Contabilidad	6	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	
484	481	481	24	Femenino	Contabilidad	6	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
485	482	482	24	Masculino	Contabilidad	6	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3		
486	483	483	24	Femenino	Contabilidad	6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
487	484	484	23	Masculino	Contabilidad	6	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
488	485	485	24	Masculino	Contabilidad	6	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	
489	486	486	24	Femenino	Contabilidad	6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
490	487	487	26	Femenino	Contabilidad	6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
491	488	488	26	Masculino	Contabilidad	6	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
492																																					
493																																					
494																																					

Elementos Tangibles / Fabilidad / Capacidad de Respuesta / Seguridad / Empatía / Resultados / Matriz de tabulación



## CONTABILIZACIÓN GENERAL

MATRIZ MEJORADA - Microsoft Excel

L1		Capacidad de Respuesta									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Preguntas		Elementos Tangibles				Fiabilidad				
2			1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Calificación	Pésima Calificación	10	0	5	1	10	1	0	1	6
4		Mala Calificación	116	77	35	26	116	75	25	75	65
5		Mediana Calificación	333	358	360	381	333	358	332	358	369
6		Buena Calificación	29	53	88	79	29	54	131	54	48
7		Muy Buena Calificación	0	0	0	1	0	0	0	0	0
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											

Matriz de tabulación

MATRIZ MEJORADA - Microsoft Excel

Y1		Capacidad de Respuesta										Seguridad			Empatía			
	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X					
1	Capacidad de Respuesta				Seguridad			Empatía										
2	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
3	1	12	9	9	2	5	5	5	9	9	9	9	18					
4	48	181	154	158	68	51	51	50	106	146	145	105	122					
5	344	292	323	319	346	375	376	376	313	332	333	314	326					
6	95	3	2	2	71	57	56	57	60	1	1	60	22					
7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0					
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		

Matriz de tabulación