

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Educación Superior



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA - 2015

Tesis presentada por el Bachiller:

Farfán Sialer, Axel Adolfo

Para optar el grado académico de:

Maestro en Educación Superior

Asesor:

Dra. Cateriano Chávez, Tatiana

Arequipa - Perú

2019

**DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS PARA
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
EDUCACIÓN SUPERIOR**

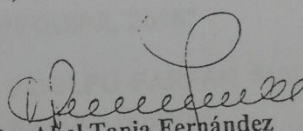
Título : NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA - 2015.

Graduando : FARFÁN SIALER, Axel Adolfo

Fecha : Arequipa, 12 de octubre del 2015

Revisado el Proyecto Presentado se emite:
Dictamen Aprobatorio.

Atentamente,



Dr. Abel Tapia Fernández
Dictaminador

DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS

Arequipa, junio 21 del 2016

Señor Doctor.

HUGO TEJADA PRADELL

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

Presente.-

De mi mayor consideración:

Saludándolo cordialmente hago de su conocimiento el dictamen solicitado sobre el Proyecto de Tesis:

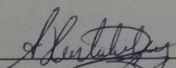
“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA, 2015”

Presentado por el Bachiller **AXEL ADOLFO FARFÁN SIALER** para optar el Grado Académico de Magister en Educación Superior.

Se otorga DICTAMEN APROBATORIO, luego de verificar que se han considerado las observaciones señaladas

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi estima y consideración personal

Atentamente



Dra. Alejandra Hurtado Mazeyra
Docente EPG

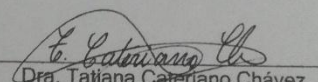
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DEL PROYECTO DE TESIS

DEL: Bachiller AXEL ADOLFO FARFAN SIALER

TITULO: "NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA, DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA, AREQUIPA- 2015".

FECHA: 19 DE DICIEMBRE DEL 2016

Visto el Proyecto de Tesis presentado por el Sr. AXEL ADOLFO FARFAN SIALER, se observa que se han realizado las correcciones sugeridas, por lo que se le da el DICTAMEN APROBATORIO, indicandole que no debe descuidar los asuntos de forma del documento como: doble informacion en los cuadros y sobre todo quitar los anexos estadísticos, ya que dicha información se encuentra ya consignada en las tablas. Puede proceder a sustentar su investigación.


Dra. Tatiana Cateniano Chávez
Profesora de la Escuela de
Postgrado de la UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍAS A DISTANCIA
RECEPCIONADO
20 DIC. 2016

A Dios, por inspirar mi espíritu para terminar este proyecto de investigación.

A mis padres, con todo mi cariño y mi amor, por sus consejos, comprensión, amor y por hacer todo en la vida para que yo pueda lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano en los momentos más difíciles; a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mis hijos, a quienes, a pesar de nuestra distancia física, siento que están conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento es tan especial para ellos como lo es para mí.

Un agradecimiento especial para todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a este proyecto.

Axel Farfán Sialer

“El beneficio en el negocio proviene de clientes satisfechos: clientes que repiten, clientes que recomiendan tus productos o servicios y que traen a sus amigos con ellos”

W. Edwards Deming

(Estadístico Estadounidense)

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CAPITULO I. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
1. EN CUANTO A LAS EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE	2
1.1. Características de las Unidades de Estudio.	2
1.2. Dimensión 1: Elementos Tangibles.	5
1.3. Dimensión 2: Fiabilidad	7
1.4. Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	9
1.5. Dimensión 4: Seguridad	11
1.6. Dimensión 5: Empatía	13
1.7. Consolidado - Resumen, de las Expectativas	15
2. EN CUANTO A LA IMPORTANCIA RELATIVA QUE TIENEN LAS DIMENSIONES BÁSICAS DEL SERVICIO PARA LOS ESTUDIANTES	17
3. EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE	19
3.1. Características de las Unidades de Estudio	19
3.2. Dimensión 1: Elementos Tangibles.	22
3.3. Dimensión 2: Fiabilidad	34

3.4.	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	50
3.5.	Dimensión 4: Seguridad	64
3.6.	Dimensión 5: Empatía	78
3.7.	Consolidado - Resumen, de las Percepciones	88
4.	EN CUANTO A LA DISCREPANCIA EXPECTATIVAS- PERCEPCIONES (Brecha 5)	90
4.1.	Expectativas-Percepciones, Dimensión 1: Elementos Tangibles.	90
4.2.	Expectativas-Percepciones, Dimensión 2: Fiabilidad	92
4.3.	Expectativas-Percepciones, Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.	94
4.4.	Expectativas-Percepciones, Dimensión 4: Seguridad	96
4.5.	Expectativas-Percepciones, Dimensión 5: Empatía	98
4.6	Consolidado – Resumen de la brecha 5	100
	DISCUSIÓN	106
	CONCLUSIONES	110
	SUGERENCIAS	111
	BIBLIOGRAFÍA	112
	ANEXOS	113
	Anexo 1. Proyecto de Tesis	114
	Anexo 2. Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad	160
	Anexo 3. Anexos Estadísticos	174

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
CAPITULO I. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
1. EN CUANTO A LAS EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE	2
Tabla 1. Distribución de los estudiantes por semestres	2
Tabla 2. Ingreso a la carrera de los estudiantes	4
Tabla 3. Apariencia de infraestructura, mobiliario, personal y materiales	5
Tabla 4. De la enseñanza, contenido del sílabo, metodología y evaluación.	7
Tabla 5. Del personal docente y administrativo, material educativo y servicio de biblioteca	9
Tabla 6. De los procesos administrativos, conocimiento docente, estrategias didácticas y pertinencia de contenidos	11
Tabla 7. Empatía del personal docente y administrativo	13
Tabla 8. Expectativas de los estudiantes del servicio educativo que brinda la EPTH	15
2. EN CUANTO A LA IMPORTANCIA RELATIVA QUE TIENEN LAS DIMENSIONES BÁSICAS DEL SERVICIO PARA LOS ESTUDIANTES	17
Tabla 9. Consolidado de la valoración por los estudiantes de las dimensiones básicas del servicio educativo	17

3. EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE	19
Tabla 10. Distribución de los estudiantes por semestres	19
Tabla 11. Ingreso a la carrera de los estudiantes	21
Tabla 12. El edificio y aulas en la EPTH tienen apariencia moderna, agradable y funcional	22
Tabla 13. El mobiliario y equipamiento de las aulas en la EPTH, tienen apariencia moderna, agradable y funcional	24
Tabla 14. Las aulas, mobiliario y equipamiento de la EPTH, facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social	26
Tabla 15. El personal docente, administrativo y de servicios, tiene apariencia pulcra	28
Tabla 16. Los materiales asociados al servicio educativo son visualmente atractivos	30
Tabla 17. Consolidado de la Dimensión 1: Elementos Tangibles	32
Tabla 18. El proceso de enseñanza-aprendizaje, se realiza de manera correcta la primera vez	34
Tabla 19. El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes	36
Tabla 20. El sílabo de cada asignatura, se distribuye y expone a los estudiantes, oportunamente	38
Tabla 21. Los docentes desarrollan el contenido total del sílabo de cada asignatura	40
Tabla 22. La metodología docente, es adecuada	42
Tabla 23. La evaluación del aprendizaje es oportuna y veraz	44
Tabla 24. El sistema de evaluación del aprendizaje es aplicado en todas las actividades académicas	46
Tabla 25. Consolidado de la Dimensión 2: Fiabilidad	48
Tabla 26. El personal docente y administrativo, brinda un servicio rápido a los estudiantes	50

Tabla 27. El personal administrativo siempre está dispuesto a orientar y ayudar a los estudiantes	52
Tabla 28. El personal docente siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes	54
Tabla 29. Las separatas y material educativo entregado por los docentes, es útil para los estudiantes	56
Tabla 30. La información de la biblioteca, es fácilmente accesible para un uso autónomo	58
Tabla 31. La bibliografía de la biblioteca, se encuentra disponible en el momento en que el estudiante los necesita	60
Tabla 32. Consolidado de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	62
Tabla 33. Los procesos administrativos, son rápidos y seguros	64
Tabla 34. Los docentes, tienen conocimientos teóricos y prácticos suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno	66
Tabla 35. Los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos	68
Tabla 36. El personal docente resuelve las necesidades de información académica de los estudiantes	70
Tabla 37. Las estrategias didácticas ayudan a desarrollar las competencias profesionales de la carrera	72
Tabla 38. Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes	74
Tabla 39. Consolidado de la Dimensión 4: Seguridad	76
Tabla 40. El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes	78
Tabla 41. El personal docente, brinda una atención personalizada a los estudiantes	80
Tabla 42. El personal docente, se preocupa por los intereses académicos de los estudiantes	82
Tabla 43. El personal docente y administrativo comprende las necesidades específicas de los estudiantes	84
Tabla 44. Consolidado de la Dimensión 5: Empatía	86

Tabla 45. Consolidado Valoración Porcentual de la Percepción de los estudiantes	88
4. EN CUANTO A LA DISCREPANCIA EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES (Brecha 5)	90
Tabla 46. Brecha 5 de la Dimensión 1: Elementos Tangibles	91
Tabla 47. Brecha 5 de la Dimensión 2: Fiabilidad	92
Tabla 48. Brecha 5 de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	94
Tabla 49. Brecha 5 de la Dimensión 4: Seguridad	96
Tabla 50. Brecha 5 de la Dimensión 5: Empatía	98
Tabla 51. Consolidado Expectativas - Percepciones, por ítems	100
Tabla 52. Consolidado Expectativas - Percepciones, por dimensiones	102
Tabla 53. Resumen de las brechas o diferencias por dimensiones	104

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
CAPITULO I. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
1. EN CUANTO A LAS EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE	2
Gráfico 1. Distribución de los Estudiantes por Semestre	2
Gráfico 2. Ingreso a la Carrera de los Estudiantes	4
Gráfico 3. Apariencia de infraestructura, mobiliario, personal y materiales	5
Gráfico 4. De la enseñanza, contenido del sílabo, metodología y evaluación.	7
Gráfico 5. Del personal docente y administrativo, material educativo y servicio de biblioteca	9
Gráfico 6. De los procesos administrativos, conocimiento docente, estrategias didácticas y pertinencia de contenidos	11
Gráfico 7. Empatía del personal docente y administrativo	13
Gráfico 8. Expectativas de los estudiantes del servicio educativo que brinda la EPTH	15
2. EN CUANTO A LA IMPORTANCIA RELATIVA QUE TIENEN LAS DIMENSIONES BÁSICAS DEL SERVICIO PARA LOS ESTUDIANTES	17
Gráfico 9. Consolidado de la valoración por los estudiantes de las dimensiones básicas del servicio educativo	17

3. EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE	19
Gráfico 10. Distribución de los estudiantes por semestres	20
Gráfico 11. Ingreso a la carrera de los estudiantes	21
Gráfico 12. El edificio y aulas en la EPTH tienen apariencia moderna, agradable y funcional	23
Gráfico 13. El mobiliario y equipamiento de las aulas en la EPTH, tienen apariencia moderna, agradable y funcional	24
Gráfico 14. Las aulas, mobiliario y equipamiento de la EPTH, facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social	26
Gráfico 15. El personal docente, administrativo y de servicios, tiene apariencia pulcra	28
Gráfico 16. Los materiales asociados al servicio educativo son visualmente atractivos	30
Gráfico 17. Consolidado de la Dimensión 1: Elementos Tangibles	32
Gráfico 18. El proceso de enseñanza-aprendizaje, se realiza de manera correcta la primera vez	35
Gráfico 19. El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes	36
Gráfico 20. El sílabo de cada asignatura, se distribuye y expone a los estudiantes, oportunamente	38
Gráfico 21. Los docentes desarrollan el contenido total del sílabo de cada asignatura	40
Gráfico 22. La metodología docente, es adecuada	42
Gráfico 23. La evaluación del aprendizaje es oportuna y veraz	44
Gráfico 24. El sistema de evaluación del aprendizaje es aplicado en todas las actividades académicas	46
Gráfico 25. Consolidado de la Dimensión 2: Fiabilidad	48
Gráfico 26. El personal docente y administrativo, brinda un servicio rápido a los estudiantes	51

Gráfico 27. El personal administrativo siempre está dispuesto a orientar y ayudar a los estudiantes	52
Gráfico 28. El personal docente siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes	54
Gráfico 29. Las separatas y material educativo entregado por los docentes, es útil para los estudiantes	56
Gráfico 30. La información de la biblioteca, es fácilmente accesible para un uso autónomo	58
Gráfico 31. La bibliografía de la biblioteca, se encuentra disponible en el momento en que el estudiante los necesita	60
Gráfico 32. Consolidado de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	62
Gráfico 33. Los procesos administrativos, son rápidos y seguros	65
Gráfico 34. Los docentes, tienen conocimientos teóricos y prácticos suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno	66
Gráfico 35. Los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos	68
Gráfico 36. El personal docente resuelve las necesidades de información académica de los estudiantes	70
Gráfico 37. Las estrategias didácticas ayudan a desarrollar las competencias profesionales de la carrera	72
Gráfico 38. Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes	74
Gráfico 39. Consolidado de la Dimensión 4: Seguridad	76
Gráfico 40. El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes	79
Gráfico 41. El personal docente, brinda una atención personalizada a los estudiantes	80
Gráfico 42. El personal docente, se preocupa por los intereses académicos de los estudiantes	82
Gráfico 43. El personal docente y administrativo comprende las necesidades específicas de los estudiantes	84

Gráfico 44. Consolidado de la Dimensión 5: Empatía	86
Gráfico 45. Consolidado Valoración Porcentual de la Percepción de los estudiantes	88
4. EN CUANTO A LA DISCREPANCIA EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES (Brecha 5)	90
Gráfico 46. Brecha 5 de la Dimensión 1: Elementos Tangibles	91
Gráfico 47. Brecha 5 de la Dimensión 2: Fiabilidad	93
Gráfico 48. Brecha 5 de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	95
Gráfico 49. Brecha 5 de la Dimensión 4: Seguridad	97
Gráfico 50. Brecha 5 de la Dimensión 5: Empatía	99
Gráfico 51. Consolidado Expectativas - Percepciones, por ítems	101
Gráfico 52. Consolidado Expectativas - Percepciones, por dimensiones	102
Gráfico 53. Resumen de las brechas o diferencias por dimensiones	104

ABREVIATURAS



CBC	Condiciones Básicas de Calidad
EFQM	Modelo Europeo de Excelencia Empresarial European Foundation for Quality
EPH	Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
SERVQUAL	Service of quality
UCSM	Universidad Católica de Santa María
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

RESUMEN

El objetivo primordial de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción del servicio educativo en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, de la Universidad Católica de Santa María.

La metodología aplicada corresponde al modelo SERVQUAL, que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El alcance de la investigación está centrado en evaluar la brecha 5 del modelo SERVQUAL; es decir, determinar la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones que los estudiantes tienen del servicio educativo. Este valor permite estimar su nivel de satisfacción.

Para ello, se han elaborado dos cuestionarios; cada uno con 28 ítems o preguntas representativas de las cinco dimensiones. El primer cuestionario permitió conocer las expectativas de los estudiantes sobre cómo debería ser el servicio educativo ideal; el segundo cuestionario, permitió conocer la percepción de los estudiantes, después de recibir el servicio educativo.

Las principales conclusiones a las que hemos arribado son:

- Las expectativas de los estudiantes, antes de recibir el servicio, se encuentran en el nivel “Totalmente Satisfecho”.
- Las percepciones de los estudiantes, después de recibir el servicio educativo, se encuentran en el nivel “Aceptable”.
- Existe una discrepancia o brecha negativa entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes; por lo tanto, el servicio que ofrece la EPTH no logra satisfacer las expectativas de los alumnos.

Palabras claves: Nivel de Satisfacción, Modelo SERVQUAL, Expectativas y Percepciones.

ABSTRACT

This research aims to determine the level of satisfaction of educational services at the Professional School of Tourism and Hospitality, of the Catholic University of Santa Maria.

The methodology used corresponds to SERVQUAL model, which identifies the five basic dimensions that characterize a service: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The scope of the research is to evaluate the gap 5 SERVQUAL model, which allows you to assign a quantitative value to the difference between expectations and perceptions that customers have of a particular service. This value allows estimating the level of customer satisfaction.

To this end, two questionnaires have been developed; each with 28 items or questions representative of the five dimensions. The first questionnaire allowed to know the expectations of students on what should be the ideal educational service; the second questionnaire allowed knowing the perceptions of students, after receiving the educational service.

The main conclusions that have arrived are:

- The expectations of students, before receiving the service, are in the "Fully Satisfied" level.
- Perceptions of students, after receiving the education service, are at the level "Acceptable".
- There is a discrepancy or negative gap between expectations and perceptions of students; therefore, the service offered by the EPTH does not meet expectations or desired service of students.

Keywords: Satisfaction Level Model SERVQUAL, Expectations and Perceptions.

INTRODUCCIÓN

Las características específicas que tienen los servicios en general, junto a la creciente competencia del mercado, debido a la globalización, el avance tecnológico y la presencia de usuarios cada vez más exigentes, ha ocasionado que las empresas de servicios se preocupen, cada vez más, por satisfacer las necesidades de sus clientes.

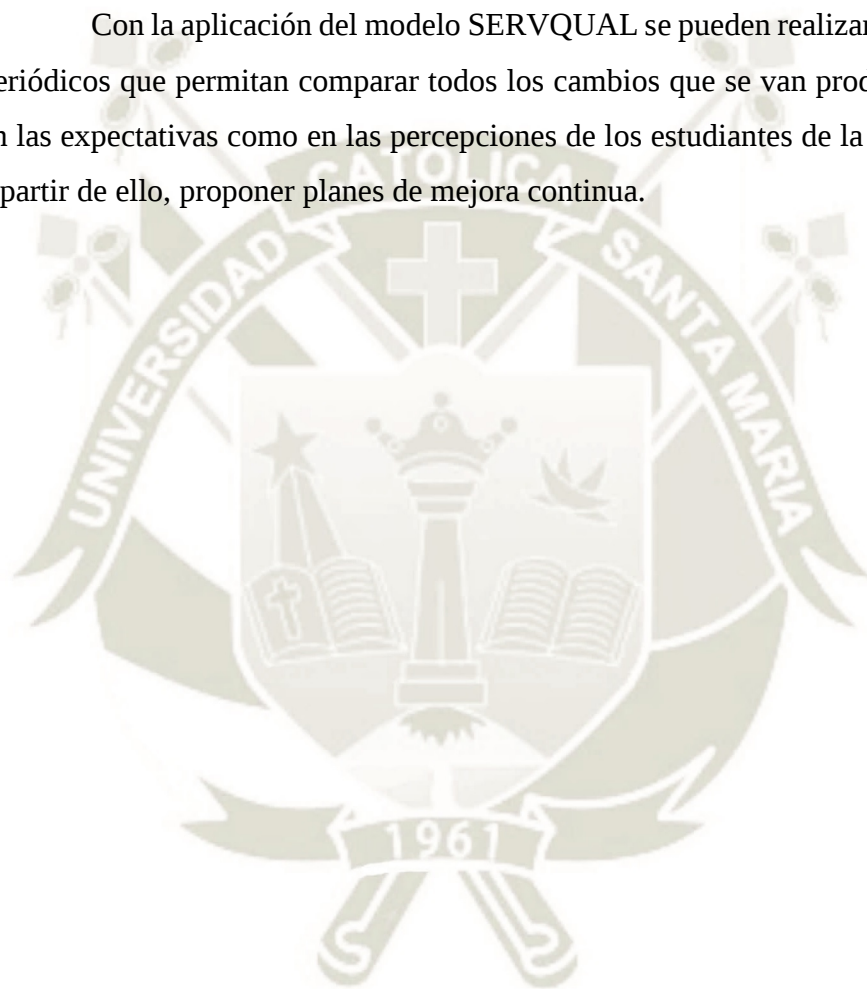
SERVQUAL, propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry, es el modelo más conocido y usado por las organizaciones de servicios, para analizar y medir la satisfacción del cliente. Según este modelo, la calidad del servicio es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes (servicio deseado) y las percepciones de los mismos (servicio recibido).

El modelo SERVQUAL, identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios.

Por lo tanto, el modelo SERVQUAL, mediante la aplicación del cuestionario obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones: mide las percepciones (servicio recibido) frente a las expectativas (servicio deseado); mide la importancia relativa que tiene para los clientes cada dimensión; y, finalmente, permite anticipar el comportamiento del cliente, ante la presencia de una brecha o diferencia.

La satisfacción del cliente, en el ámbito educativo, es un tema que me parece muy interesante; razón por la cual se ha constituido en el objeto de la presente investigación. Los resultados cuantitativos que se han obtenido, pueden servir para determinar el nivel de satisfacción del servicio educativo en la EPTH.

Con la aplicación del modelo SERVQUAL se pueden realizar seguimientos periódicos que permitan comparar todos los cambios que se van produciendo tanto en las expectativas como en las percepciones de los estudiantes de la EPTH; luego, a partir de ello, proponer planes de mejora continua.



CAPÍTULO ÚNICO

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación expone en capítulo único los resultados de la investigación planteada: “Nivel de satisfacción del servicio educativo, según los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, de la Universidad Católica de Santa María”.

En la primera parte, se presentan los resultados del primer instrumento: “Cuestionario sobre las Expectativas del Estudiante”. En la segunda parte, se muestra la importancia que tiene para los estudiantes cada una de las dimensiones básicas que caracterizan a un servicio. En la tercera parte, se presentan los resultados del segundo instrumento: “Cuestionario sobre la Percepción del Estudiante”. En la cuarta parte, se presentan los resultados de la brecha 5: diferencia entre las expectativas y las percepciones.

El procesamiento de datos, con el paquete estadístico SPSS, ha dado lugar a la elaboración de tablas de datos, gráficos e interpretación de cada una de ellas.

Finalmente, se han elaborado las conclusiones, enfocadas a los objetivos de la presente investigación y, por consiguiente, a la verificación de la hipótesis de trabajo, y, las sugerencias.

1. EN CUANTO A LAS EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES

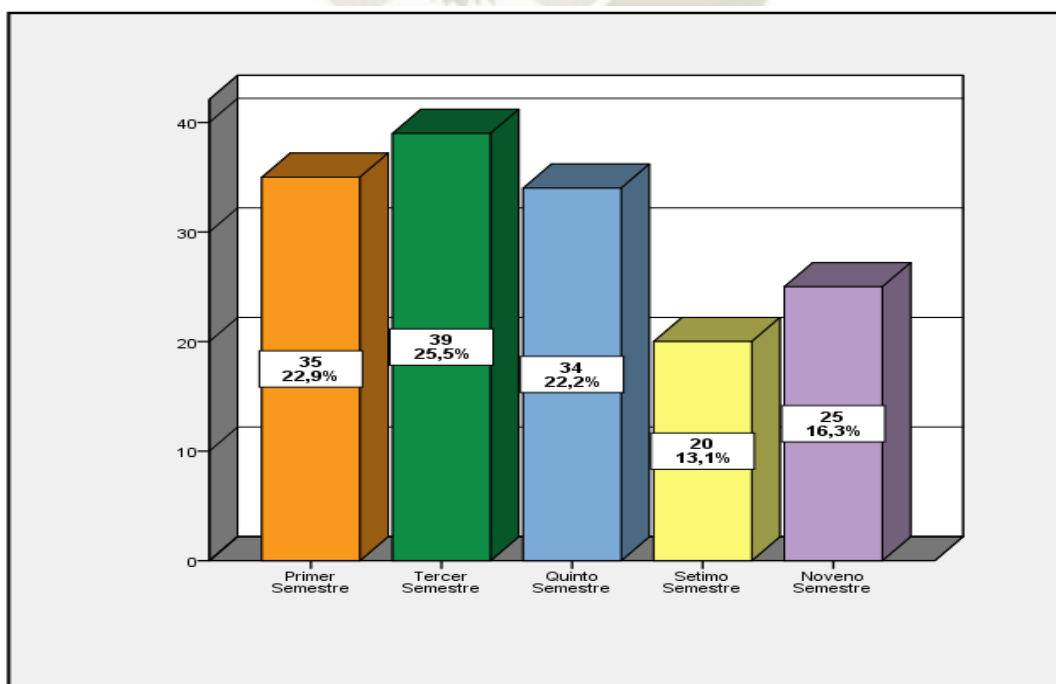
1.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

Tabla 1. Distribución de los Estudiantes por Semestre

Semestre de los Estudiantes	Frecuencia	Procentaje
Primer Semestre	35	22.9
Tercer Semestre	39	25.5
Quinto Semestre	34	22.2
Setimo Semestre	20	13.1
Noveno Semestre	25	16.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Distribución de los Estudiantes por Semestre



Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar, en la tabla y gráfico N° 1, el mayor número de estudiantes encuestados se ubica en el tercer semestre (25.5%), seguido por los estudiantes que se encuentran en el primer semestre (22.9%) y quinto semestre (22.2%), respectivamente.

En virtud de los resultados, se evidencia que en el segundo año de la carrera (tercer semestre) encontramos la mayor cantidad de estudiantes; por el contrario, en el cuarto año (séptimo semestre), encontramos que hay la menor cantidad de estudiantes al momento de aplicar la encuesta.

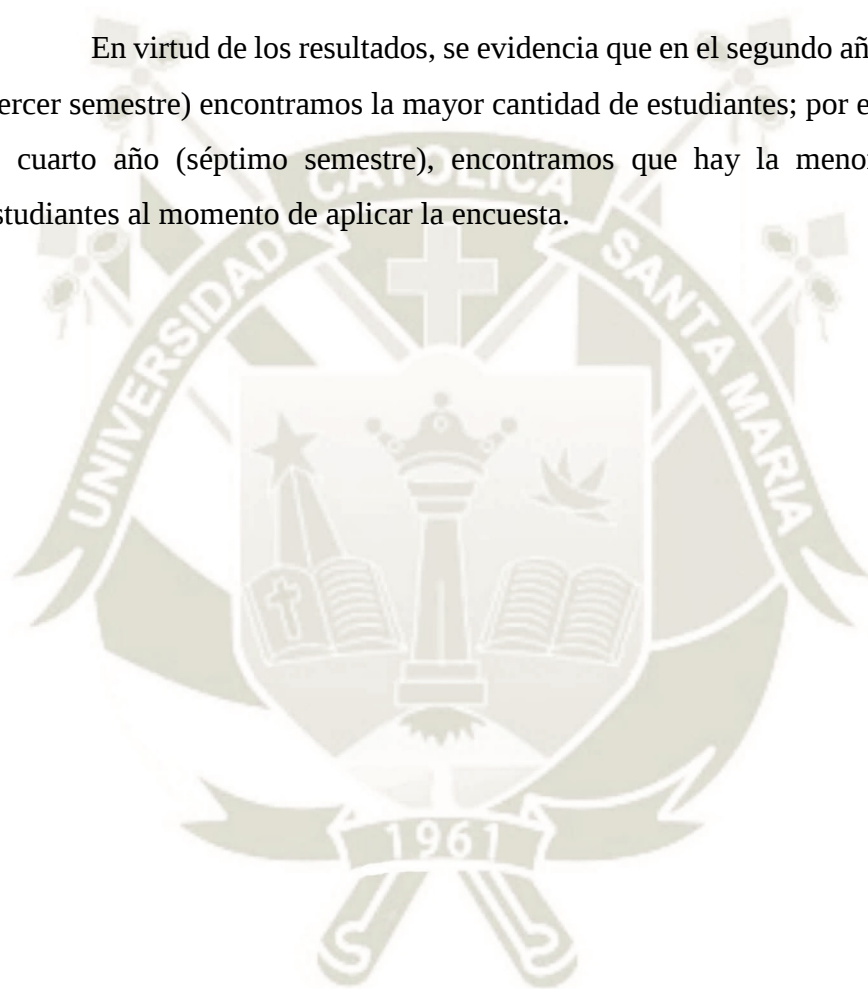
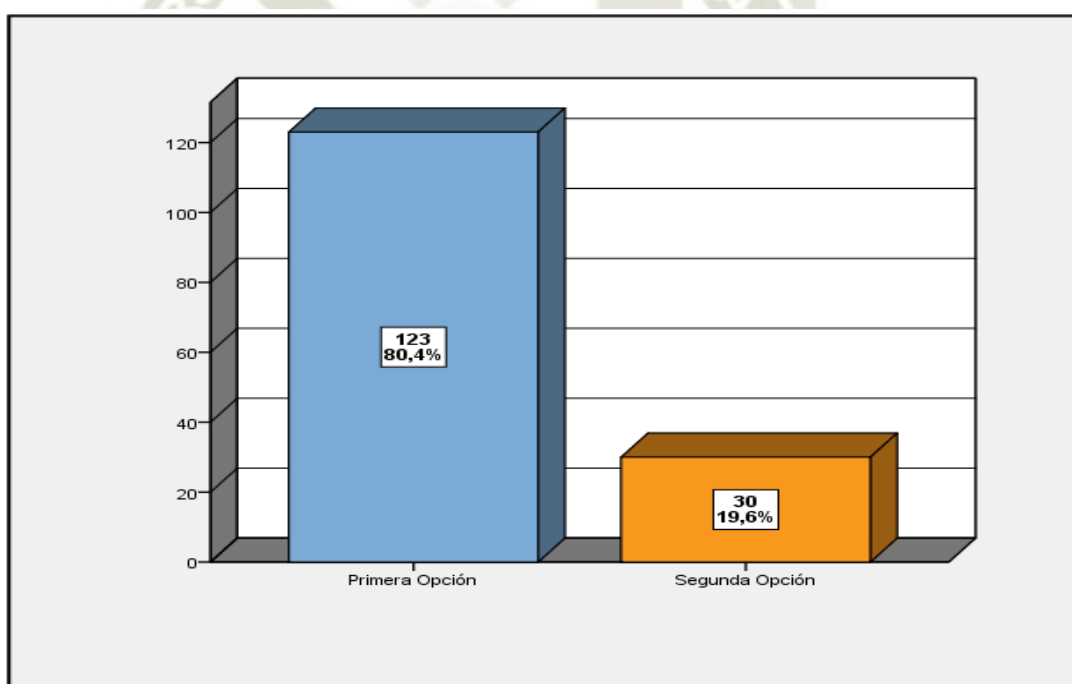


Tabla 2. Ingreso a la Carrera de los Estudiantes

Opción de Ingreso	Frecuencia	Procentaje
Primera opción	123	80.4
Segunda opción	30	19.6
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Ingreso a la Carrera de los Estudiantes


Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el mayor número de los estudiantes encuestados 80.4%, ha ingresado a la carrera en primera opción.

Implica que la mayoría de los alumnos, luego de analizar detenidamente las diferentes opciones para una elección correcta, decidieron por la carrera de Turismo y Hotelería como su proyecto de vida.

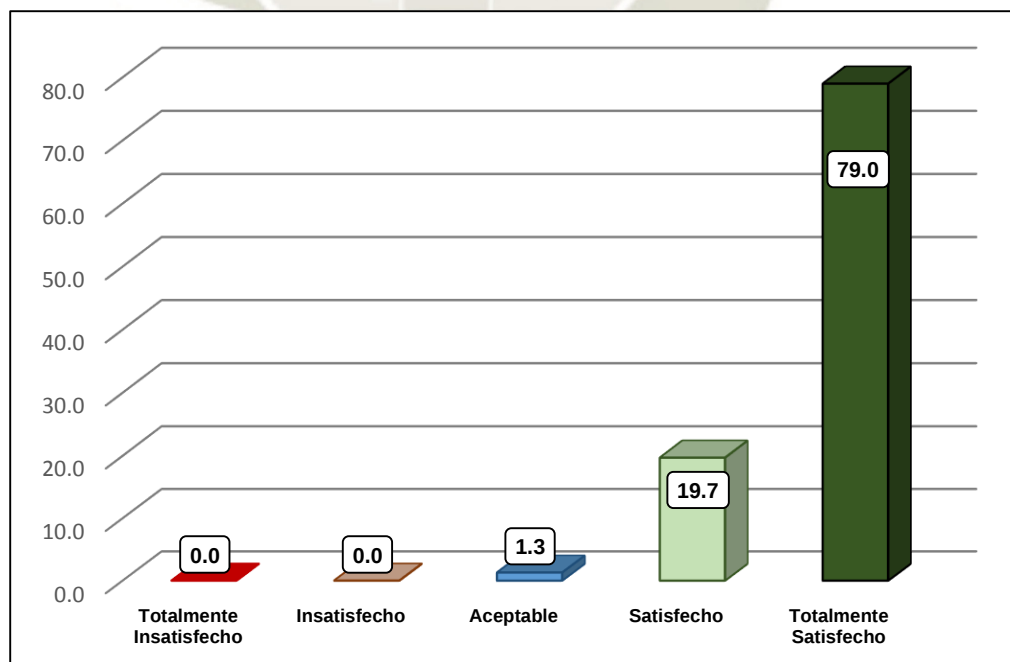
1.2. DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 3. Apariencia de infraestructura, mobiliario, personal y materiales

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión					PROMEDIO PORCENTUAL
	Apariencia Infraestructura	Apariencia mobiliario y equipo	Facilita procesos académicos	Apariencia del personal	Apariencia materiales	
T. Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aceptable	0.0	0.0	3.9	1.3	1.3	1.3
Satisfecho	18.3	20.9	19.6	18.3	21.6	19.7
T. Satisfecho	81.7	79.1	76.5	80.4	77.1	79.0
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

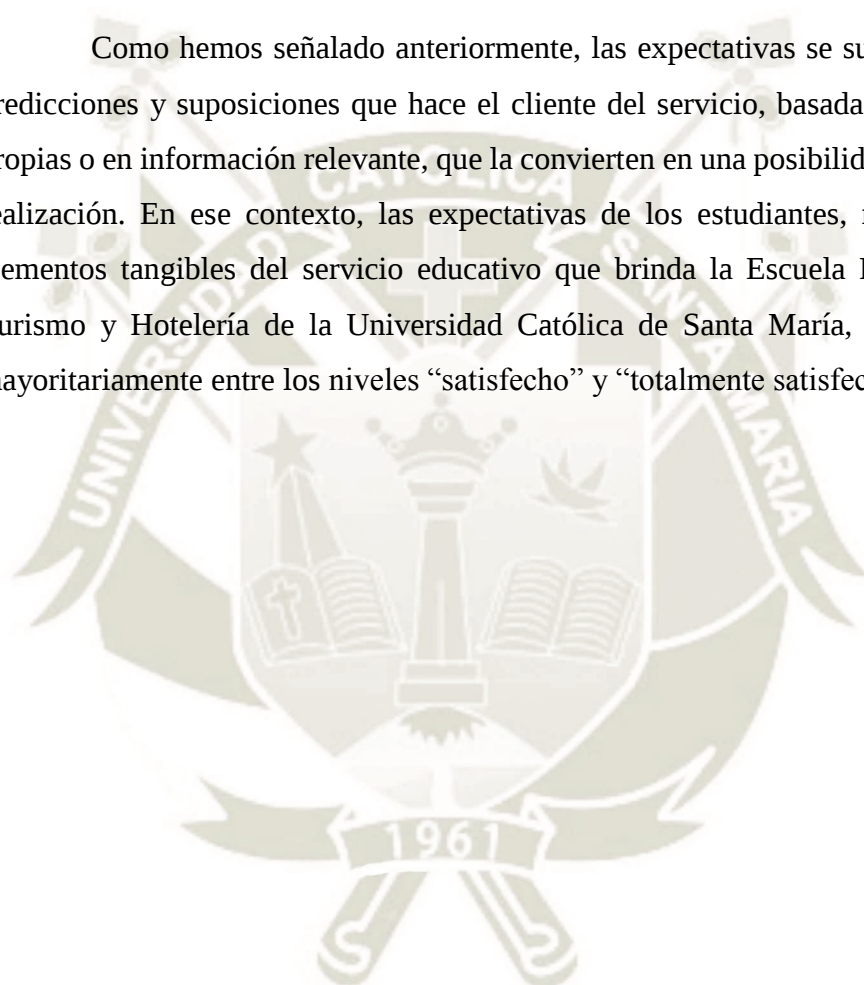
Gráfico 3. Apariencia de infraestructura, mobiliario, personal y materiales



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3, encontramos que las expectativas de los estudiantes, en la Dimensión Elementos Tangibles tiene una valoración positiva, siendo “totalmente satisfecho” el nivel de mayor valoración con el 79%, seguido del nivel “satisfecho” con el 19.7% y del nivel “aceptable” con el 1.3%.

Como hemos señalado anteriormente, las expectativas se sustentan en las predicciones y suposiciones que hace el cliente del servicio, basadas en vivencias propias o en información relevante, que la convierten en una posibilidad concreta de realización. En ese contexto, las expectativas de los estudiantes, respecto a los elementos tangibles del servicio educativo que brinda la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, se encuentran mayoritariamente entre los niveles “satisfecho” y “totalmente satisfecho”.



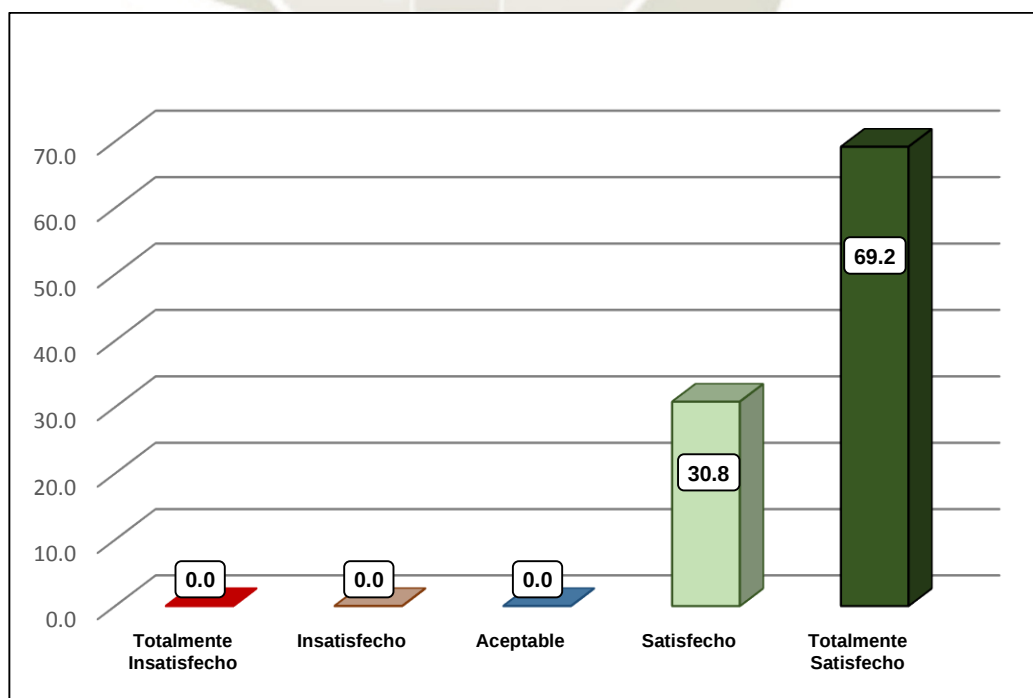
1.3. DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD

Tabla 4. De la enseñanza, contenido del sílabo, metodología y evaluación

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión							PROMEDIO PORCENTUAL
	Se realiza bien la 1ra. vez	Se vincula con las necesidades acad.	El sílabo se entrega oportunamente	Se cumple contenido del sílabo	La metodología docente es adecuada	La evaluación es oportuna y veraz	Se aplica a todas las activ. Acad.	
T. Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aceptable	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Satisfecho	28.8	32.0	35.3	32.0	32.0	28.1	27.5	30.8
T. Satisfecho	71.2	68.0	64.7	68.0	68.0	71.9	72.5	69.2
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. De la enseñanza, contenido del sílabo, metodología y evaluación



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 4 encontramos que las expectativas de los estudiantes, en la Dimensión Fiabilidad, tiene una valoración positiva, siendo el nivel “totalmente satisfecho” el de mayor valoración porcentual con el 69.2%, seguido del nivel “satisfecho”, con el 30.8%.

La valoración que hacen los estudiantes, supone que, para ellos, el Plan de estudios, Sílabo, Metodología y Evaluación tienen una especial relevancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El plan de estudios debe definir las competencias de la carrera, el perfil de egreso, los estándares curriculares y los aprendizajes esperados. El sílabo es importante porque contiene la información necesaria sobre la asignatura: objetivos, contenidos, secuencia didáctica, metodologías, mecanismos de evaluación y referencias bibliográficas; con el fin que los estudiantes puedan alcanzar los resultados deseados.



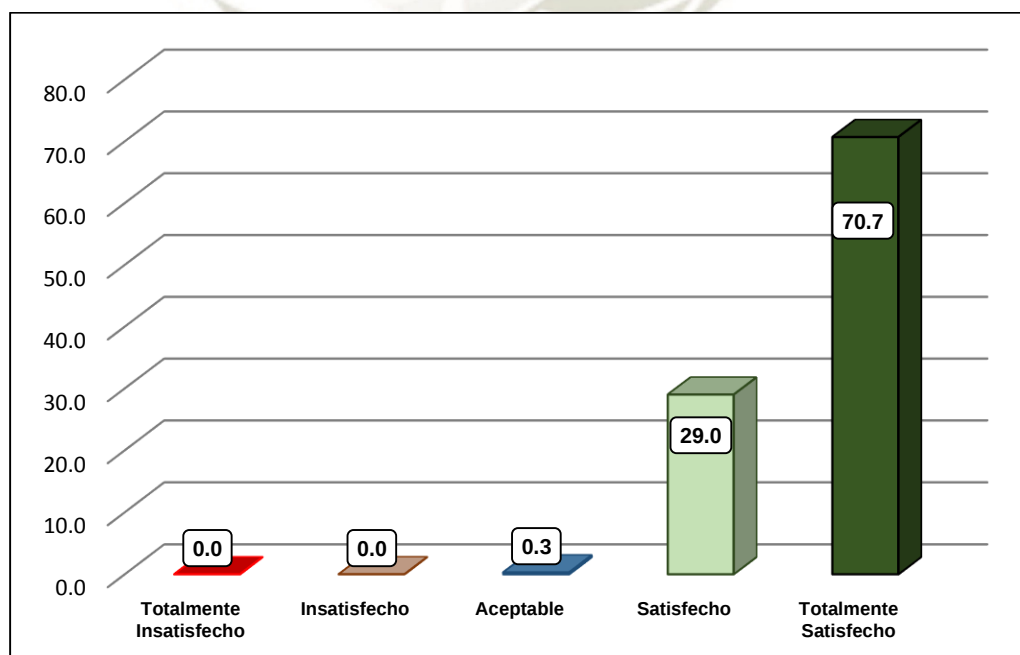
1.4. DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 5. Del Personal docente y administrativo, material educativo y servicio de biblioteca

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión						PROMEDIO PORCENTUAL
	Los docentes y p. administ. brindarán un servicio rápido a los estudiantes	El p. administ. Siempre estará dispuesto a ayudar a los estudiantes	Los docentes siempre estarán dispuestos a atender y ayudar a los alumnos	Las separatas y material educativo será útil para los estudiantes	La información de la biblioteca será accesible para un uso autónomo	La bibliografía estará disponible cuando el estudiante los necesita	
T. Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aceptable	0.0	0.0	0.7	0.7	0.0	0.7	0.3
Satisfecho	30.1	28.8	26.1	29.4	30.1	29.4	29.0
T. Satisfecho	69.9	71.2	73.2	69.9	69.9	69.9	70.7
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

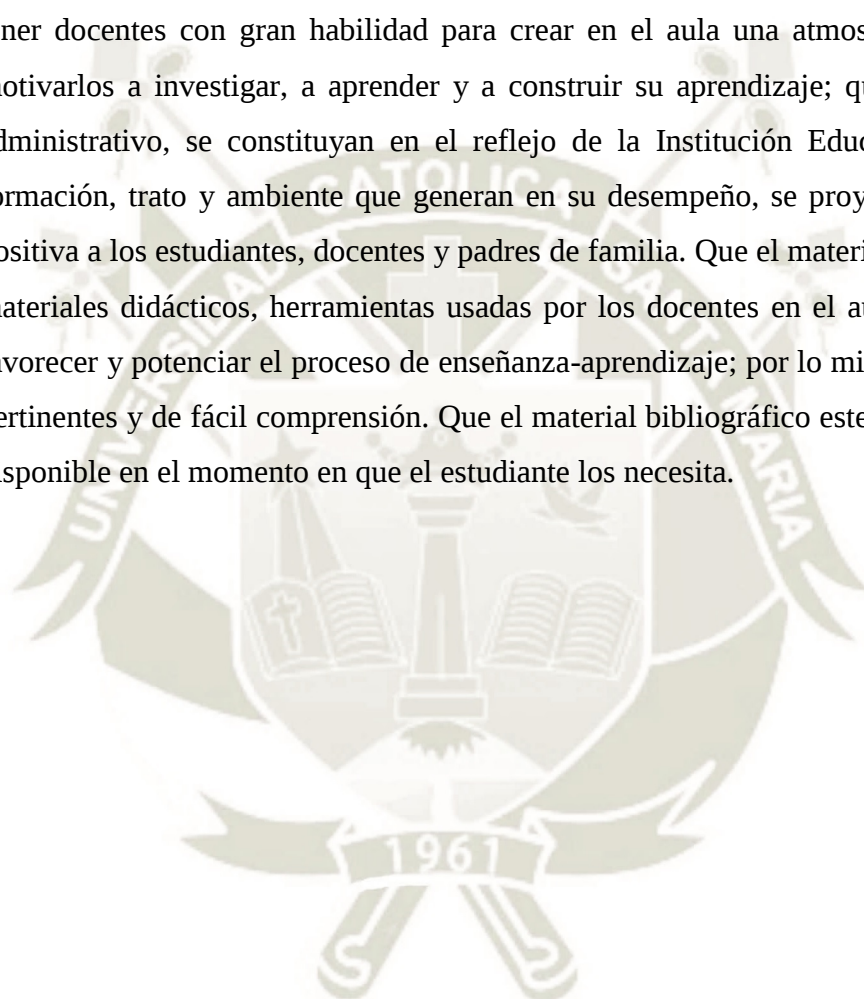
Gráfico 5. Del Personal docente y administrativo, material educativo y servicio de biblioteca



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico 5, encontramos que las expectativas de los estudiantes, en la Dimensión Capacidad de Respuesta, se encuentran principalmente, en el nivel “totalmente satisfecho” con el 70.7%, seguido del nivel “satisfecho”, con el 29.0%.

La valoración positiva de los estudiantes, supone la aspiración o deseo de tener docentes con gran habilidad para crear en el aula una atmosfera capaz de motivarlos a investigar, a aprender y a construir su aprendizaje; que el personal administrativo, se constituyan en el reflejo de la Institución Educativa; que su formación, trato y ambiente que generan en su desempeño, se proyecte de forma positiva a los estudiantes, docentes y padres de familia. Que el material educativo o materiales didácticos, herramientas usadas por los docentes en el aula, sirva para favorecer y potenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje; por lo mismo deben ser pertinentes y de fácil comprensión. Que el material bibliográfico este actualizado y disponible en el momento en que el estudiante los necesita.



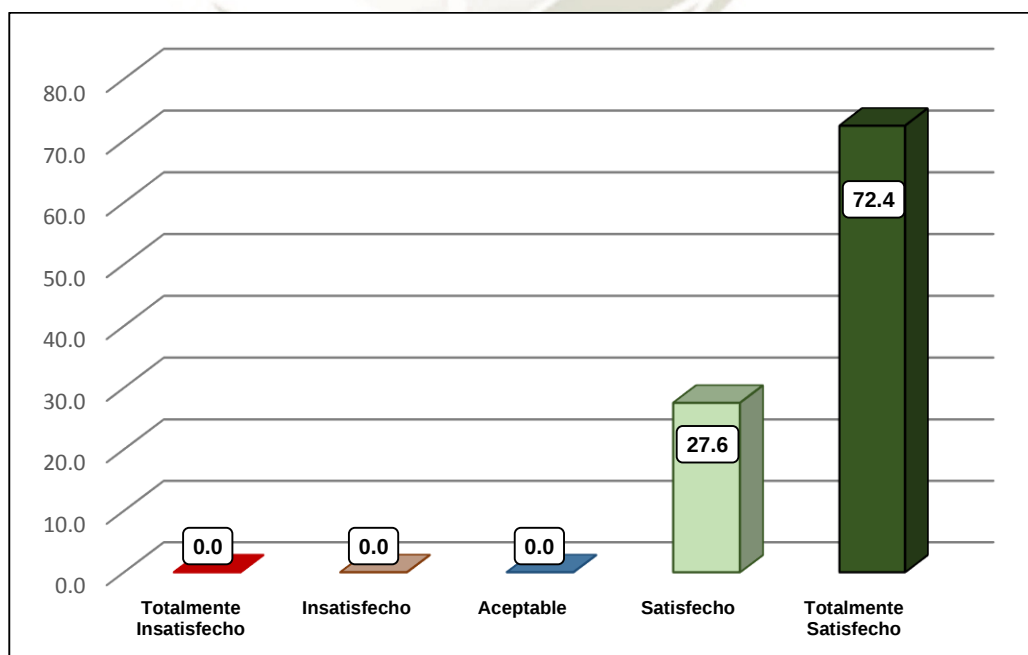
1.5. DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD

Tabla 6. De los procesos administrativos, conocimiento docente, estrategias didácticas y pertinencia de contenidos

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión						PROMEDIO PORCENTUAL
	Los procesos administ. son rápidos y seguros	Los conocimientos de los docentes inspiran confianza y credibilidad	Los docentes transmiten de forma adecuada sus conocimientos	Los docentes resuelven las necesidades académicas de los estudiantes	Las estrategias didácticas de los docentes ayudan a desarrollar competencias profesionales	Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso	
T. Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aceptable	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Satisfecho	31.4	32.0	24.2	22.9	24.2	30.7	27.6
T. Satisfecho	68.6	68.0	75.8	77.1	75.8	69.3	72.4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. De los procesos administrativos, conocimiento docente, estrategias didácticas y pertinencia de contenidos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico 6 encontramos que las expectativas de los estudiantes, en la Dimensión Seguridad, tiene una valoración positiva mayoritaria, con el 72.4% en el nivel “totalmente satisfecho”, seguido del nivel “satisfecho”, con el 27.6%.

La valoración que hacen los estudiantes, en la dimensión seguridad, refleja la necesidad, deseo o aspiración que tienen ellos, por contar con docentes y personal administrativo, capaces de transmitir una sensación de total confianza, sustentado en conocimientos suficientes para inspirar credibilidad, confianza y seguridad en el servicio educativo.



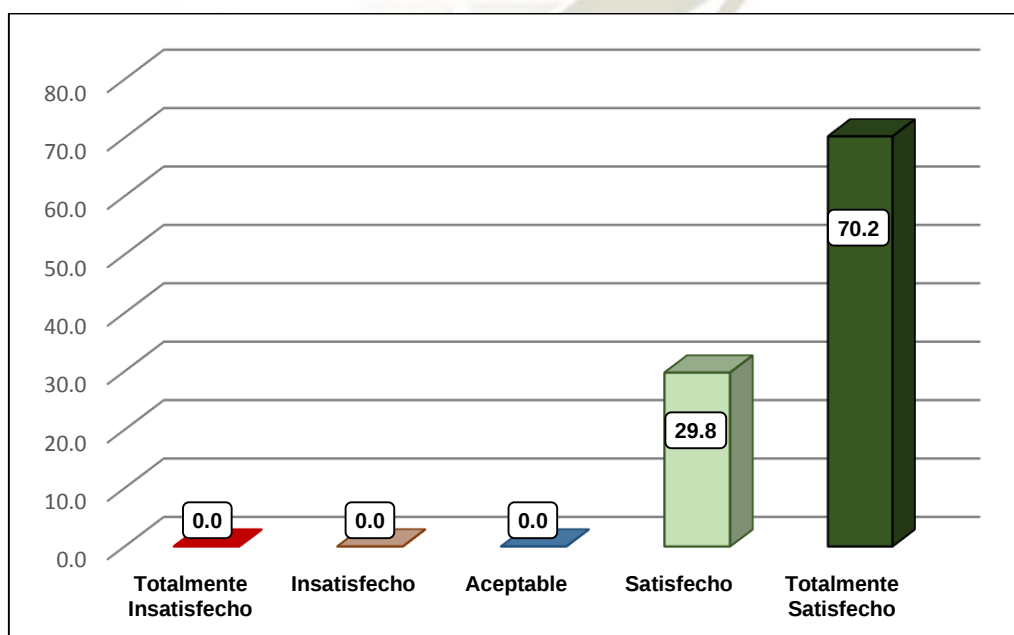
1.6. DIMENSIÓN 5. EMPATÍA

Tabla 7. Empatía del personal docente y administrativo

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión				PROMEDIO PORCENTUAL
	Atención personalizada del personal administrativo	Los docentes brindan atención personalizada a los alumnos	Los docentes se preocupan por los intereses académicos de los alumnos	Los docentes y p. administ. comprenden las necesidades específicas de los alumnos	
Totalmente Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Insatisfecho	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Aceptable	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Satisfecho	27.5	28.8	31.4	31.4	29.8
Totalmente Satisfecho	72.5	71.2	68.6	68.6	70.2
TOTAL	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

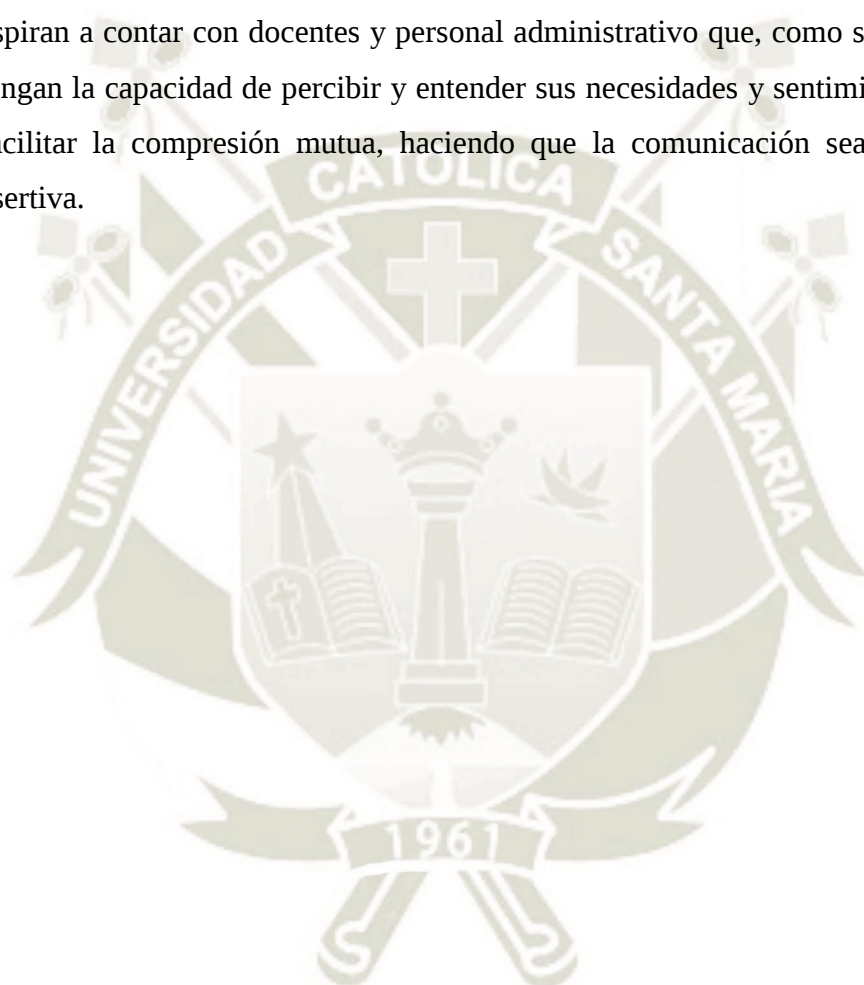
Gráfico 7. Empatía del personal docente y administrativo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico 7 encontramos que las expectativas de los estudiantes, en la Dimensión Empatía, tiene una valoración positiva, con el 70.2% en el nivel “totalmente satisfecho”, seguido del 29.8%, en el nivel “satisfecho”.

La valoración que hacen los estudiantes de ésta dimensión, implica que aspiran a contar con docentes y personal administrativo que, como seres humanos, tengan la capacidad de percibir y entender sus necesidades y sentimientos. Supone facilitar la comprensión mutua, haciendo que la comunicación sea respetuosa y asertiva.



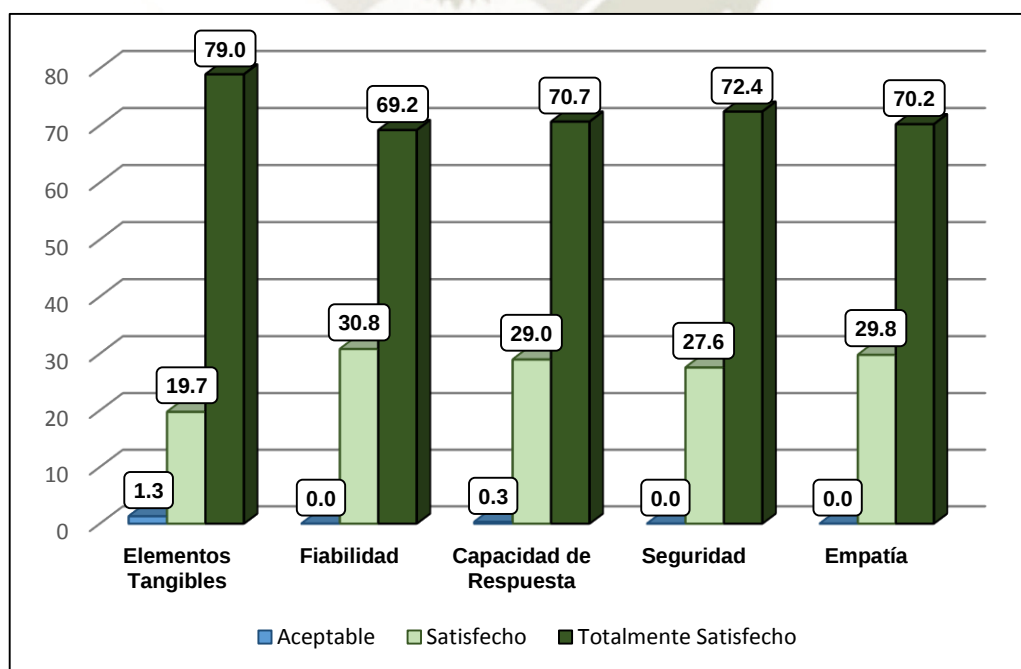
1.7. CONSOLIDADO-RESUMEN, DE LAS EXPECTATIVAS

Tabla 8. Expectativas de los estudiantes del Servicio Educativo que brinda la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

Dimensión	Valoración Porcentual Promedio				
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Elementos Tangibles	0.0	0.0	1.3	19.7	79.0
Fiabilidad	0.0	0.0	0.0	30.8	69.2
Capacidad de Respuesta	0.0	0.0	0.3	29.0	70.7
Seguridad	0.0	0.0	0.0	27.6	72.4
Empatía	0.0	0.0	0.0	29.8	70.2

Fuente: Elaboración propia

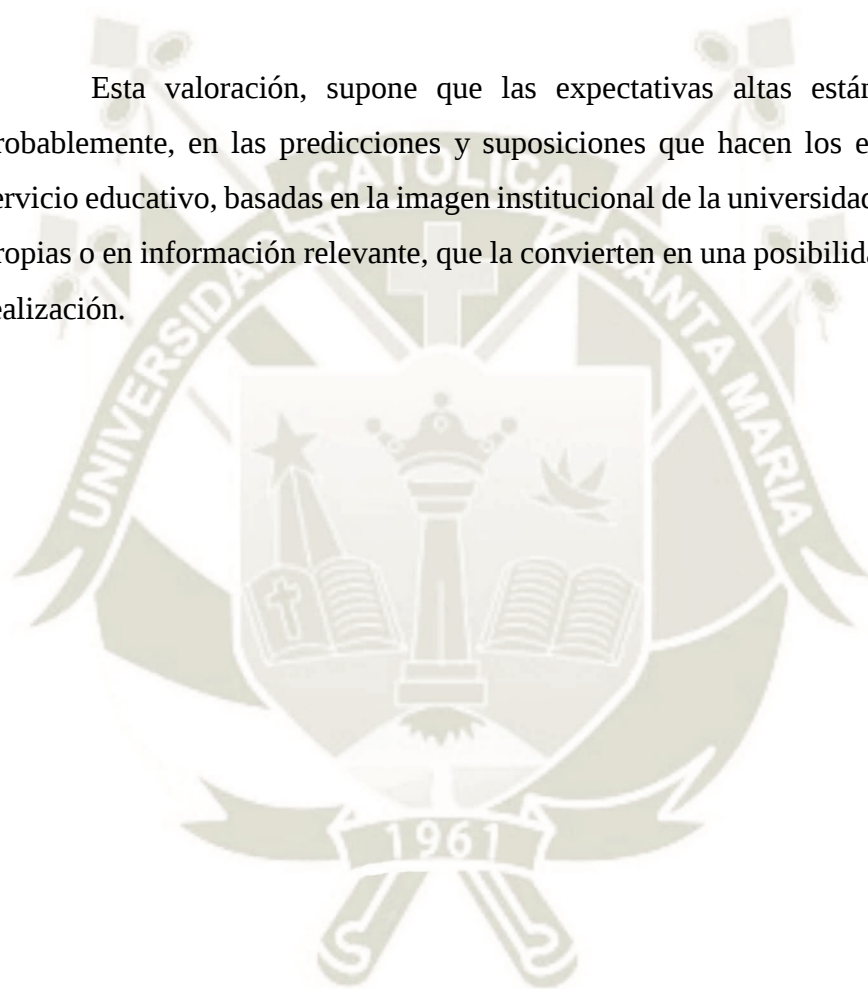
Gráfico 8. Expectativas de los estudiantes del Servicio Educativo que brinda la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería



Fuente: Elaboración propia

El consolidado de valoración porcentual por dimensiones básicas del servicio - en la tabla y gráfico 8 -, muestra que los estudiantes tienen una valoración mayoritariamente positiva de sus expectativas (99.7%); siendo el nivel “totalmente satisfecho” el de mayor valoración, con un promedio general de 72.3%, seguido por el nivel “satisfecho”, con un promedio general de 27.4%.

Esta valoración, supone que las expectativas altas están sustentadas, probablemente, en las predicciones y suposiciones que hacen los estudiantes del servicio educativo, basadas en la imagen institucional de la universidad, en vivencias propias o en información relevante, que la convierten en una posibilidad concreta de realización.



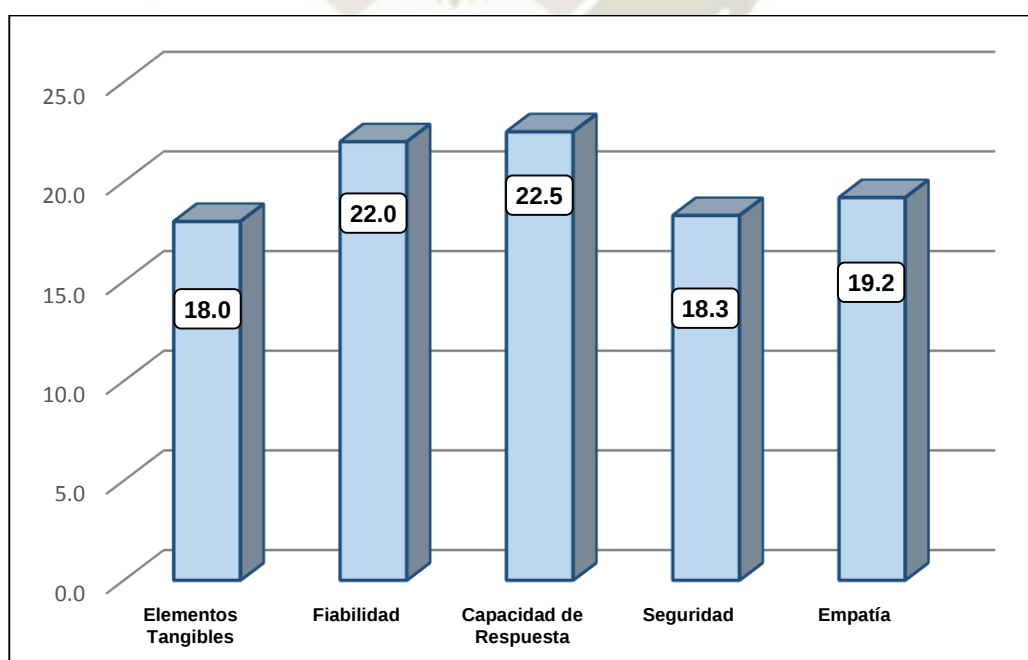
2. EN CUANTO A LA IMPORTANCIA RELATIVA QUE TIENEN LAS DIMENSIONES BÁSICAS DEL SERVICIO PARA LOS ESTUDIANTES

**Tabla 9. Consolidado de la Valoración por los estudiantes de las Dimensiones
Básicas del Servicio Educativo**

Dimensiones básicas del servicio	Promedio Porcentual
Elementos Tangibles	18.0
Fiabilidad	22.0
Capacidad de Respuesta	22.5
Seguridad	18.3
Empatía	19.2

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 9. Consolidado de la Valoración por los estudiantes de las
Dimensiones Básicas del Servicio Educativo**

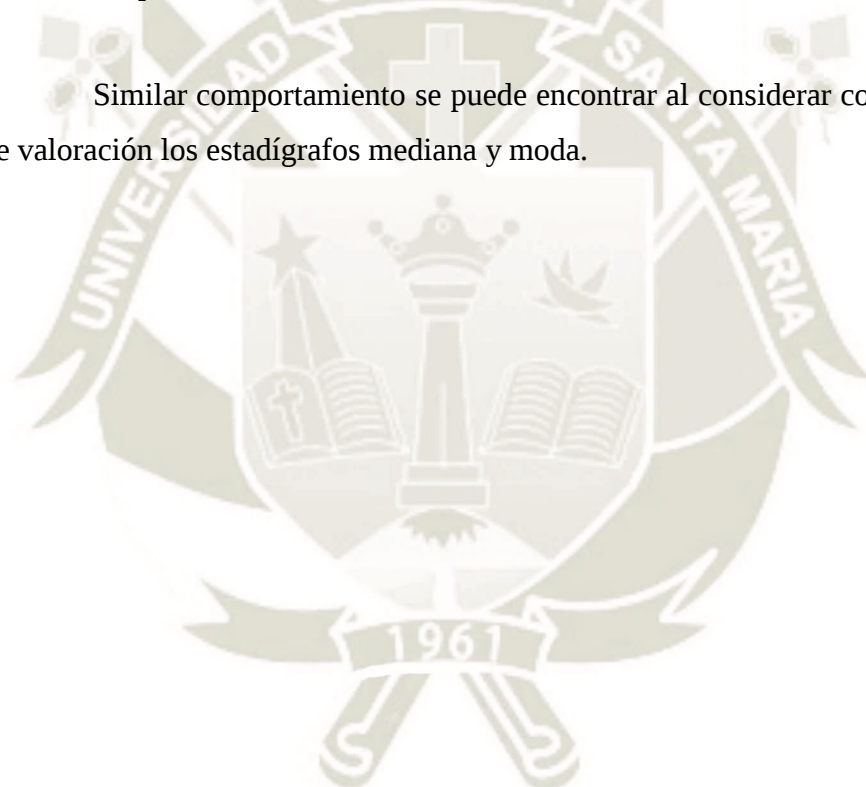


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 9, muestra que tanto la fiabilidad como la capacidad de respuesta, son las dimensiones básicas del servicio con mayor valoración, de parte de los estudiantes encuestados; es decir, son las dimensiones que más valoran a la hora de evaluar el servicio educativo.

No obstante, lo anterior, al realizar un análisis comparativo, encontramos que las cinco dimensiones básicas del servicio, tienen una valoración promedio de 20 puntos; es decir, para los estudiantes encuestados, todas las dimensiones tienen la misma importancia relativa, a la hora de evaluar un servicio.

Similar comportamiento se puede encontrar al considerar como elementos de valoración los estadígrafos mediana y moda.



3. EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Percepción, es la valoración del servicio recibido, en cuanto a la entrega de valor, que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Toda percepción está relacionada con las expectativas que el cliente tiene del producto o servicio. Las percepciones generan emociones que van a condicionar el comportamiento de los clientes: si las emociones son positivas, el comportamiento también será positivo; si las emociones son negativas, el comportamiento tenderá a ser negativo.

Por lo tanto, para toda organización prestadora de servicios que desee ser exitosa, es esencial conocer a sus clientes y saber cómo ellos lo ven, para diseñar su estrategia de negocio y obtener resultados positivos.

Con la finalidad de conocer la percepción que tienen los estudiantes, sobre cómo evalúa el servicio educativo recibido en la EPTH, se ha aplicado el instrumento denominado “Cuestionario sobre la Percepción del Estudiante”.

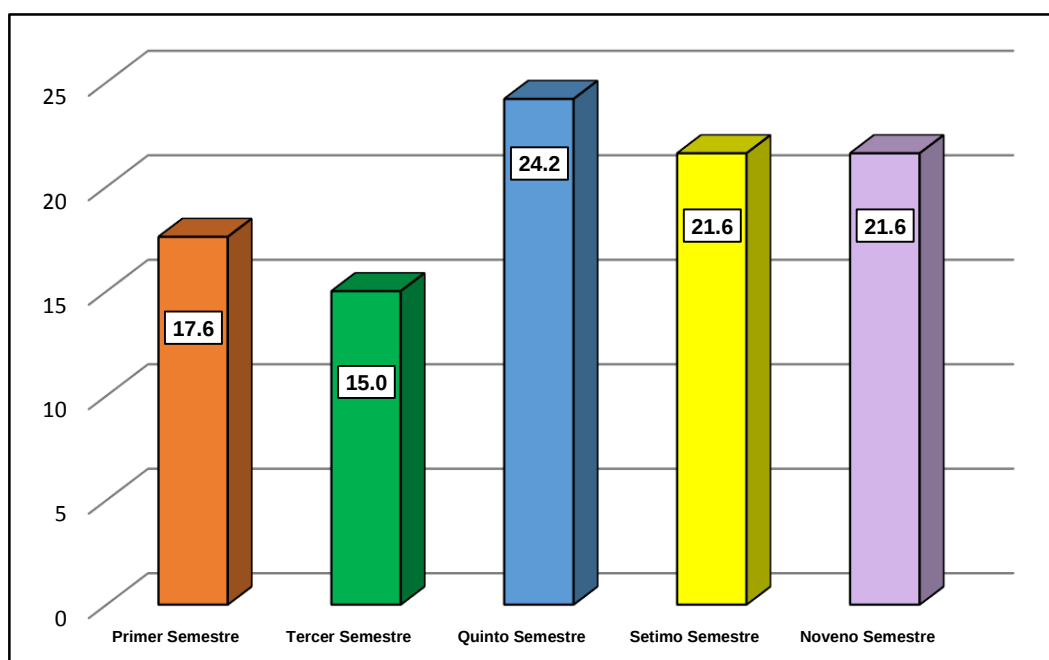
3.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

Tabla 10. Distribución de los Estudiantes por Semestre

Semestre del Estudiante	Frecuencia	Porcentaje
Primer Semestre	27	17.6
Tercer Semestre	23	15.0
Quinto Semestre	37	24.2
Setimo Semestre	33	21.6
Noveno Semestre	33	21.6
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. Distribución de los Estudiantes por Semestre



Fuente: Elaboración propia

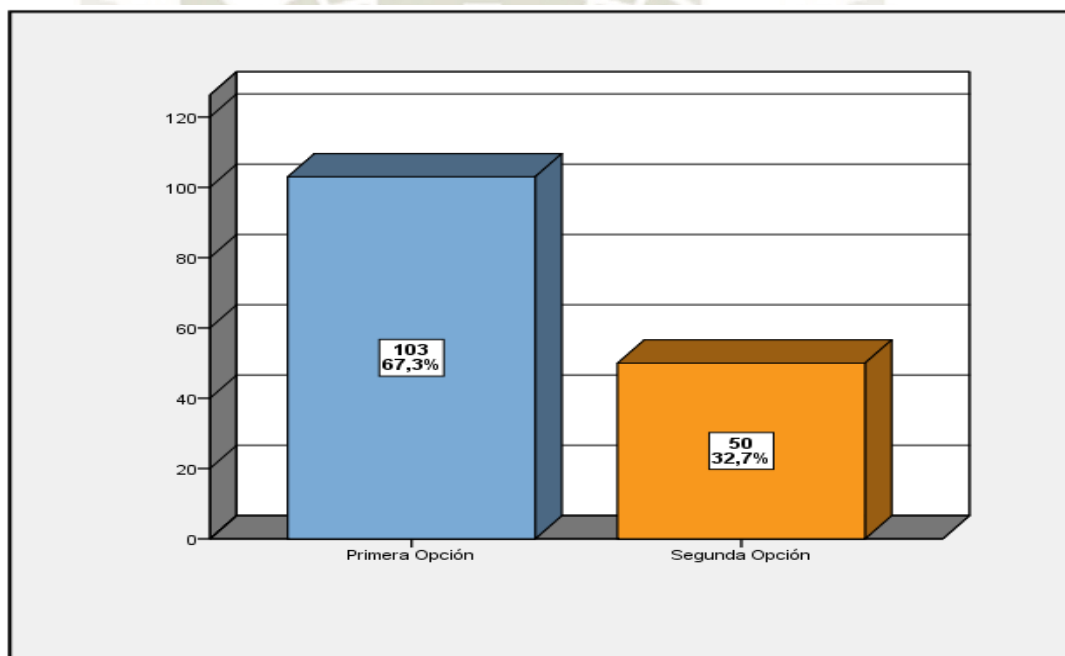
Como se puede apreciar en el gráfico 10, el cuestionario destinado a conocer la percepción del servicio educativo recibido, ha sido aplicado, principalmente, a los estudiantes de los semestres que van desde la mitad de la carrera hasta su finalización (67.4%).

En efecto, en la encuesta para conocer la percepción del servicio recibido, han sido encuestados: el 24.2% de los estudiantes del quinto semestre; el 21.6% de estudiantes del sétimo semestre; y, el 21.6% de estudiantes del noveno semestre.

Tabla 11. Ingreso a la Carrera de los Estudiantes

Opción de Ingreso	Frecuencia	Porcentaje
Primera opción	103	67.3
Segunda opción	50	32.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11. Ingreso a la Carrera de los Estudiantes


Fuente: Elaboración propia

La tabla y gráfico 11 muestran que el 67.3% de los estudiantes encuestados, ingresó a la carrera en primera opción.

Por otra parte, se evidencia que el 32.7% - la tercera parte de los estudiantes encuestados -, ingresó a la carrera en segunda opción; es decir, al no lograr ingresar en la carrera profesional inicialmente elegida, optaron por estudiar Turismo y Hotelería, como segunda opción. Esta situación, indudablemente afecta el estado de ánimo del encuestado y, por consiguiente, el nivel de satisfacción del servicio recibido.

3.2. DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

Los elementos tangibles de un servicio, están relacionados directamente con la apariencia, equipamiento y funcionalidad de las instalaciones; la apariencia del personal, apariencia de materiales, entre otros.

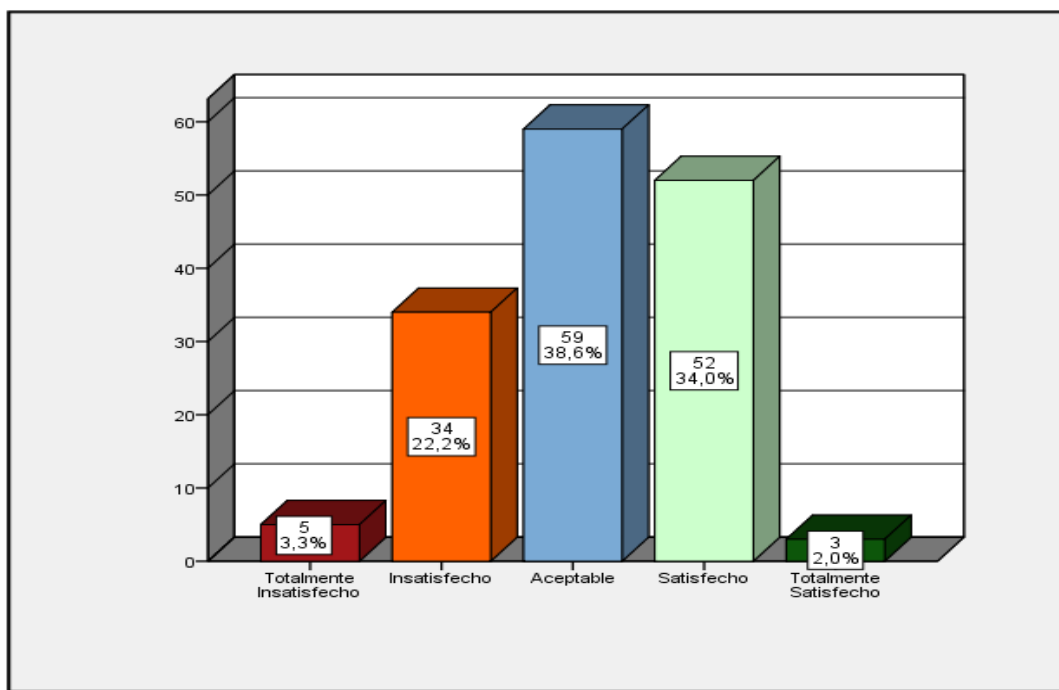
De acuerdo al modelo SERVQUAL, los elementos tangibles contribuyen en alto grado a la percepción de la calidad del cliente. Lograr la satisfacción del cliente, implica comprender cómo los elementos tangibles pueden impactar en la calidad del servicio ofrecido, lo que permitirá al prestador de servicios, mirarlos desde otra perspectiva. Ya no solo desde un punto de vista estético y funcional de la empresa (confort físico); sino también, buscando que estos elementos sean funcionales al cliente (confort psicológico), elevando de este modo la percepción del servicio recibido.

Tabla 12. El edificio y aulas en la EPTH tienen apariencia moderna, agradable y funcional

Escala de Valoración	Frecuencia	Procentaje
Totalmente Insatisfecho	5	3.3
Insatisfecho	34	22.2
Aceptable	59	38.6
Satisfecho	52	34.0
Totalmente Satisfecho	3	2.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12. El edificio y aulas en la EPTH tienen apariencia moderna, agradable y funcional



Fuente: Elaboración propia

Con base en la tabla y gráfico 12, podemos señalar que el ítem: apariencia moderna, agradable y funcional del edificio y aulas en la EPTH, tiene una valoración positiva mayoritaria de parte de los estudiantes encuestados (74.6%); siendo el nivel de “aceptable” el que cuenta con la mayor valoración porcentual (38.6%).

En ésta valoración positiva (de “aceptable” a “totalmente satisfecho”), con excepción del 2.0% de los encuestados, que se encuentra “totalmente satisfecho”, para el resto de los encuestados, no logra satisfacer sus expectativas.

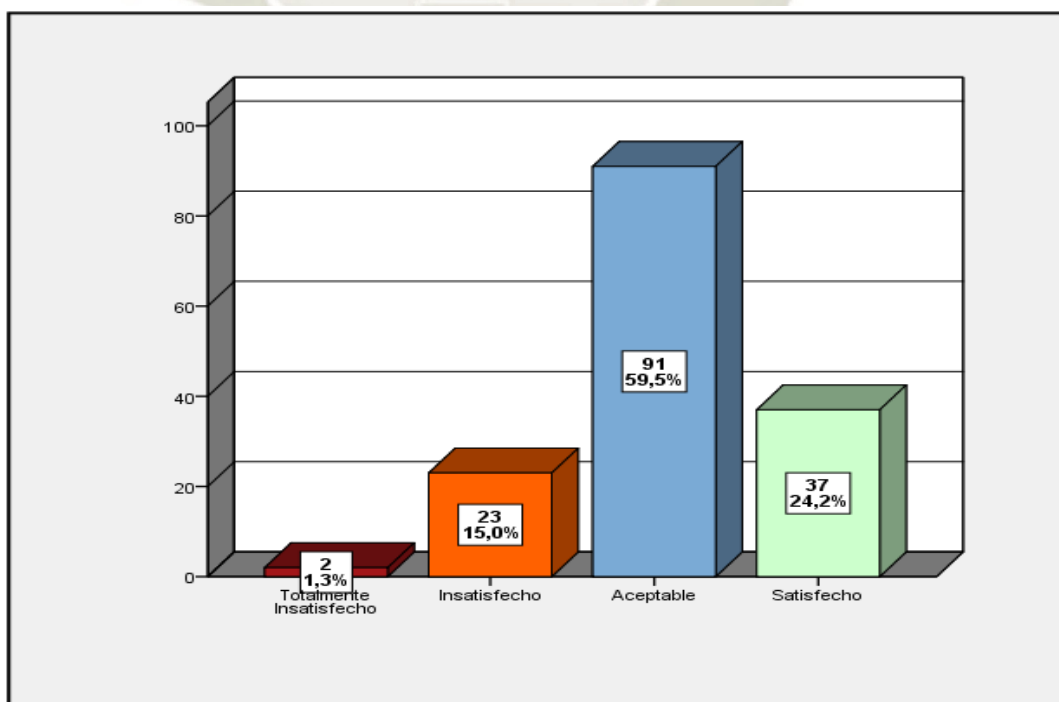
Llama la atención la valoración negativa de los encuestados, equivalente al 25.5%, cuya valoración se encuentra entre “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”.

Tabla 13. El mobiliario y equipamiento de las aulas en la EPTH, tienen apariencia moderna, agradable y funcional

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	1.3
Insatisfecho	23	15.0
Aceptable	91	59.5
Satisfecho	37	24.2
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. El mobiliario y equipamiento de las aulas en la EPTH, tienen apariencia moderna, agradable y funcional



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico 13, la apariencia del mobiliario y equipamiento de las aulas tiene una valoración positiva mayoritaria (83.7%); siendo el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración porcentual, con el 59.5%.

Cabe hacer mención que, no obstante, la mayor valoración positiva, el servicio ofrecido por la EPTH, en relación al mobiliario y equipamiento, no logra satisfacer las expectativas de los estudiantes. No alcanza el nivel ideal de “totalmente satisfecho”.

La valoración negativa del 16.3% (totalmente insatisfecho e insatisfecho), supone su inmediata atención, mediante una propuesta de mejora.

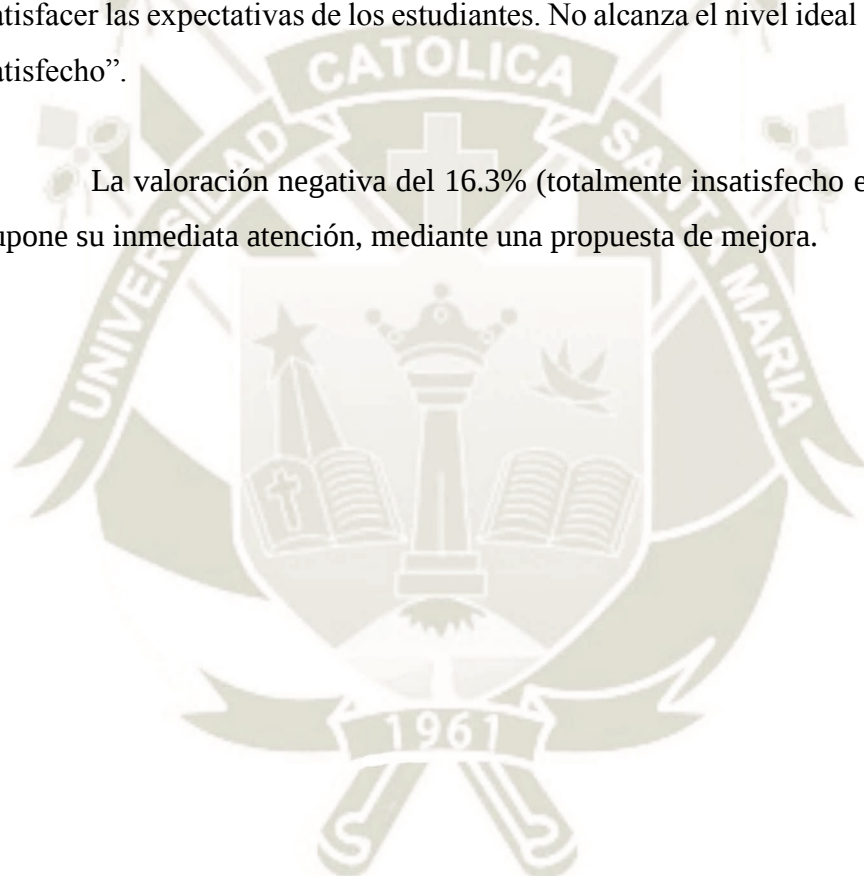
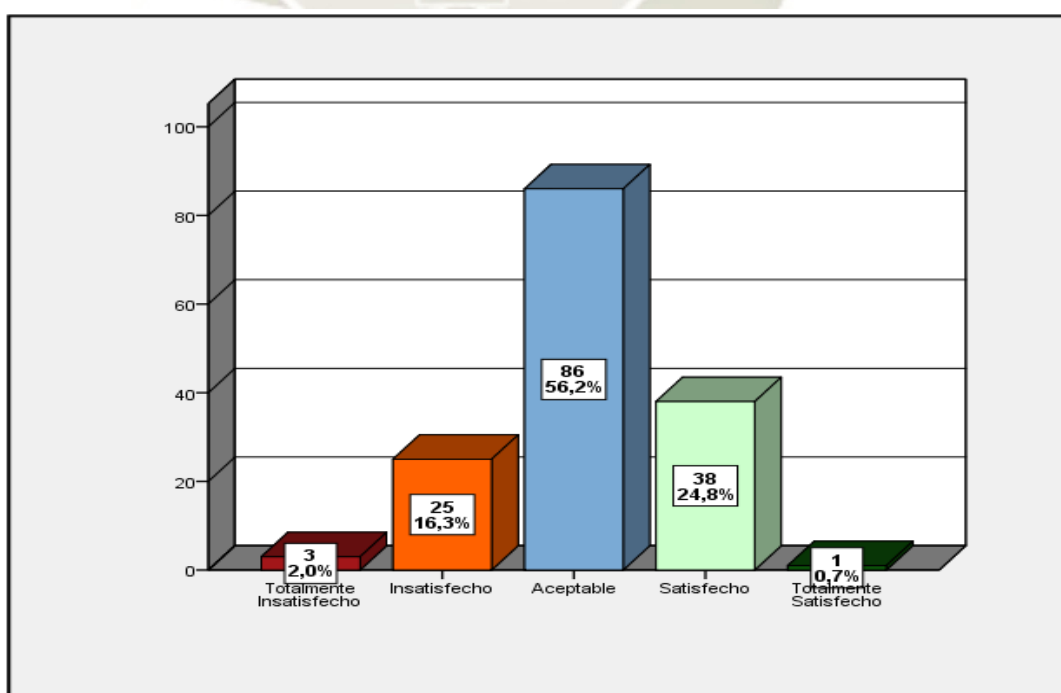


Tabla 14. Las aulas, mobiliario y equipamiento de la EPTH, facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	3	2.0
Insatisfecho	25	16.3
Aceptable	86	56.2
Satisfecho	38	24.8
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14. Las aulas, mobiliario y equipamiento de la EPTH, facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social



Fuente: Elaboración propia

La tabla y gráfico 14 muestran que la mayoría de los estudiantes encuestados (81.7%), asignan una valoración positiva, reconociendo que las aulas, mobiliario y equipamiento, en la EPTH, si facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social.

No obstante, lo anterior, la mayor valoración porcentual, en el nivel de “aceptable” (56.2%), supone que, para la mayoría de los estudiantes encuestados, la valoración de este ítem solo alcanza la mínima valoración positiva; es decir, no satisface sus expectativas.

Por otro lado, la valoración negativa, de un significativo 18.3% de los encuestados, supone su atención inmediata, mediante una propuesta de mejora.

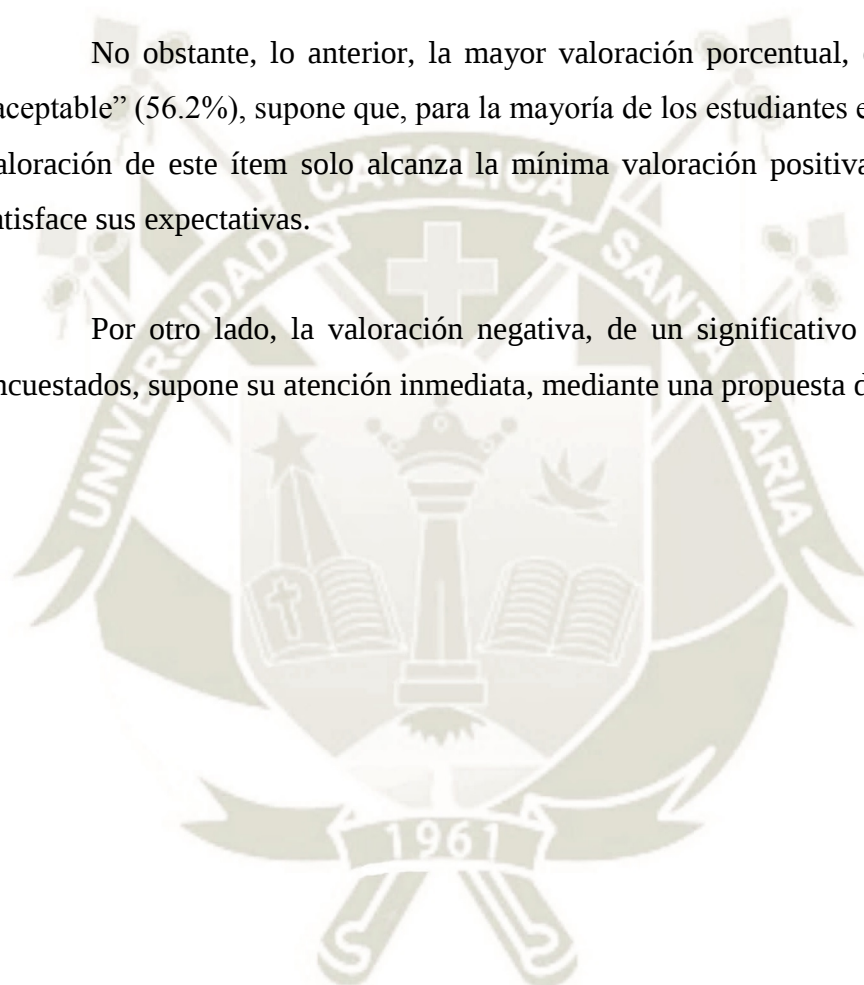
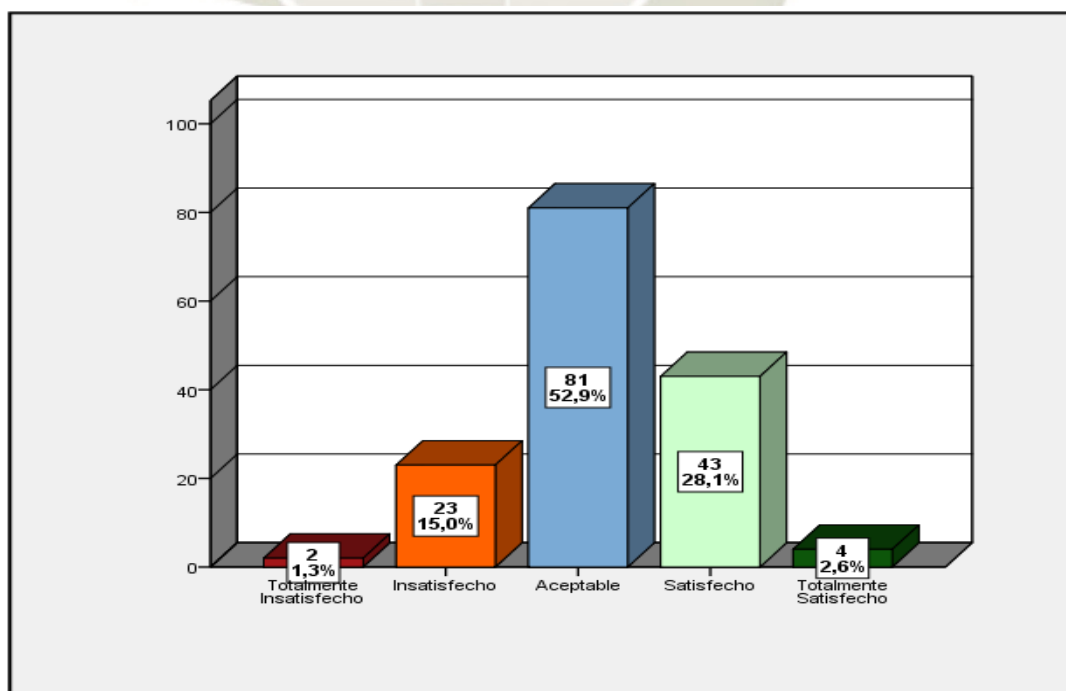


Tabla 15. El personal docente, administrativo y de servicios, tiene apariencia pulcra

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	1.3
Insatisfecho	23	15.1
Aceptable	81	52.9
Satisfecho	43	28.1
Totalmente satisfecho	4	2.6
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15. El personal docente, administrativo y de servicios, tiene apariencia pulcra



Fuente: Elaboración propia

Todos los seres humanos proyectamos una imagen frente a los demás. La imagen que los demás se formen de nosotros, a partir de una primera impresión, es la que generalmente perdura y la que nos abre o nos cierra las puertas hacia nuevas oportunidades; de allí, la necesidad de generar una buena imagen a través de la apariencia personal.

Como se puede apreciar en el gráfico 15, la apariencia del personal docente, administrativo y de servicios tiene una valoración positiva mayoritaria (83.7%), evidenciando, una vez más, que el principal componente de dicha valoración positiva, se ubica en el nivel de “aceptable” para los encuestados (52.9%).

Por otra parte, encontramos que un significativo 16.3% de los encuestados tiene una valoración negativa de la apariencia del personal docente, administrativo y de servicios.

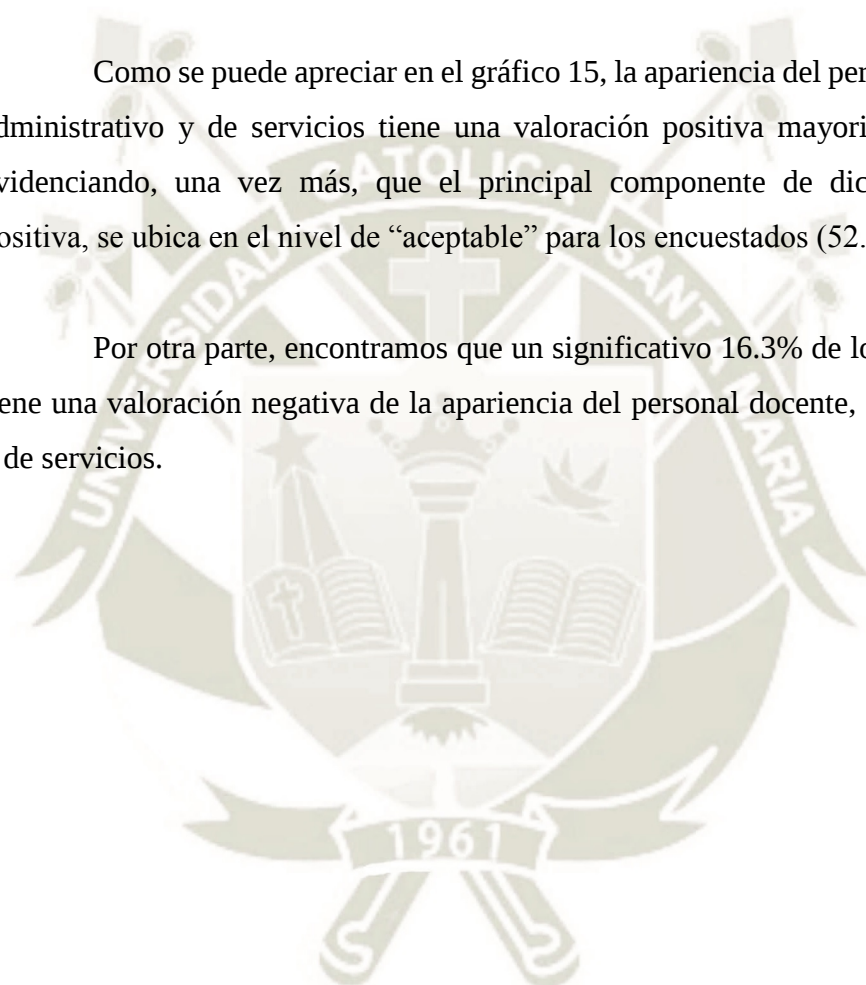
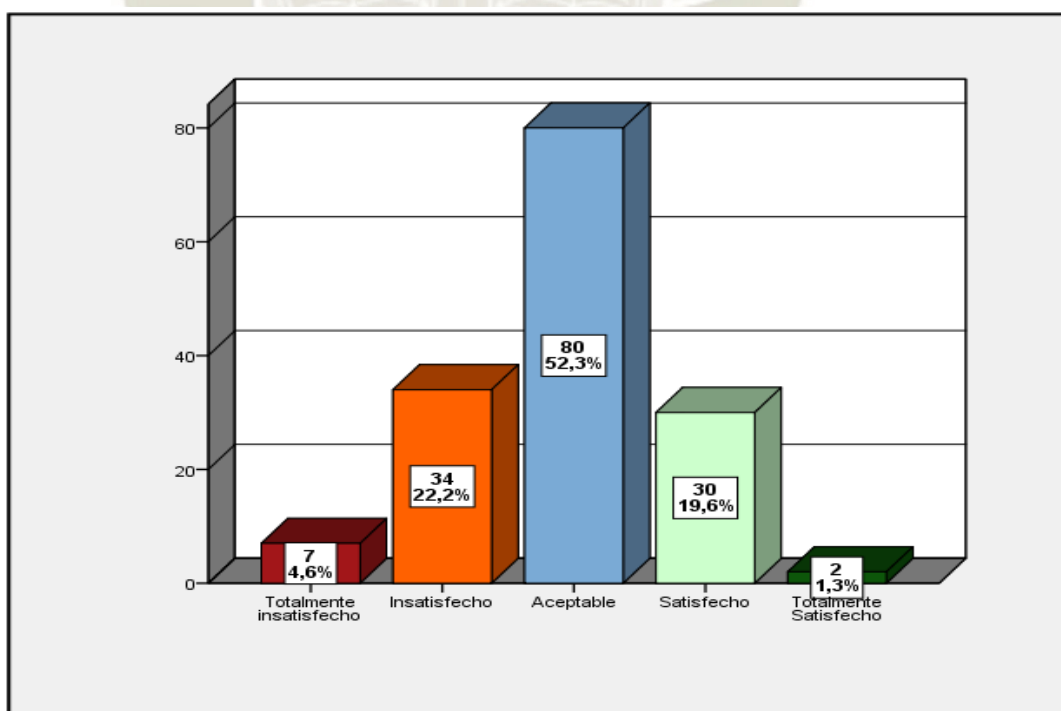


Tabla 16. Los materiales asociados al servicio educativo son visualmente atractivos

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	7	4.6
Insatisfecho	34	22.2
Aceptable	80	52.3
Satisfecho	30	19.6
Totalmente Satisfecho	2	1.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16. Los materiales asociados al servicio educativo son visualmente atractivos



Fuente: Elaboración propia

El material vinculado al servicio educativo (folletos, sílabos, guías de práctica, entre otros), para que sea eficaz, debe cumplir los siguientes requisitos: debe llamar la atención del público objetivo (visualmente atractivo), debe estimular su lectura, debe estar orientado al público objetivo, el contenido debe ser claro, fluido y de fácil de entendimiento.

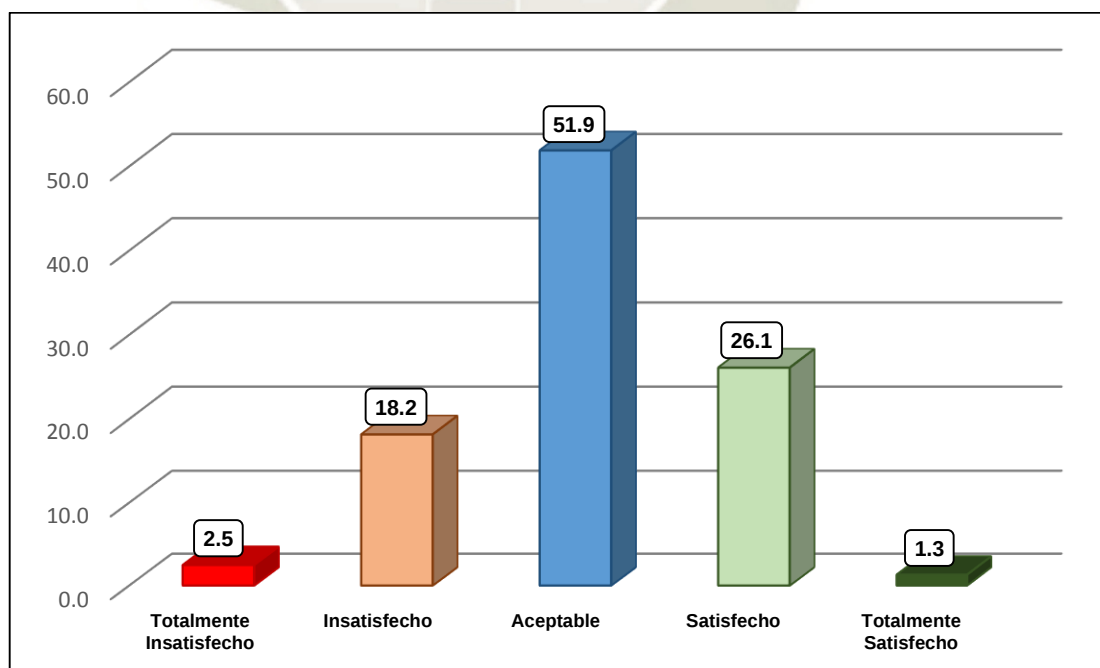
El gráfico 16 muestra que los materiales asociados al servicio educativo tienen una valoración positiva mayoritaria (73.2%) de parte de los estudiantes, registrando en el nivel de “aceptable”, la tasa de calificación porcentual más alta (52.3%); es decir, no logra satisfacer sus expectativas.

No obstante, lo anterior, llama la atención, la valoración negativa de los encuestados, donde para un significativo 26.8%, la valoración se encuentra entre los niveles de “totalmente insatisfecho” a “insatisfecho”. Los resultados obtenidos, obligan a diseñar propuestas de mejora.

Tabla 17. Consolidado de la Dimensión 1: Elementos Tangibles

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión					PROMEDIO PORCENTUAL
	Apariencia edificio y aulas	Apariencia mobiliario y equipamiento	Las instalaciones facilitan procesos educativos	Apariencia personal	Apariencia materiales	
Totalmente Insatisfecho	3.3	1.3	2.0	1.3	4.6	2.5
Insatisfecho	22.2	15.0	16.3	15.0	22.2	18.2
Aceptable	38.6	59.5	56.2	52.9	52.3	51.9
Satisfecho	34.0	24.2	24.8	28.1	19.6	26.1
Totalmente Satisfecho	2.0	0.0	0.7	2.6	1.3	1.3
TOTALES	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17. Consolidado de la Dimensión 1: Elementos Tangibles


Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 17, en general, la dimensión 1: elementos tangibles, tiene una valoración promedio positiva mayoritaria (79.3%) de parte de los estudiantes, siendo el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración porcentual (51.9%).

De acuerdo a los resultados obtenidos, queda demostrado que, exceptuando el 1.3% de los encuestados que se encuentra en el nivel “totalmente satisfecho”, para los demás estudiantes, esta dimensión no logra satisfacer sus expectativas. Para la mayoría, los elementos tangibles alcanzan, únicamente, el nivel “aceptable”.

Por otra parte, llama la atención, la valoración negativa de un significativo 20.7% de los encuestados, que se encuentra entre los niveles de “totalmente insatisfecho” a “insatisfecho”. En este caso, tanto la apariencia del edificio y aulas como la apariencia de los materiales asociados al servicio educativo, son los ítems que generan mayor insatisfacción.

3.3. DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD

Dada la naturaleza de los servicios, la calidad es valorada mediante la satisfacción del cliente; es decir, a través de la diferencia entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido (percepciones).

Por otra parte, la característica de inseparabilidad, implica que los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo, lo que imposibilita el control de calidad antes de la venta o prestación del servicio; es decir, el error una vez cometido no puede subsanarse. Por lo tanto, para todo prestador de servicios, es fundamental “hacerlo bien desde la primera vez”.

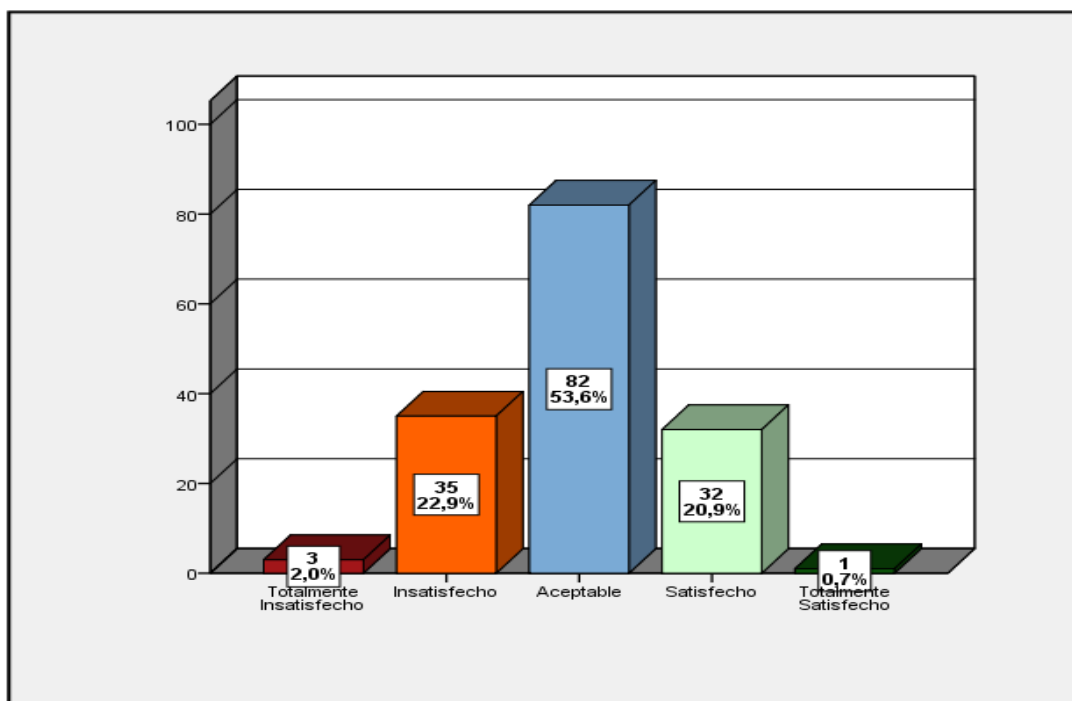
Fiabilidad es la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa; tal como se ha prometido, con cero errores. Implica que el cliente cuenta con información previa de parte de la empresa, a través de la cual asumen un compromiso para la prestación del servicio con determinadas características. Supone, para toda organización, estar preparados para ello y cumplir el servicio en forma consistente.

Tabla 18. El proceso de enseñanza-aprendizaje, se realiza de manera correcta la primera vez

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	3	2.0
Insatisfecho	35	22.9
Aceptable	82	53.6
Satisfecho	32	20.9
Totalmente Satisfecho	1	0.6
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18. El proceso de enseñanza-aprendizaje, se realiza de manera correcta la primera vez.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 18, encontramos que la mayoría de los estudiantes encuestados (75.2%), tiene una valoración positiva en este ítem, evidenciando que el proceso de enseñanza-aprendizaje si se realiza de manera correcta la primera vez.

Llama la atención, sin embargo, que, en la valoración positiva señalada, solo el 0.7% de los encuestados se encuentra “totalmente satisfecho”. Para el resto de los estudiantes (74.5%), el proceso de enseñanza-aprendizaje no logra alcanzar sus expectativas.

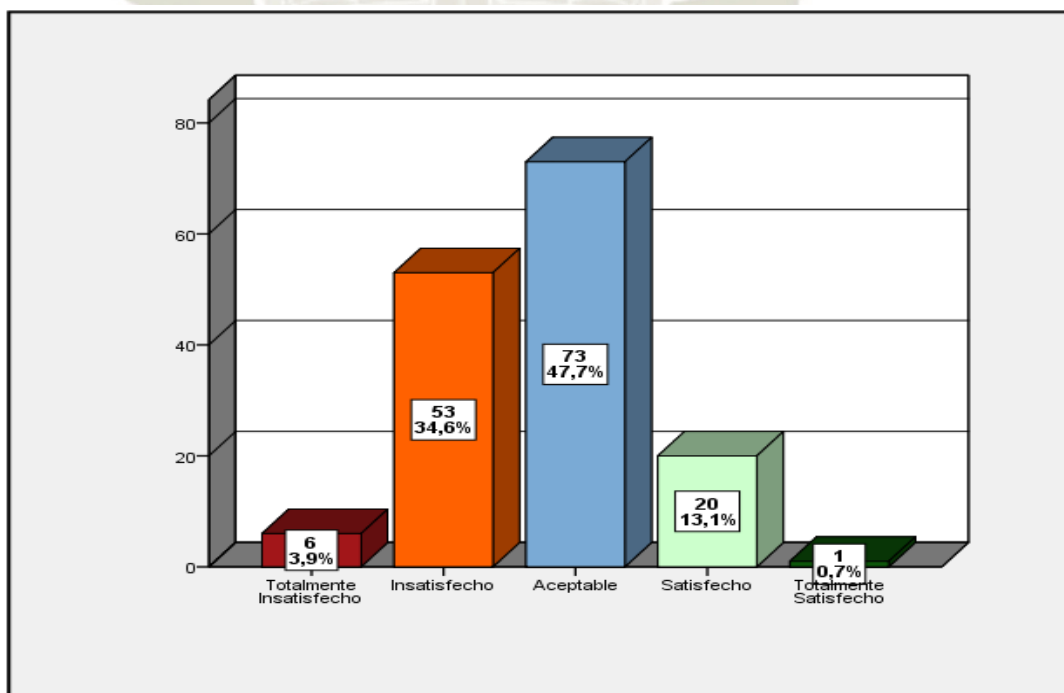
Por otro lado, encontramos una valoración negativa, donde un significativo 24.8% de los estudiantes encuestados, señala una valoración entre los niveles de “totalmente insatisfecho” a “insatisfecho”.

Tabla 19. El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	6	3.9
Insatisfecho	53	34.6
Aceptable	73	47.7
Satisfecho	20	13.1
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19. El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia

La valoración en el ítem “el plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes” - gráfico 19 -, dos situaciones significativas:

Para el 38.5% de los estudiantes encuestados, este ítem tiene una valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”.

Por otro lado, para el 47.7% de los estudiantes encuestados, no obstante tener una valoración positiva, señalan que ésta alcanza, únicamente, el nivel de “aceptable” (valoración mínima positiva).

Ambas situaciones - al no lograr satisfacer las expectativas de los estudiantes -, constituyen una oportunidad de mejora en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

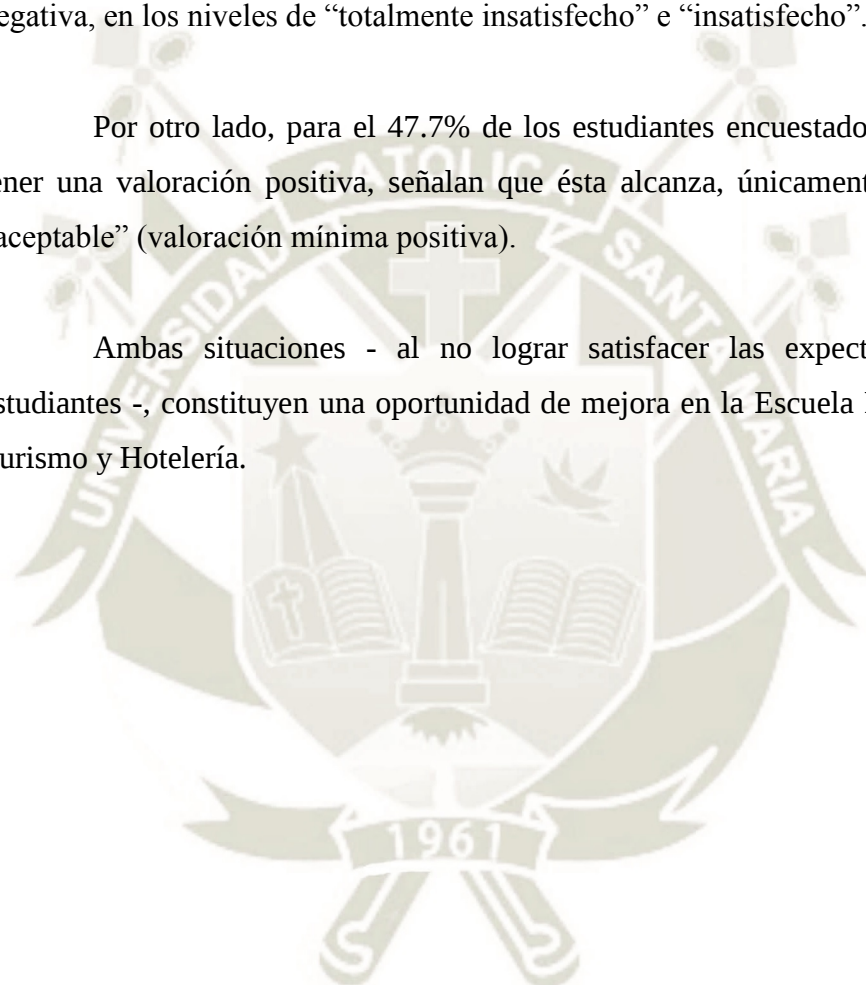
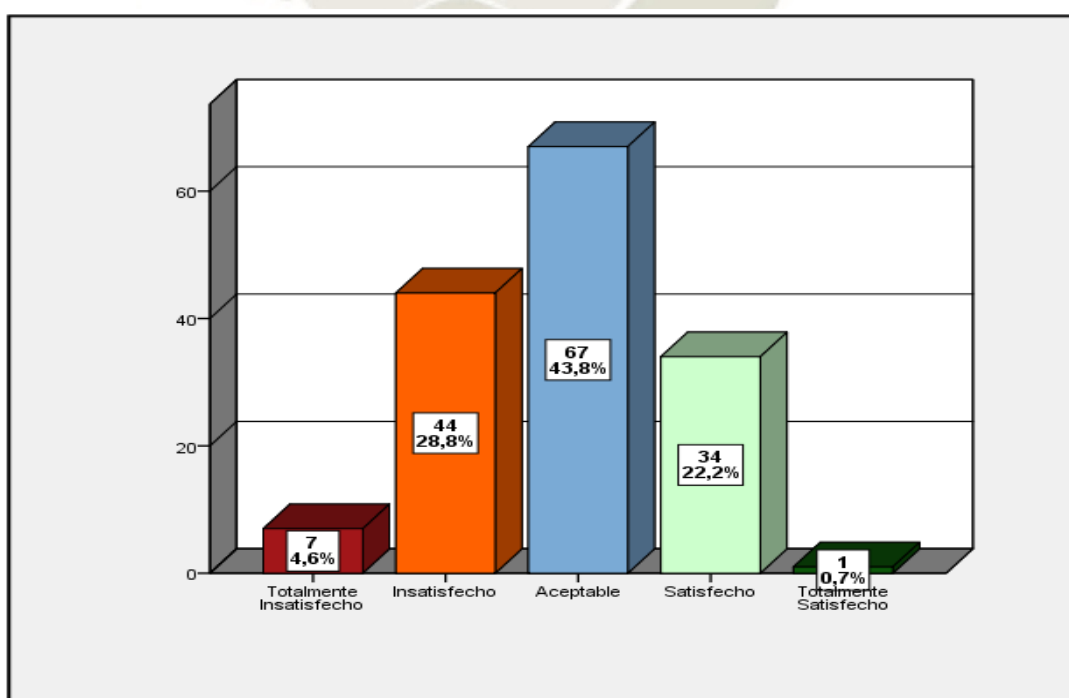


Tabla 20. El sílabo de cada asignatura, se distribuye y expone a los estudiantes, oportunamente.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	7	4.6
Insatisfecho	44	28.7
Aceptable	67	43.8
Satisfecho	34	22.2
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20. El sílabo de cada asignatura, se distribuye y expone a los estudiantes, oportunamente.



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 20, en la distribución y exposición del silabo de cada asignatura, evidencia una situación de valoración similar al ítem anterior; es decir:

Que el 33.4% de los estudiantes encuestados, tiene una valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”.

Que el 43.8% de los estudiantes encuestados, no obstante tener una valoración positiva, señalan que ésta se ubica en el nivel de “aceptable”.

Ambas valoraciones, por no alcanzar las expectativas de los estudiantes, son la base para un proceso de mejora continua.

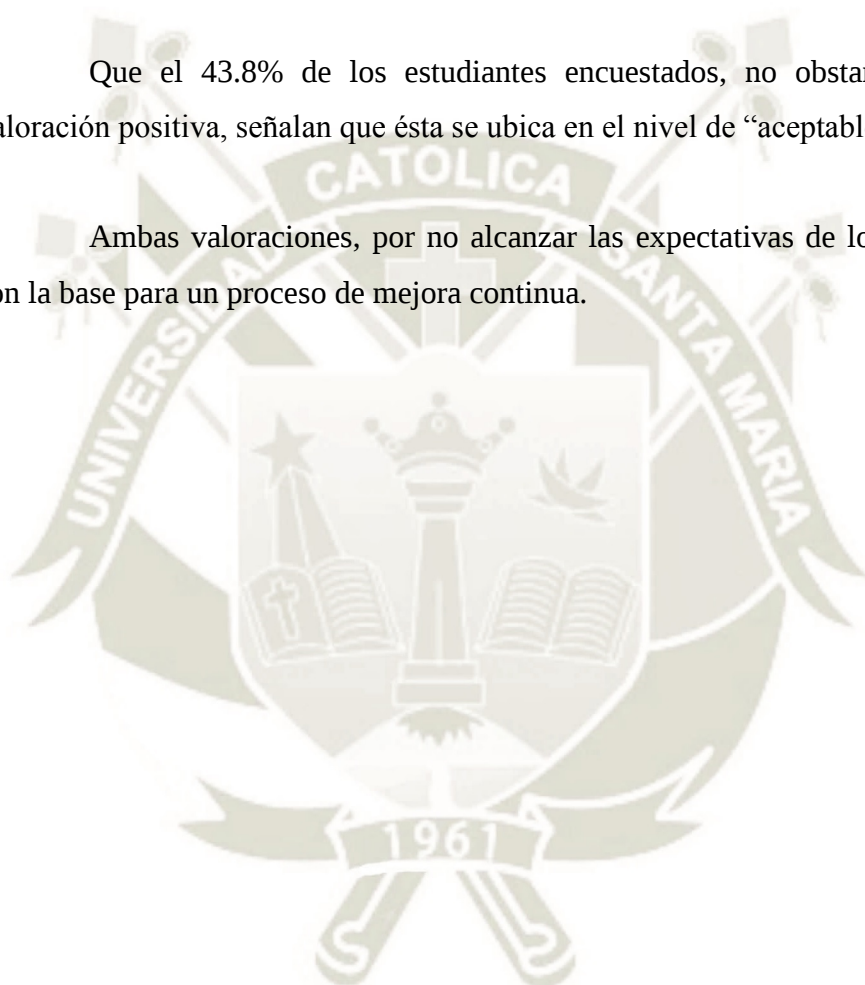
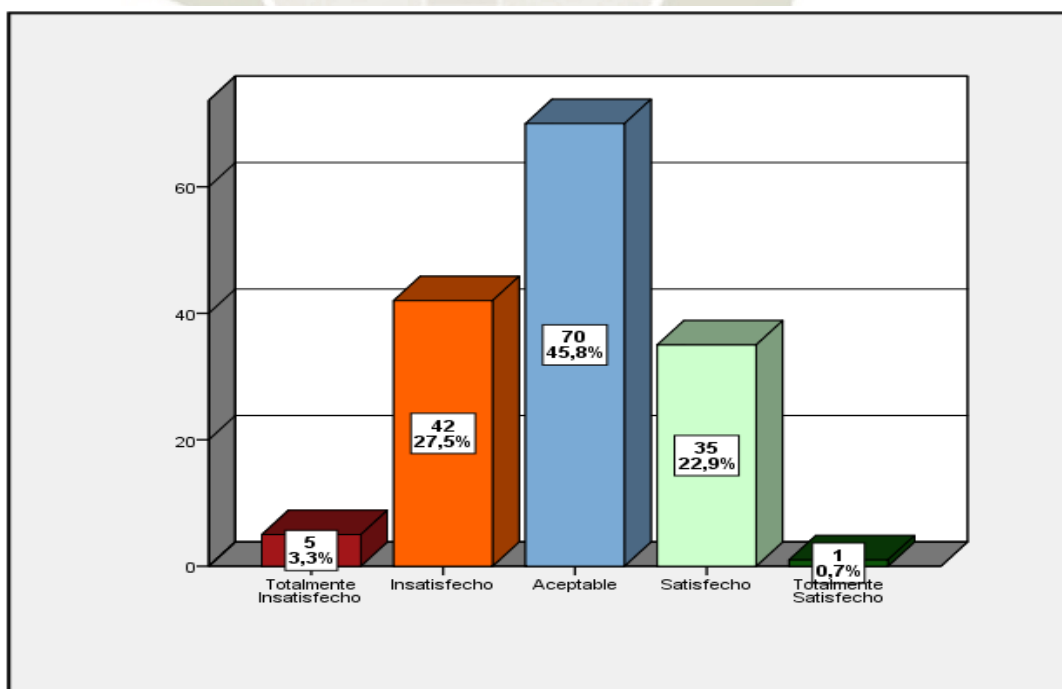


Tabla 21. Los docentes desarrollan el contenido total del sílabo de cada asignatura.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	5	3.3
Insatisfecho	42	27.4
Aceptable	70	45.7
Satisfecho	35	22.9
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21. Los docentes desarrollan el contenido total del sílabo de cada asignatura.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 21, la valoración del ítem cumplimiento del contenido del sílabo, muestra dos situaciones a tener en cuenta:

Primero, una valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, de un significativo 30.7% de los encuestados; y,

Segundo, una valoración positiva mayoritaria de los estudiantes encuestados (69.3%); siendo el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración porcentual (45.8%).

Como en los casos anteriores, ambas valoraciones, no logran satisfacer las expectativas de los encuestados; por lo tanto, constituyen la base para una propuesta de mejora continua hacia el desempeño del docente.

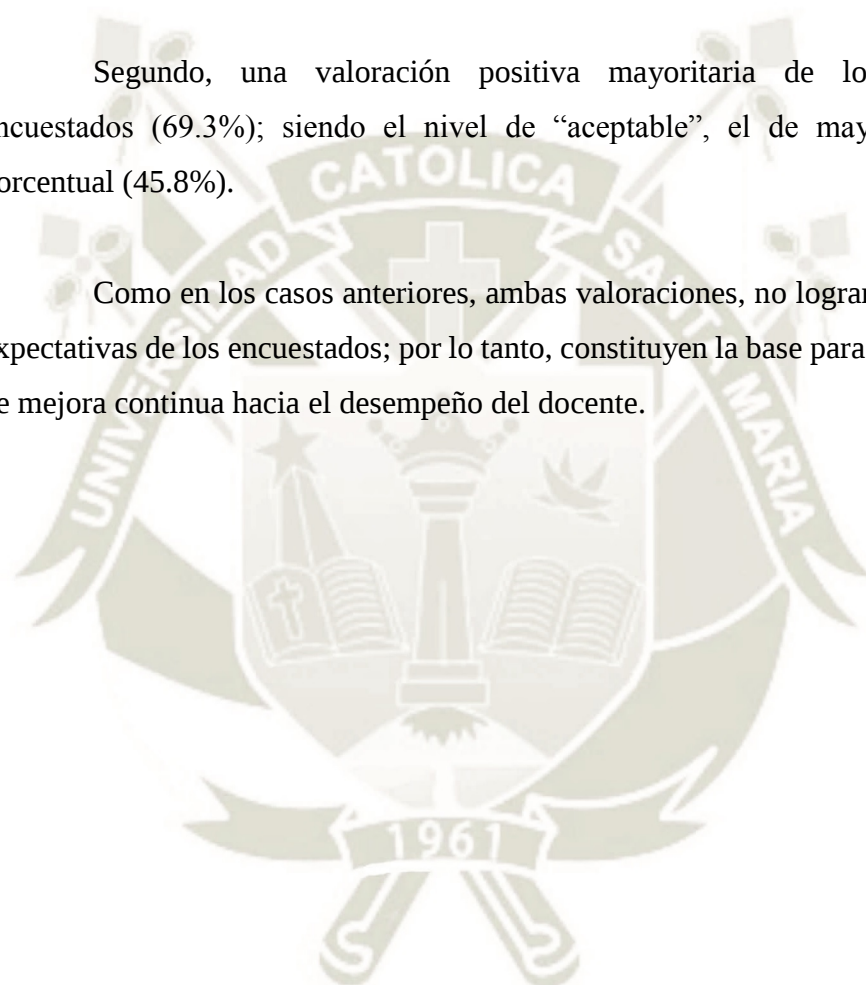
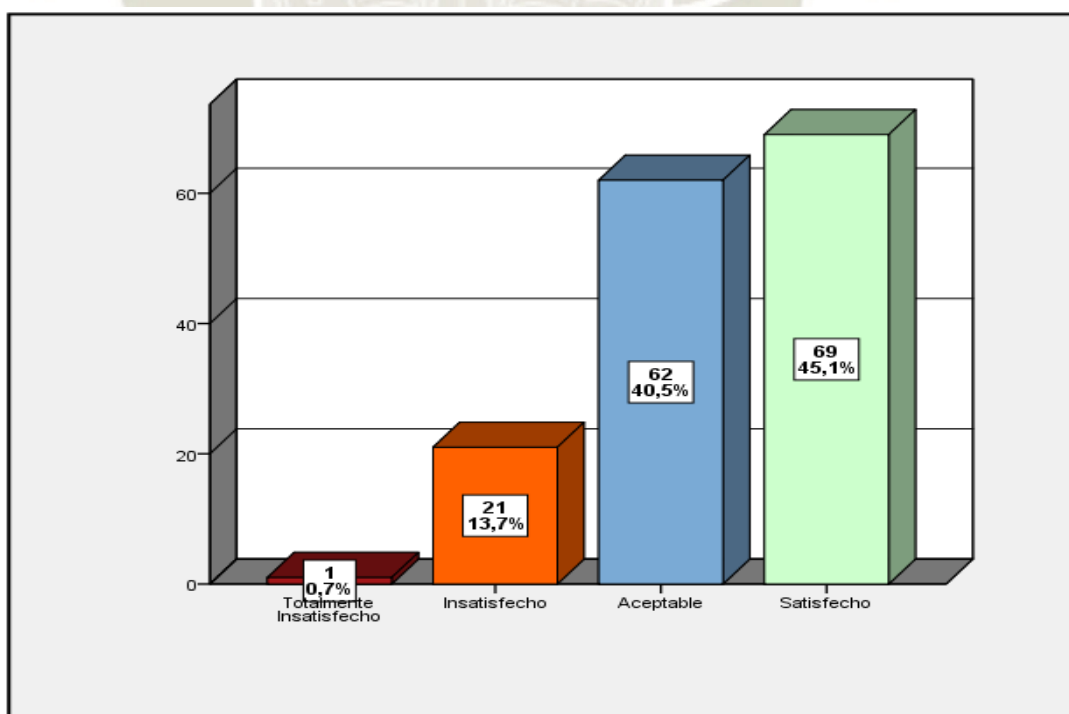


Tabla 22. La metodología docente, es adecuada.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	1	0.7
Insatisfecho	21	13.7
Aceptable	62	40.5
Satisfecho	69	45.1
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22. La metodología docente, es adecuada.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 22, encontramos que la mayoría de los estudiantes encuestados (85.6%) tiene una valoración positiva de la metodología docente (45.1% en el nivel “satisfecho” y 40.5% en el nivel “aceptable”).

En ésta valoración de nuestras unidades de estudio, destacan dos situaciones para reflexionar:

Primera. Si la satisfacción es entendida como la conformidad del cliente con el producto o servicio adquirido - por cumplir satisfactoriamente con sus expectativas -, la valoración positiva, en el nivel de “aceptable”, del 40.5%, supone que los estudiantes no están conformes con la metodología docente; por lo tanto, no logra satisfacer sus expectativas.

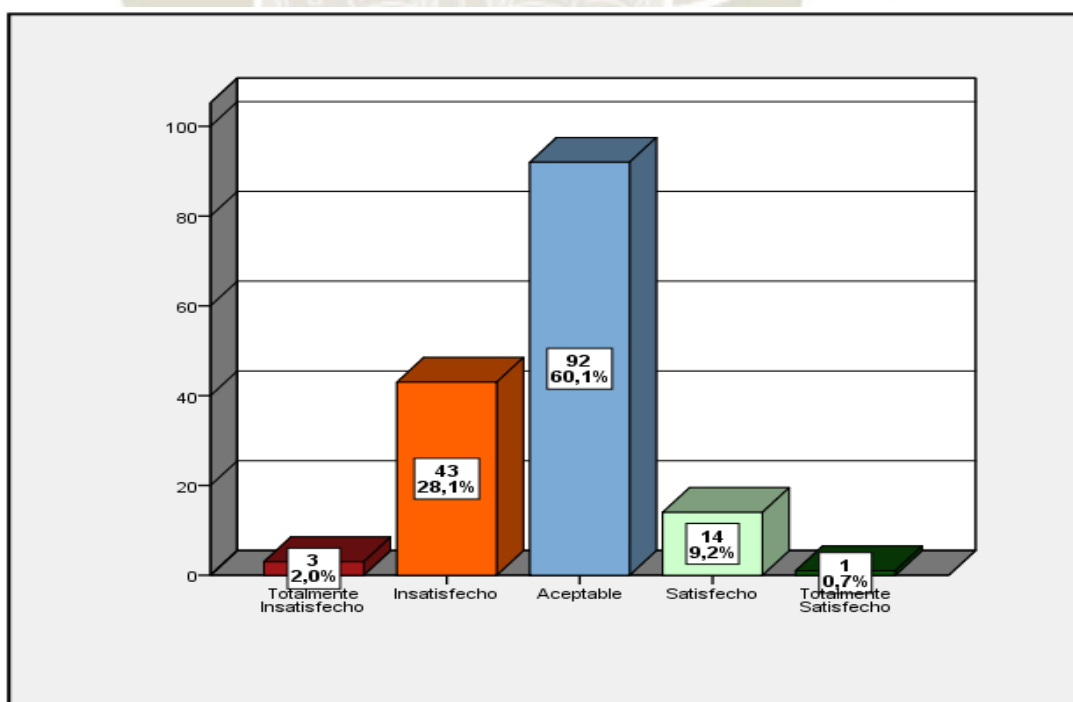
Segunda. La valoración negativa, de un significativo 14.4% de los estudiantes encuestados, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, implica disconformidad en la metodología docente; por lo tanto, urge implementar procesos de mejora.

Tabla 23. La evaluación del aprendizaje es oportuna y veraz.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	3	2.0
Insatisfecho	43	28.1
Aceptable	92	60.1
Satisfecho	14	9.1
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23. La evaluación del aprendizaje es oportuna y veraz.



Fuente: Elaboración propia

La visualización del gráfico 23, evidencia dos aspectos relevantes en la valoración que hacen los estudiantes encuestados del ítem, evaluación de los aprendizajes:

Primero. La valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, de un significativo número de estudiantes encuestados (30.1%). La tercera parte de los estudiantes.

Segundo. En la valoración positiva que hacen los estudiantes encuestados (69.9%), encontramos que para la mayoría de ellos (60.1%), ésta valoración alcanza, únicamente, el nivel “aceptable”; por lo tanto, no satisface sus expectativas.

Como en los casos anteriores, ambas valoraciones, se constituyen en el sustento para una propuesta de mejora continua.

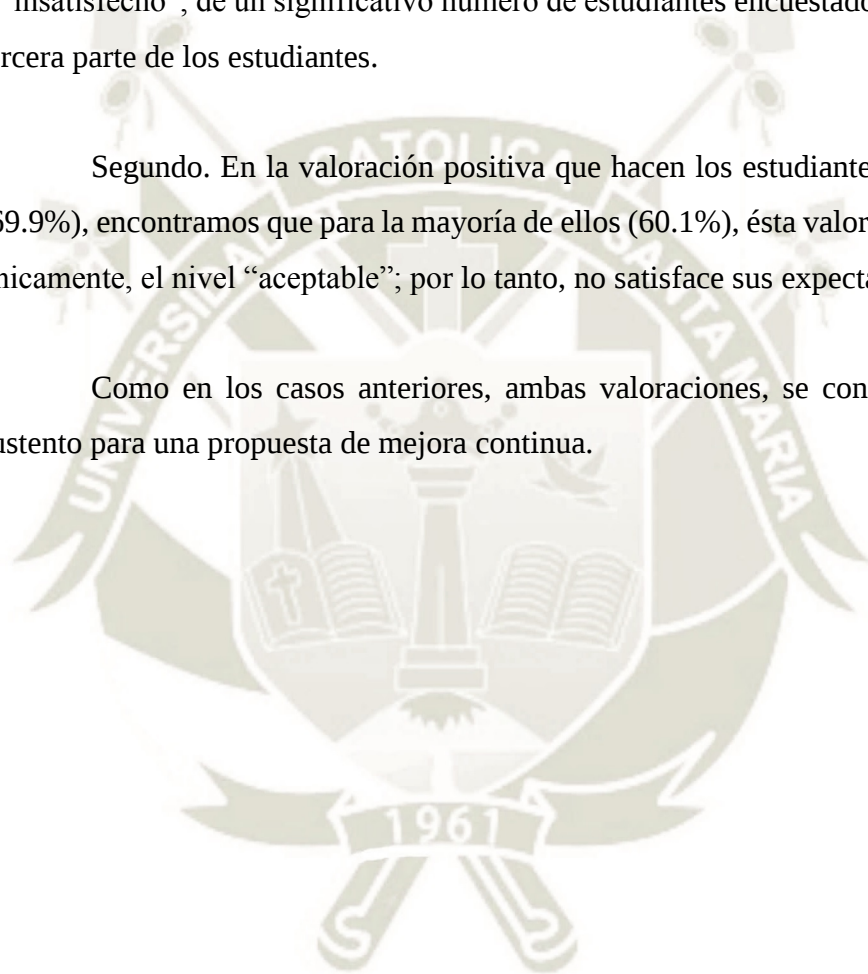
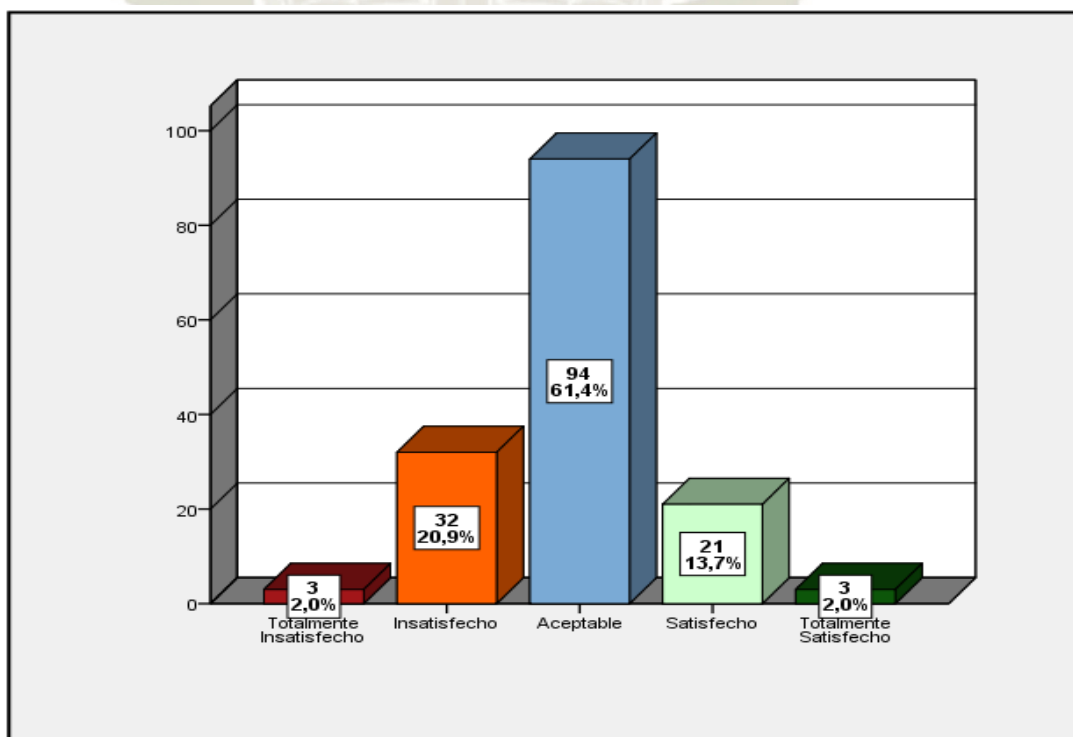


Tabla 24. El sistema de evaluación del aprendizaje es aplicado en todas las actividades académicas.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	3	2.0
Insatisfecho	32	20.9
Aceptable	94	61.4
Satisfecho	21	13.7
Totalmente Satisfecho	3	2.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24. El sistema de evaluación del aprendizaje es aplicado en todas las actividades académicas.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 24, encontramos que la opinión de los estudiantes encuestados, muestra dos tendencias relevantes:

Primera. Una valoración positiva mayoritaria, del 77.1% de los encuestados, donde la mayor valoración porcentual (61.4%) se ubica en el nivel de “aceptable”; por lo tanto, para esa mayoría, este ítem no logra satisfacer sus expectativas.

Segunda. La valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, de un significativo 22.9% de los encuestados, implica la no conformidad en este ítem.

Como en los casos anteriores, ambas valoraciones, constituyen el cimiento para la propuesta de un proceso de mejora continua.

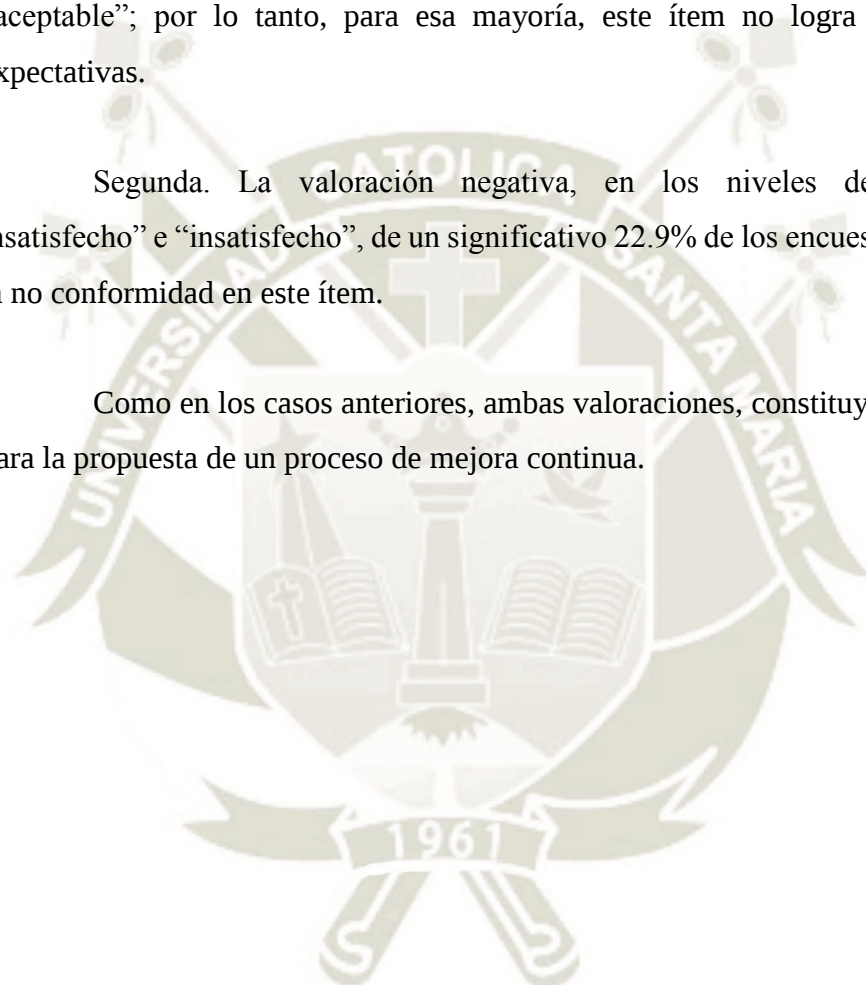
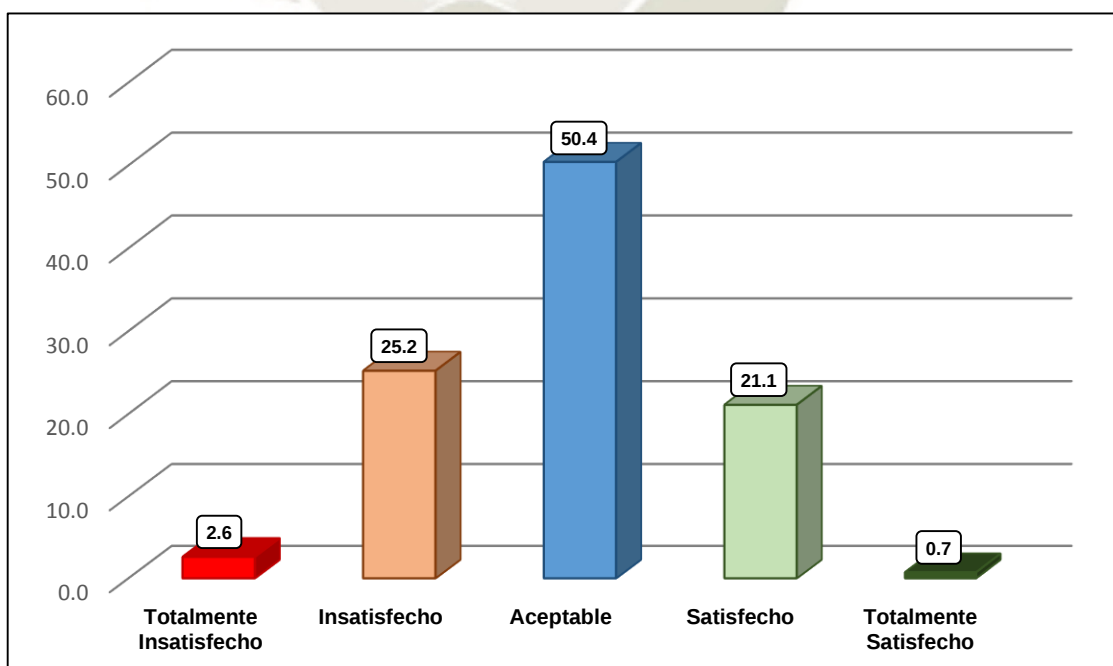


Tabla 25. Consolidado de la Dimensión 2: Fiabilidad

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión							PROMEDIO PORCENTUAL
	Servicio correcto la 1ra. Vez	Vinculación del Plan de Estudios	Distrib. Y Exposición del Sílabo	Cumplimiento contenido del Sílabo	Metodología docente	Evaluación del aprendizaje	Evaluación en todas las actividades académicas	
T. Insatisfecho	2.0	3.9	4.6	3.3	0.7	2.0	2.0	2.6
Insatisfecho	22.9	34.6	28.8	27.5	13.7	28.1	20.9	25.2
Aceptable	53.6	47.7	43.8	45.8	40.5	60.1	61.4	50.4
Satisfecho	20.9	13.1	22.2	22.9	45.1	9.2	13.7	21.1
T. Satisfecho	0.7	0.7	0.7	0.7	0.0	0.7	2.0	0.7
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

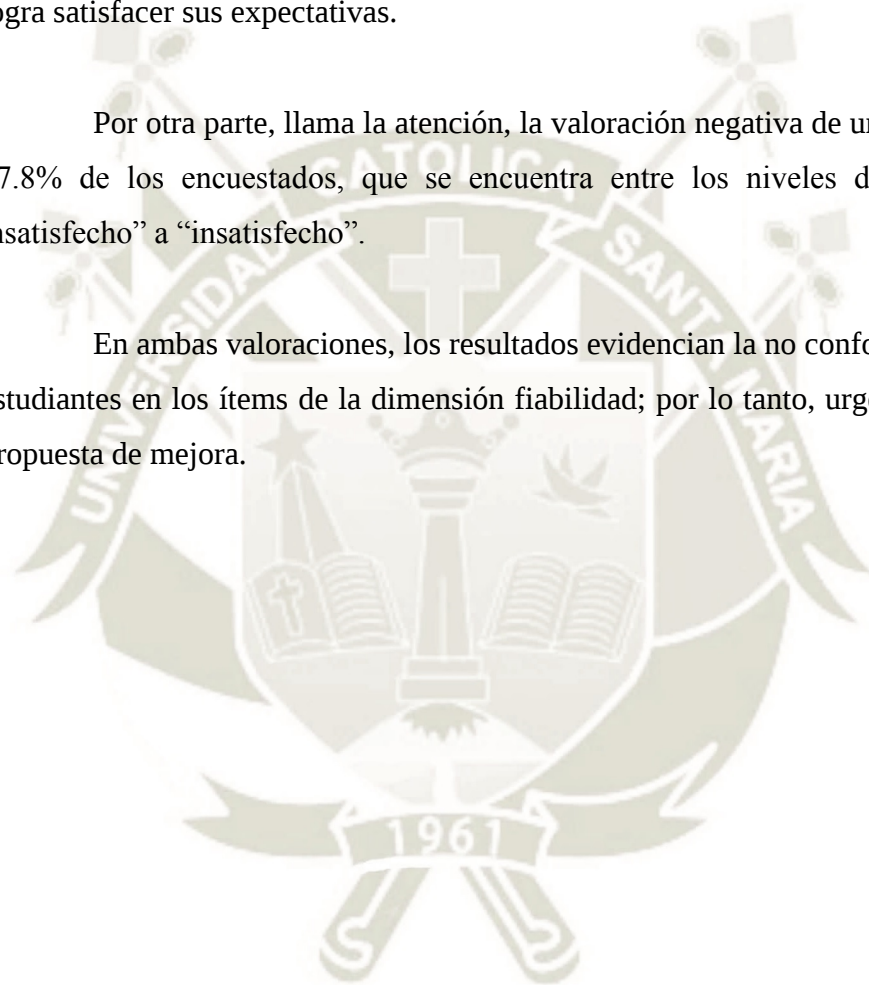
Gráfico 25. Consolidado de la Dimensión 2: Fiabilidad


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 25 muestra que la dimensión 2: fiabilidad, en promedio, tiene una valoración porcentual positiva mayoritaria de 72.2% de parte de los estudiantes, siendo el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración porcentual (50.4%). Esta valoración, supone que, exceptuando el 0.7% de los encuestados que se encuentra en el nivel “totalmente satisfecho”, para los demás encuestados, esta dimensión no logra satisfacer sus expectativas.

Por otra parte, llama la atención, la valoración negativa de un significativo 27.8% de los encuestados, que se encuentra entre los niveles de “totalmente insatisfecho” a “insatisfecho”.

En ambas valoraciones, los resultados evidencian la no conformidad de los estudiantes en los ítems de la dimensión fiabilidad; por lo tanto, urge plantear una propuesta de mejora.



3.4. DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Uno de los factores clave para el éxito de las organizaciones, es responder a las necesidades del cliente, para lograr su satisfacción.

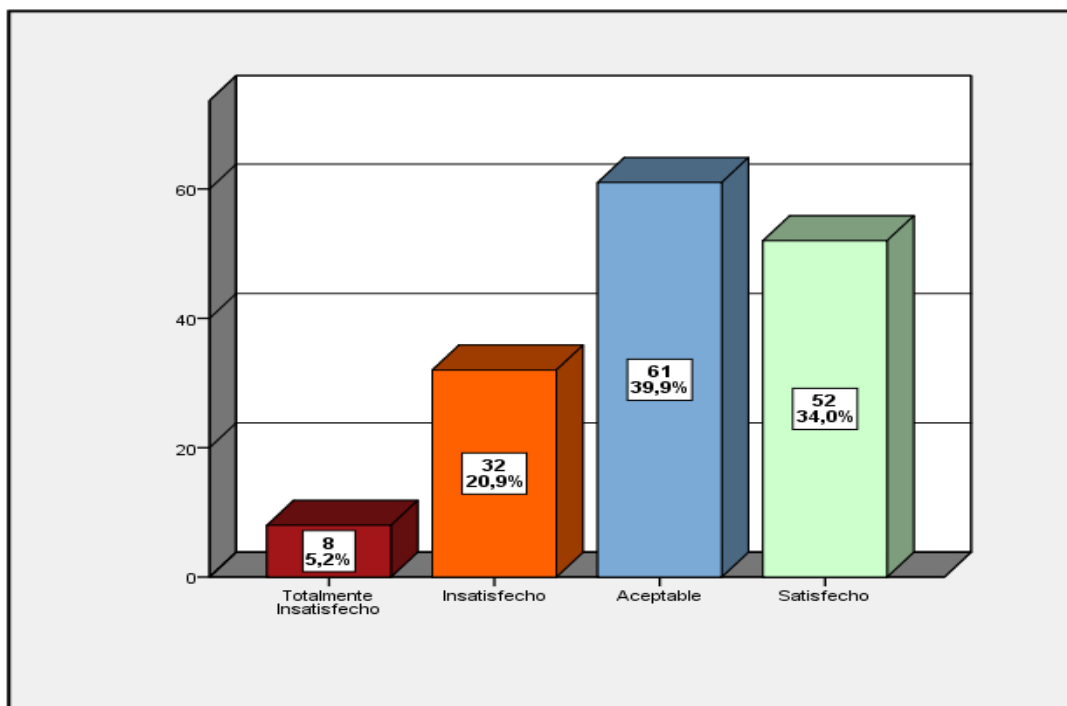
La capacidad de respuesta, es una de las estrategias más adecuadas para lograr la satisfacción del cliente. Representa la disposición para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, en el momento en que el éste los necesita. Implica, además, el cumplimiento de los compromisos contraídos, así como lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, la facilidad que tiene el cliente para entrar en contacto con la organización.

Tabla 26. El personal docente y administrativo, brinda un servicio rápido a los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	8	5.2
Insatisfecho	32	20.9
Aceptable	61	39.9
Satisfecho	52	34.0
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26. El personal docente y administrativo, brinda un servicio rápido a los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 26, en el ítem prestación de un servicio rápido de parte del personal docente y administrativo, muestra dos tendencias relevantes:

Primera. Una valoración positiva mayoritaria de los estudiantes encuestados con el 73.9%, donde la mayor valoración porcentual, se encuentra en el nivel de “aceptable” (39.9%). En esta valoración, queda demostrada la posición indiferente de los encuestados (ni satisfecho, ni insatisfecho); por lo tanto, no se logra satisfacer sus expectativas.

Segunda. La valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, de un significativo 26.1%, evidencia la insatisfacción de los estudiantes encuestados.

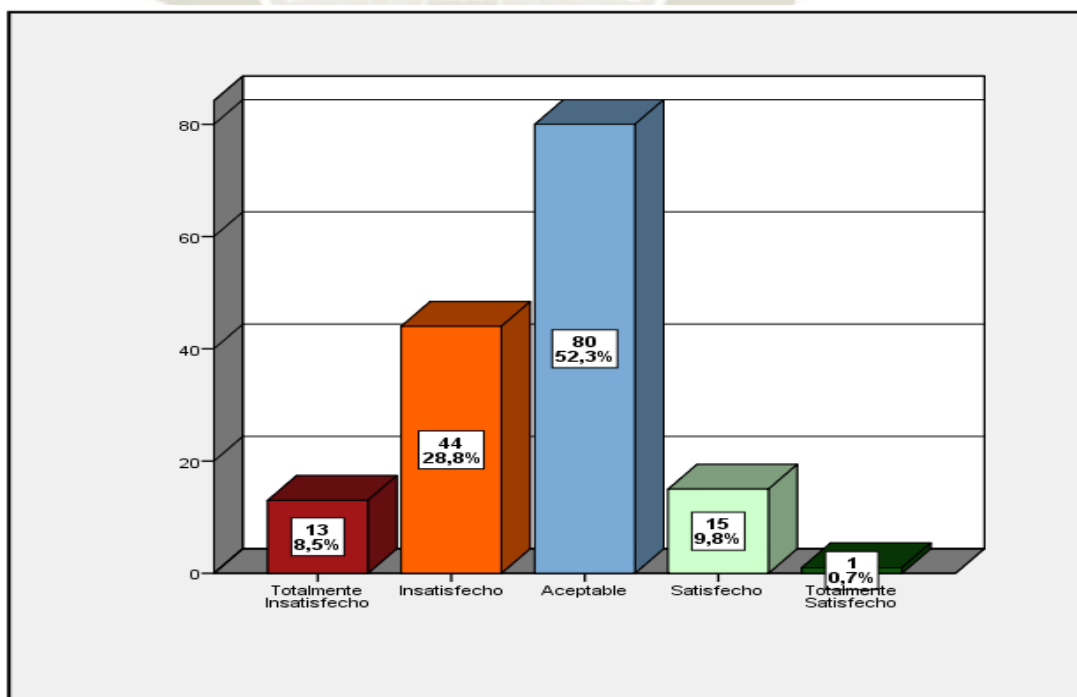
Como en los casos anteriores, ambas valoraciones, se constituyen en el fundamento para un proceso de mejora continua.

Tabla 27. El personal administrativo siempre está dispuesto a orientar y ayudar a los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	13	8.5
Insatisfecho	44	28.7
Aceptable	80	52.3
Satisfecho	15	9.8
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27. El personal administrativo siempre está dispuesto a orientar y ayudar a los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 27, la valoración de la disposición a orientar y ayudar a los estudiantes, de parte del personal administrativo, es coherente y complementa los resultados del gráfico 34.

En efecto, encontramos una valoración positiva mayoritaria, del 62.8% de los encuestados; donde la valoración porcentual más significativa (52.3%) está en el nivel de “aceptable”.

También encontramos una valoración negativa, en la que el 37.2% de los encuestados, señala encontrarse “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho” con la atención del personal administrativo.

En relación al significativo porcentaje de insatisfacción de los encuestados, urge implementar un proceso de mejora.

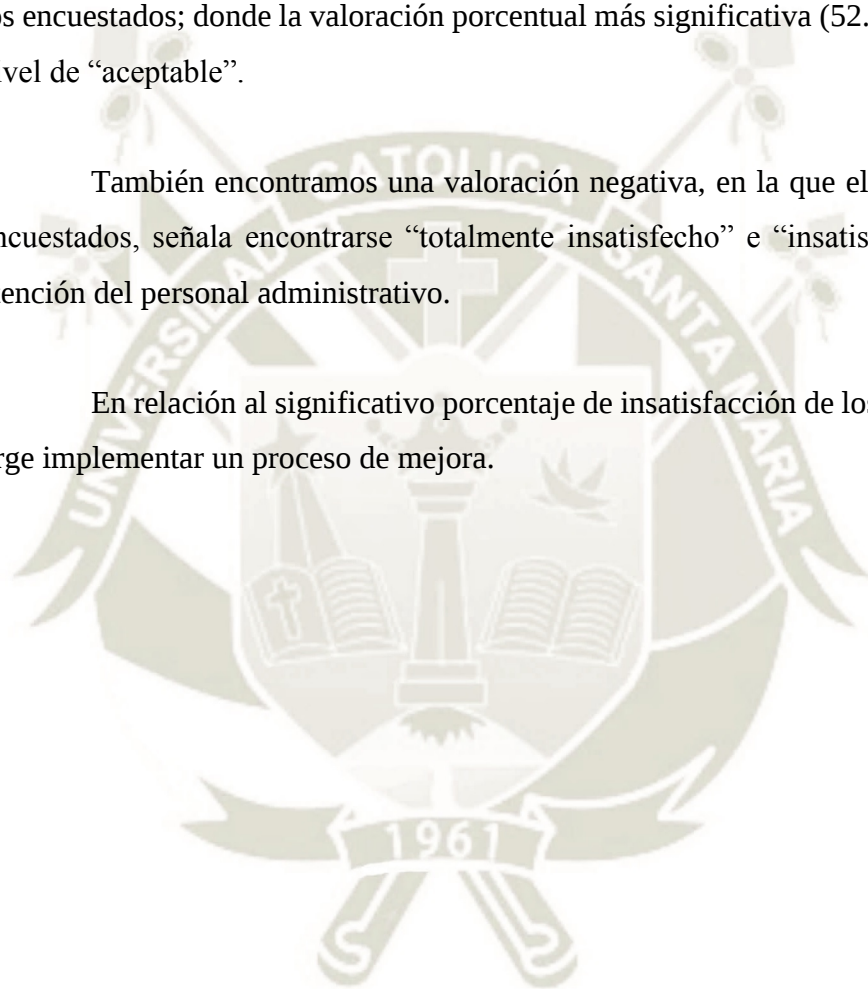
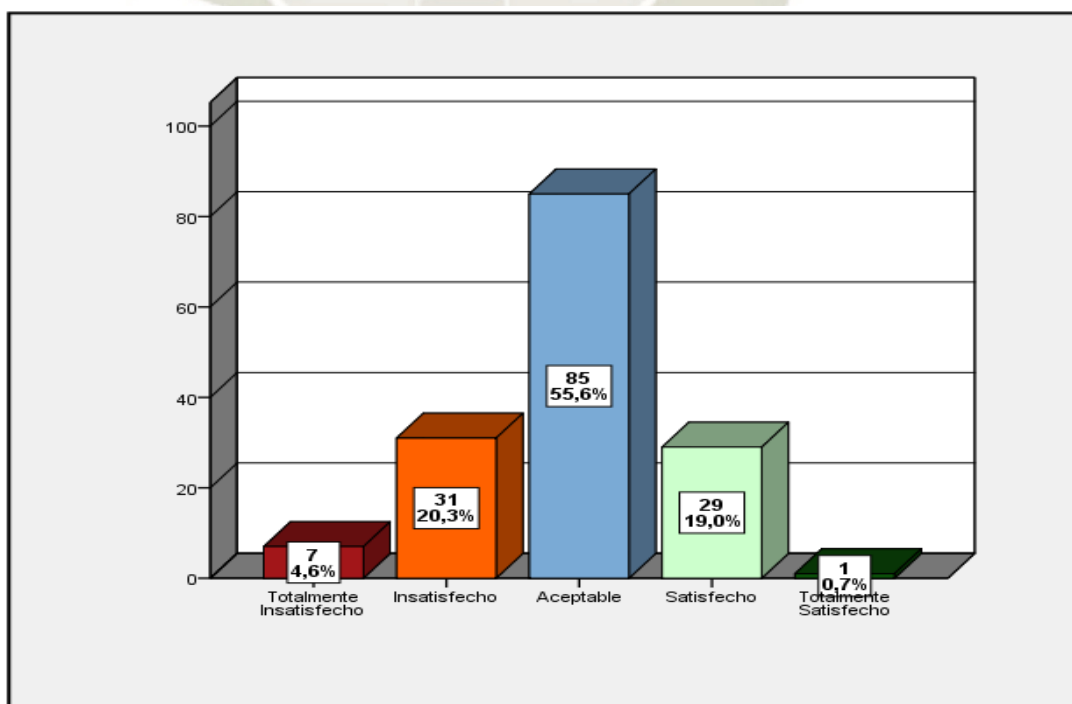


Tabla 28. El personal docente siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	7	4.6
Insatisfecho	31	20.2
Aceptable	85	55.6
Satisfecho	29	18.9
Totalmente Satisfecho	1	0.7
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28. El personal docente siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia

La valoración del ítem, disposición del personal docente para atender y ayudar a los estudiantes - en el gráfico 28 -, muestra que, además de ser coherente, complementa los resultados del gráfico 34.

En primer lugar, encontramos una valoración positiva mayoritaria (75.2%) de los encuestados; donde la valoración porcentual más significativa está en el nivel de “aceptable”, con el 55.6%. En segundo lugar, muestra una valoración negativa, en la que el 24.8% de los encuestados, señala encontrarse “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”.

Los resultados obtenidos evidencian que los estudiantes encuestados no encuentran en el personal docente la ayuda que necesitan; por lo tanto, el rendimiento percibido no logra satisfacer sus expectativas.

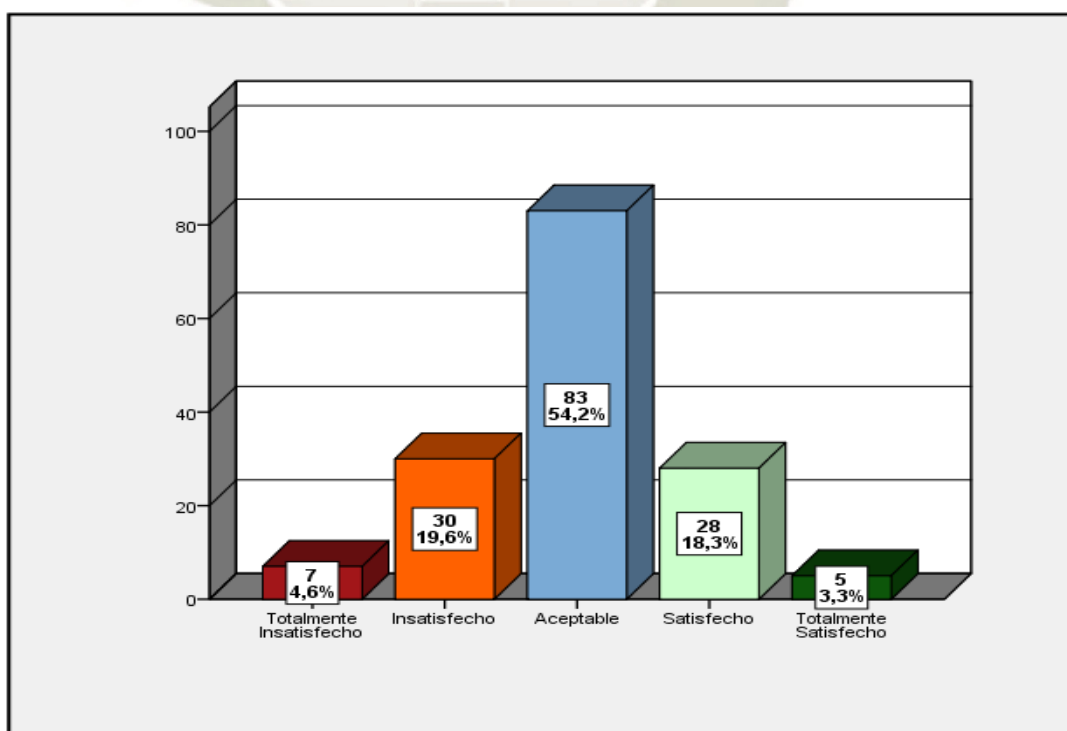
Al respecto, teniendo en cuenta que la participación docente es clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje, urge implementar un proceso de mejora.

Tabla 29. Las separatas y material educativo entregado por los docentes, es útil para los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	7	4.6
Insatisfecho	30	19.6
Aceptable	83	54.2
Satisfecho	28	18.3
Totalmente Satisfecho	5	3.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29. Las separatas y material educativo entregado por los docentes, es útil para los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia

La utilidad de las separatas y material educativo entregado por los docentes - en el gráfico 29 -, tiene una valoración positiva mayoritaria de parte de los encuestados (75.8%); siendo, una vez más, el nivel de “aceptable” el de mayor valoración significativa, con el 54.2%.

Por otro lado, muestra una valoración negativa, donde el 24.2% de los encuestados señala encontrarse “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”.

En ambos casos, no se logra satisfacer las expectativas de los estudiantes; por lo tanto, dada la importancia del material educativo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, queda demostrada la necesidad de implementar procesos de mejora de manera inmediata.

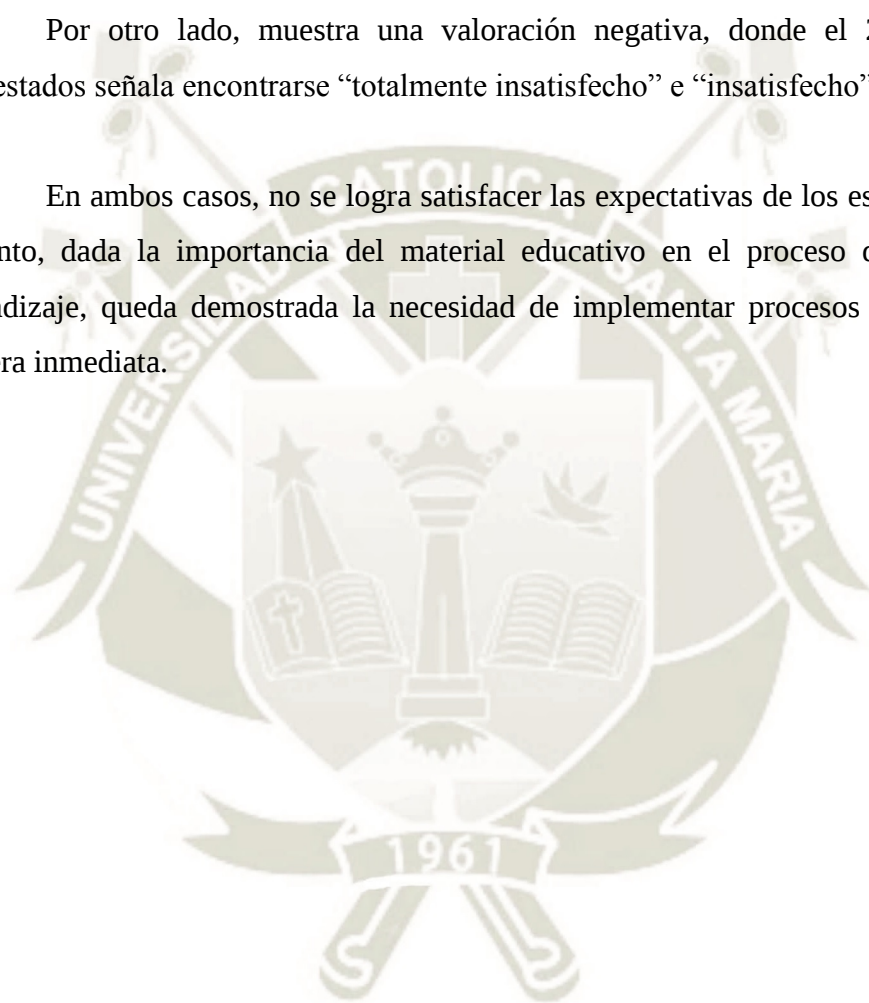
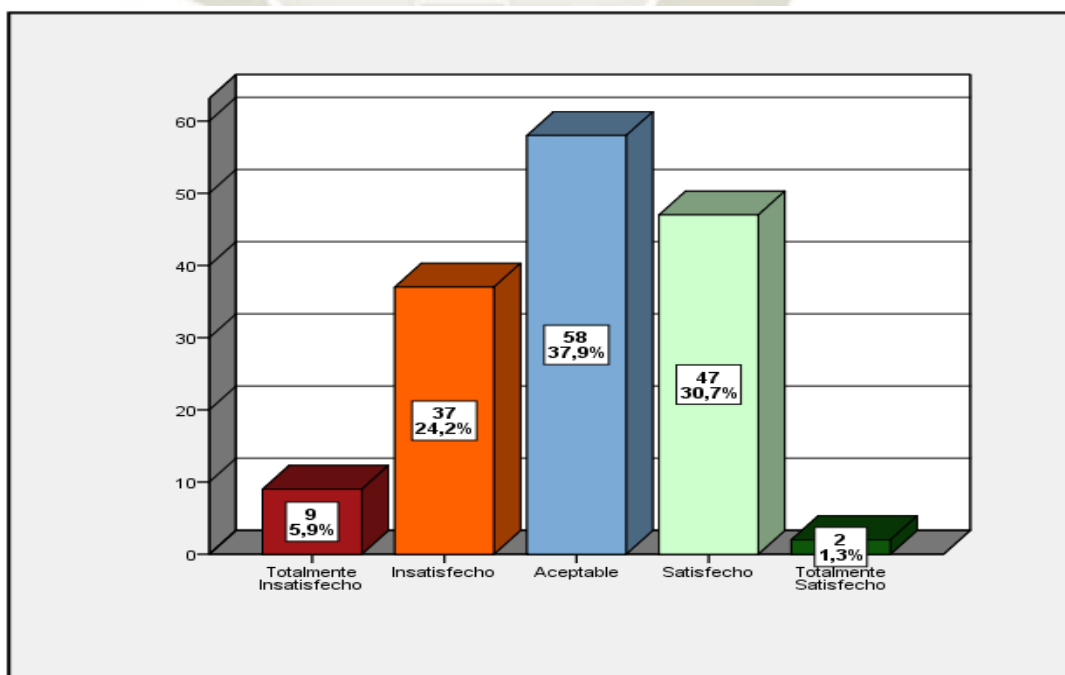


Tabla 30. La información de la biblioteca, es fácilmente accesible para un uso autónomo.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	9	5.9
Insatisfecho	37	24.2
Aceptable	58	37.9
Satisfecho	47	30.7
Totalmente Satisfecho	2	1.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30. La información de la biblioteca, es fácilmente accesible para un uso autónomo.



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 30, muestra que la accesibilidad a la información de la biblioteca, para uso autónomo, tiene una valoración positiva mayoritaria, equivalente al 69.9%; siendo, nuevamente, el nivel “aceptable”, el de mayor valoración, con un 37.9%.

También muestra, una significativa valoración negativa de parte de los encuestados, equivalente al 30.1%, en los niveles “insatisfecho” y “totalmente insatisfecho”.

En contraste con las expectativas, el servicio de biblioteca no logra satisfacer las expectativas de los estudiantes encuestados; por lo tanto, es necesaria la inmediata implementación de una propuesta de mejora.

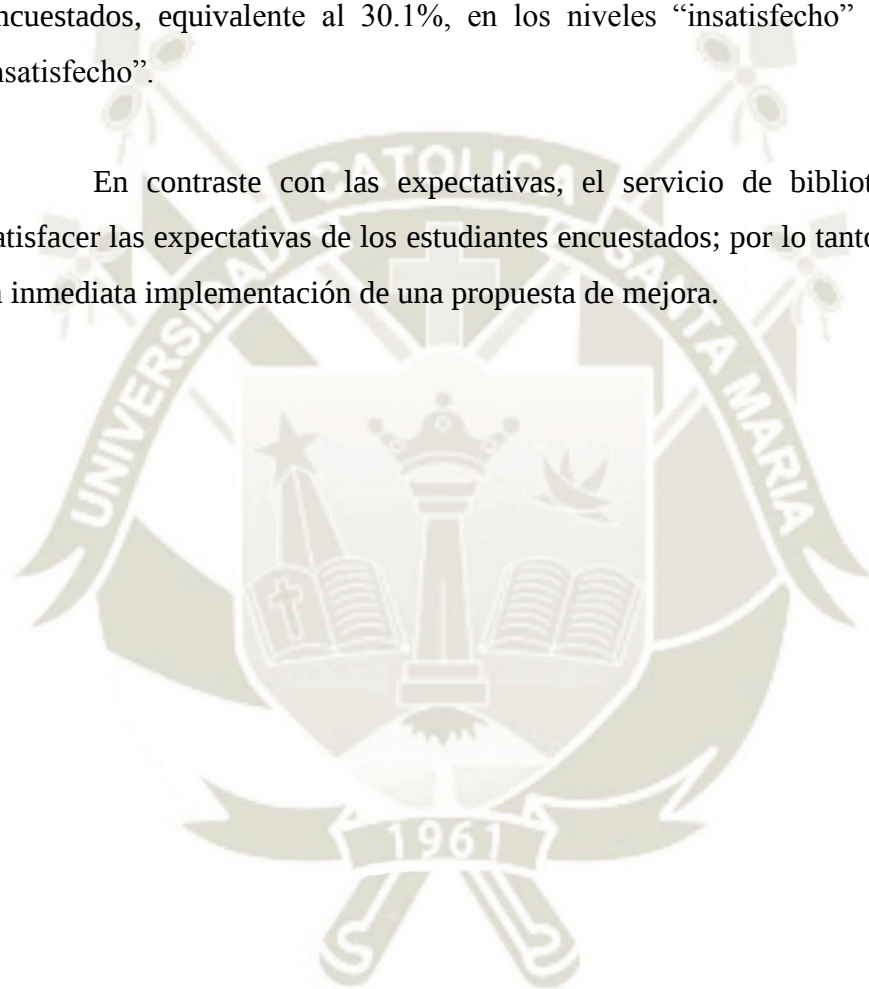
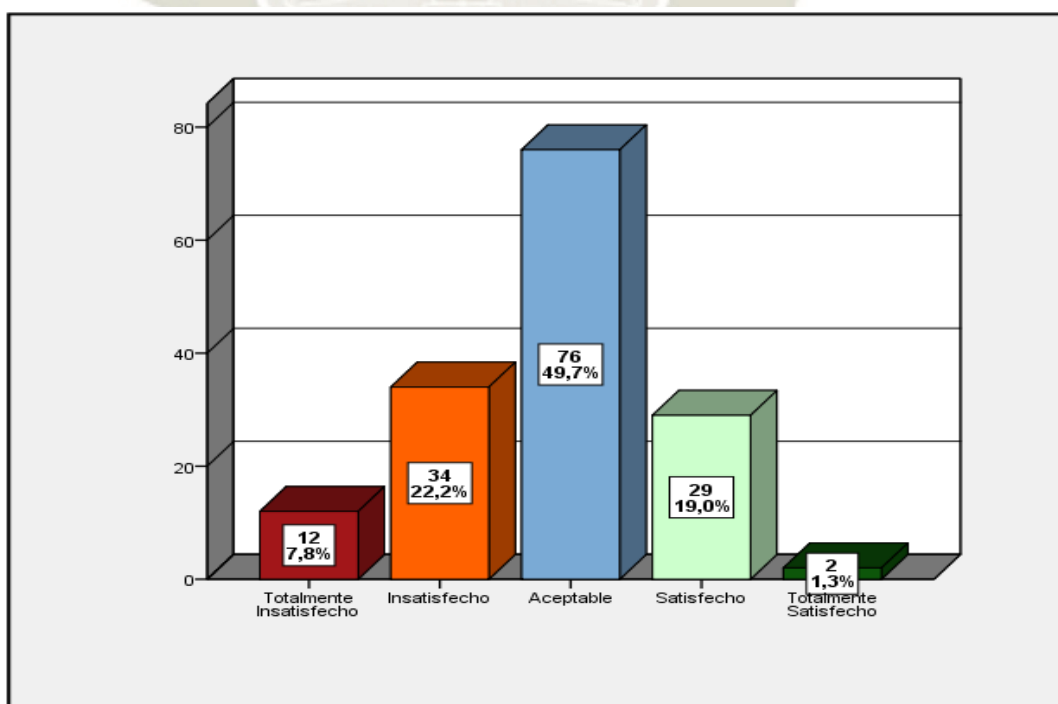


Tabla 31. La bibliografía de la biblioteca, se encuentra disponible en el momento en que el estudiante los necesita.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	12	7.8
Insatisfecho	34	22.2
Aceptable	76	49.7
Satisfecho	29	19.0
Totalmente Satisfecho	2	1.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31. La bibliografía, de la biblioteca, se encuentra disponible en el momento en que el estudiante los necesita.



Fuente: Elaboración propia

Referente a la disponibilidad de la bibliografía que hay en la biblioteca, en el momento que se le necesita, en el gráfico 31, encontramos que tiene una valoración positiva mayoritaria de los estudiantes encuestados, equivalente al 70.0%; siendo, otra vez, el nivel de “aceptable” el de mayor valoración, con un 49.7%.

También encontramos, que este ítem tiene una valoración negativa, en los niveles de “Totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, con un significativo 30.0%

Al comparar estas evidencias con las expectativas, queda demostrado que el servicio de biblioteca - con excepción del 1.3% del nivel “totalmente satisfecho” -, no logra satisfacer las expectativas depositadas al momento de hacer uso del servicio; por lo tanto, se requiere priorizar el diseño de una propuesta de mejora.

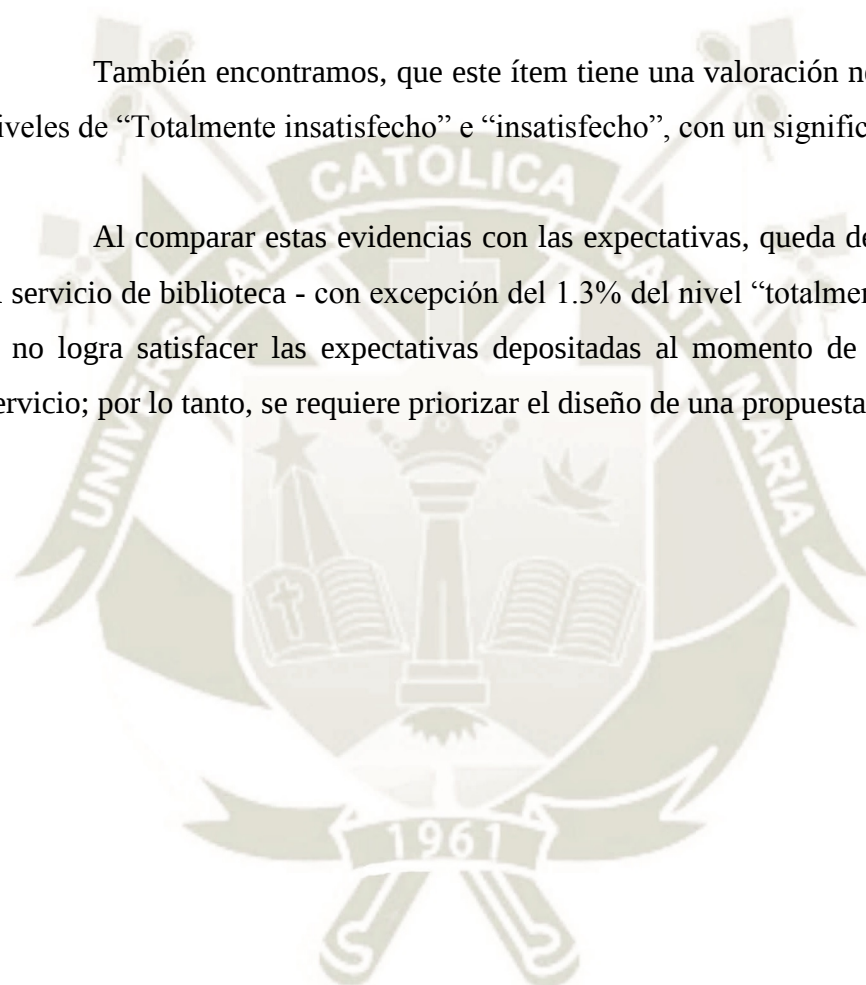
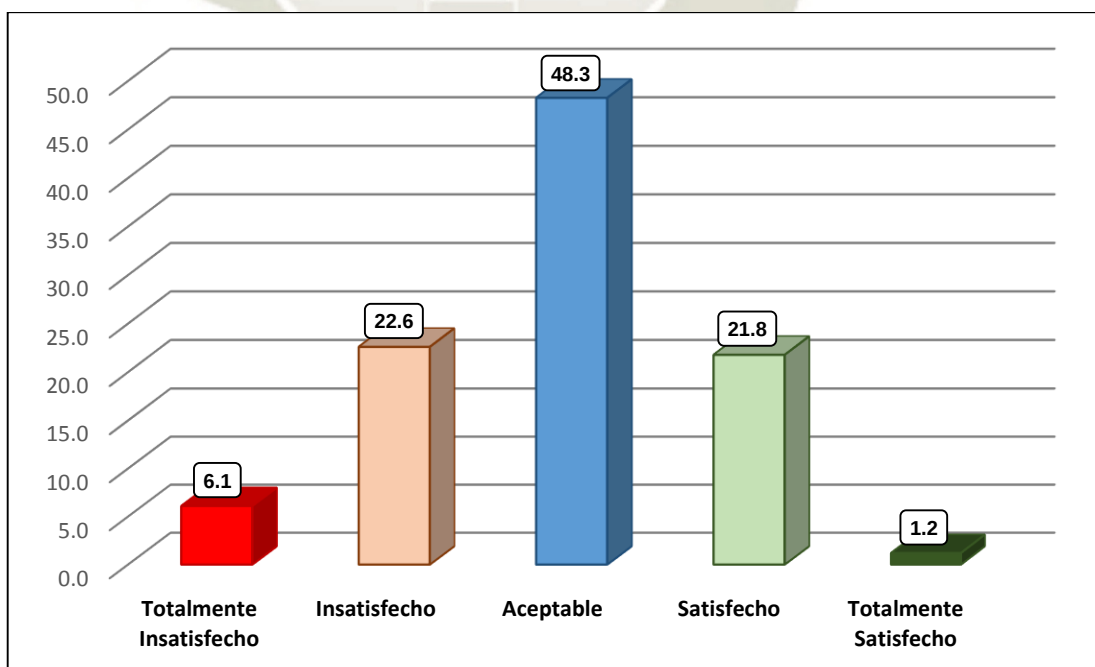


Tabla 32. Consolidado de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión						PROMEDIO PORCENTUAL
	Servicio rápido de los docentes y p. administ.	Disposición de ayuda del p. administ.	Disposición de ayuda de los docentes	Utilidad de las separatas y mat educativo	Accesibilidad a la información de la biblioteca	Disponibilidad de la información de la biblioteca	
T. Insatisfecho	5.2	8.5	4.6	4.6	5.9	7.8	6.1
Insatisfecho	20.9	28.8	20.3	19.6	24.2	22.2	22.6
Aceptable	39.9	52.3	55.6	54.3	37.9	49.7	48.3
Satisfecho	34.0	9.8	19.0	18.3	30.7	19.0	21.8
T. Satisfecho	0.0	0.7	0.7	3.3	1.3	1.3	1.2
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32. Consolidado de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 32 muestra que, en general, la dimensión 3: capacidad de respuesta, tiene una valoración porcentual positiva mayoritaria (71.3%) de parte de los estudiantes; confirmando, una vez más, que el nivel “aceptable”, es el de mayor valoración porcentual, con el 48.3%.

Por otra parte, encontramos que un significativo 28.7% de los encuestados, tiene una valoración negativa en los niveles “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, en la dimensión capacidad de respuesta del personal docente y administrativo.

Al comparar estas evidencias con la valoración de las expectativas, queda demostrado que, con excepción del 1.2% que tiene una valoración positiva en el nivel “totalmente satisfecho”, para los demás estudiantes encuestados, esta dimensión no logra satisfacer sus expectativas; en consecuencia, urge plantear una propuesta de mejora.

3.5. DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD

Seguridad es una dimensión de la calidad que, según el modelo SERVQUAL, se define como “el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”; es decir, se refiere a la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre el profesionalismo, conocimiento, cortesía y credibilidad en la atención al cliente.

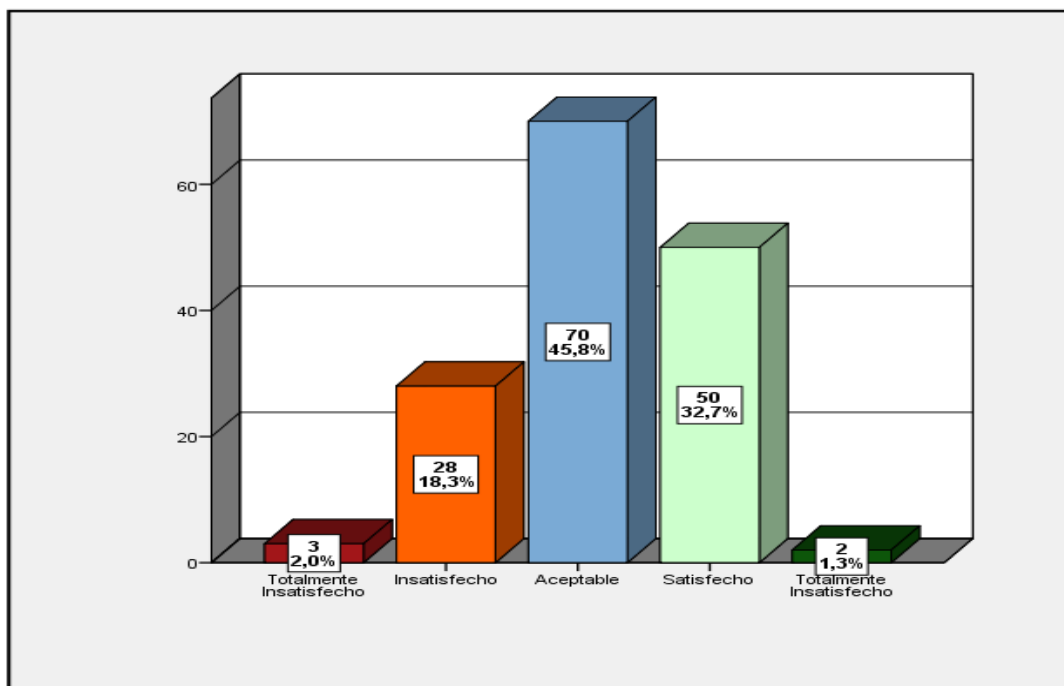
Cabe hacer mención que no todos los clientes, ni en todas las actividades, va a tener la misma importancia cada una de las dimensiones básicas del servicio. Para algunos, la fiabilidad será la dimensión más importante; para otros, probablemente sea la seguridad. En el caso de servicios educativos, la dimensión seguridad resulta ser fundamental.

Tabla 33. Los procesos administrativos, son rápidos y seguros.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	3	2.0
Insatisfecho	28	18.3
Aceptable	70	45.7
Satisfecho	50	32.7
Totalmente Satisfecho	2	1.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33. Los procesos administrativos, son rápidos y seguros.



Fuente: Elaboración propia

El rendimiento percibido en el ítem rapidez y seguridad de los procesos administrativos en la EPTH - en el gráfico 33 -, tiene una valoración positiva equivalente al 79.7%, por la mayoría de los estudiantes encuestados; siendo el nivel “aceptable” el de mayor valoración con el 45.8%.

Encontramos, además, que el 20.3% de los estudiantes encuestados, hace una valoración negativa, en los niveles de “Totalmente insatisfecho” e “Insatisfecho”.

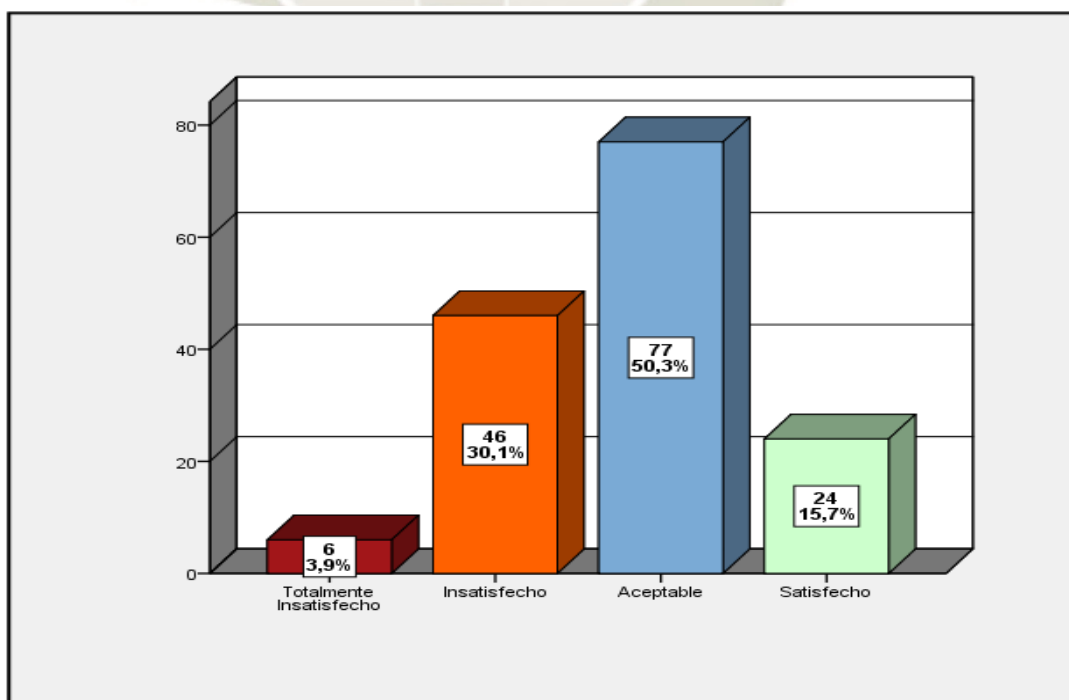
Al comparar estas evidencias con las expectativas de los estudiantes, queda demostrado que la institución no logra el servicio deseado (no conformidad); por lo tanto, la institución no logra satisfacer sus expectativas.

Tabla 34. Los docentes, tienen conocimientos teóricos y prácticos suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	6	3.9
Insatisfecho	46	30.1
Aceptable	77	50.3
Satisfecho	24	15.7
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34. Los docentes, tienen conocimientos teóricos y prácticos suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno.



Fuente: Elaboración propia

En el ítem: los docentes tienen conocimientos suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno, gráfico 34, encontramos que los estudiantes encuestados, hacen una valoración positiva mayoritaria equivalente al 66.0%; siendo el nivel de “aceptable”, el que cuenta con la mayor valoración (50.3%).

Asimismo, encontramos una significativa valoración negativa, en los niveles “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, equivalente al 34.0%.

Al comparar estas evidencias con las expectativas que presentaba antes de adquirir el servicio, encontramos que para la mayoría de los estudiantes encuestados (84.3%), el rendimiento percibido no logra satisfacer sus expectativas.

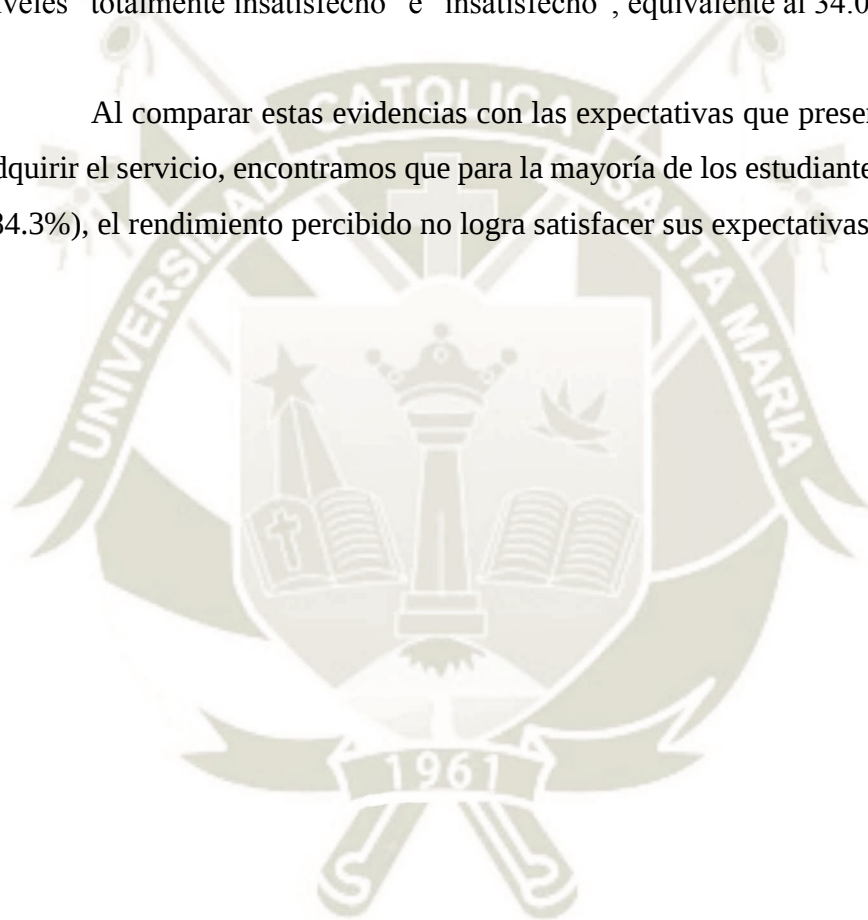
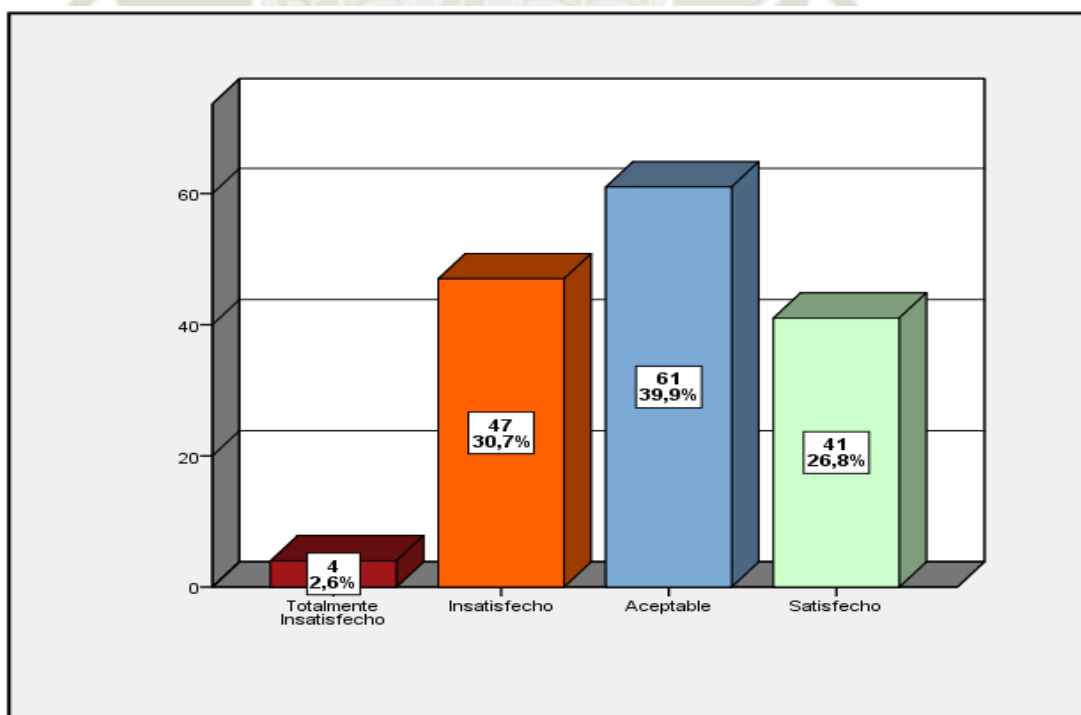


Tabla 35. Los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	4	2.6
Insatisfecho	47	30.7
Aceptable	61	39.9
Satisfecho	41	26.8
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 35. Los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos.



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 35, muestra que el ítem “los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos”, tiene una valoración positiva, equivalente al 66.7% de los estudiantes encuestados; siendo, una vez más, el nivel de “aceptable” el que cuenta con la mayor valoración (39.9%).

También podemos advertir, que hay una significativa valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, equivalente al 33.3%.

Al comparar estas evidencias, queda demostrado que para el 73.2% de los encuestados, el rendimiento percibido no logra satisfacer sus expectativas. Transmitir adecuadamente los conocimientos, constituye un pilar fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje; por lo tanto, urge una propuesta de mejora.

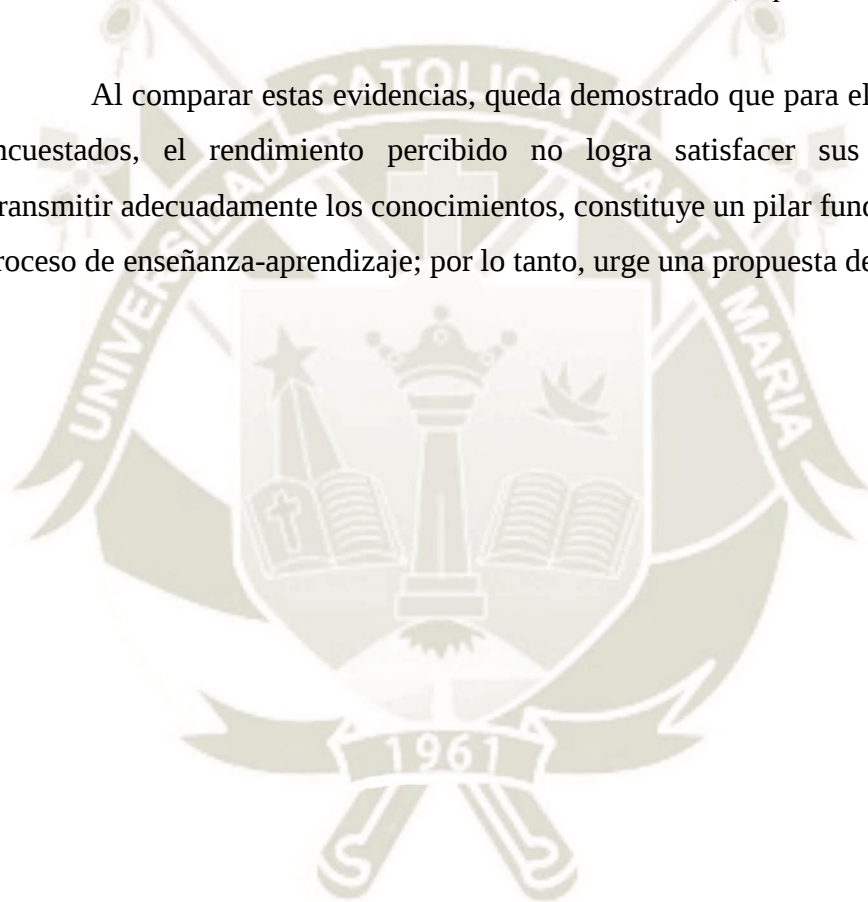
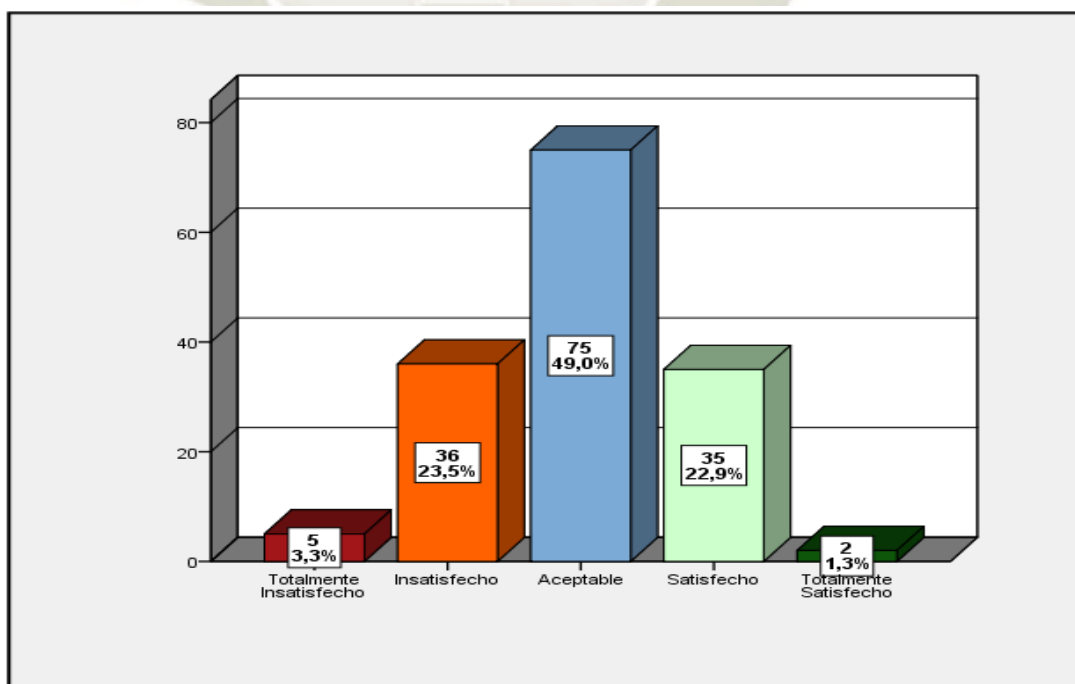


Tabla 36. El personal docente resuelve las necesidades de información académica de los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	5	3.3
Insatisfecho	36	23.5
Aceptable	75	49.0
Satisfecho	35	22.9
Totalmente Satisfecho	2	1.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 36. El personal docente resuelve las necesidades de información académica de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

El grafico 36, muestra que el rendimiento percibido en el ítem “el personal docente resuelve las necesidades de información académica de los estudiantes” tiene una valoración positiva equivalente al 73.2%; siendo, nuevamente, el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración, con un 49.0%.

También muestra una significativa valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, equivalente al 26.8%.

Al contrastar estas evidencias con las expectativas de los estudiantes, encontramos que para el 75.8% de los estudiantes encuestados, no se logra satisfacer el servicio deseado; lo que implica una oportunidad de mejora para la EPTH.

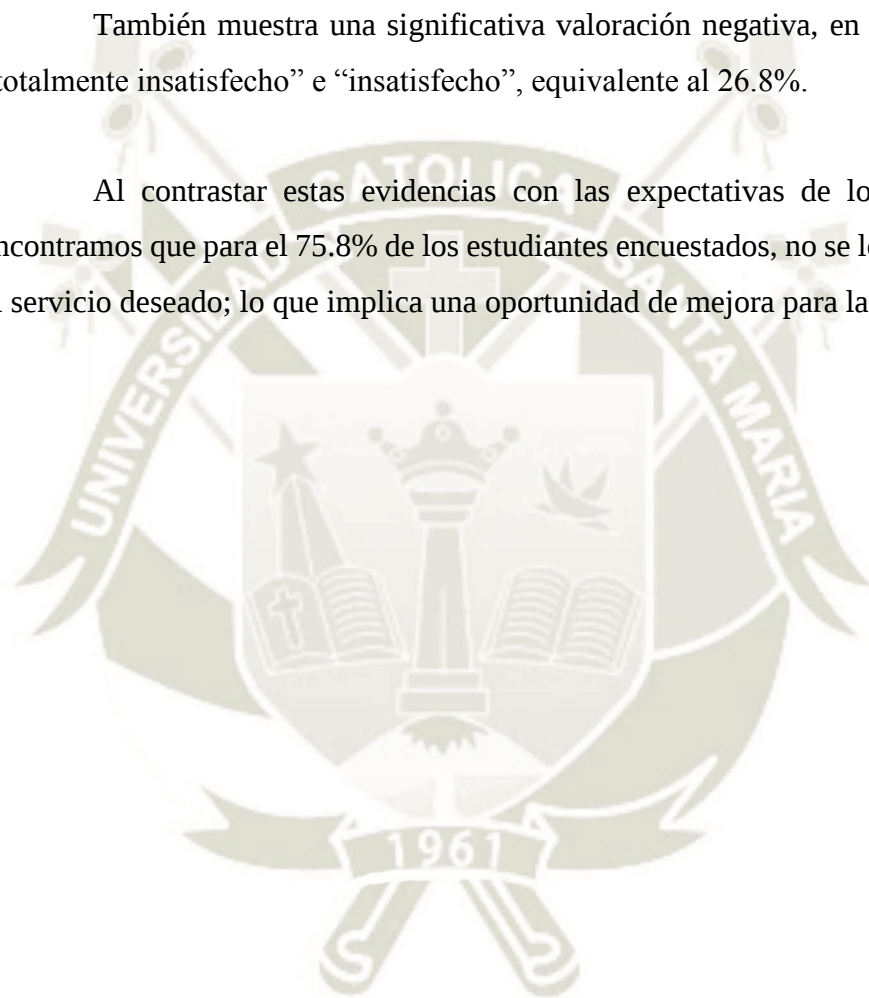
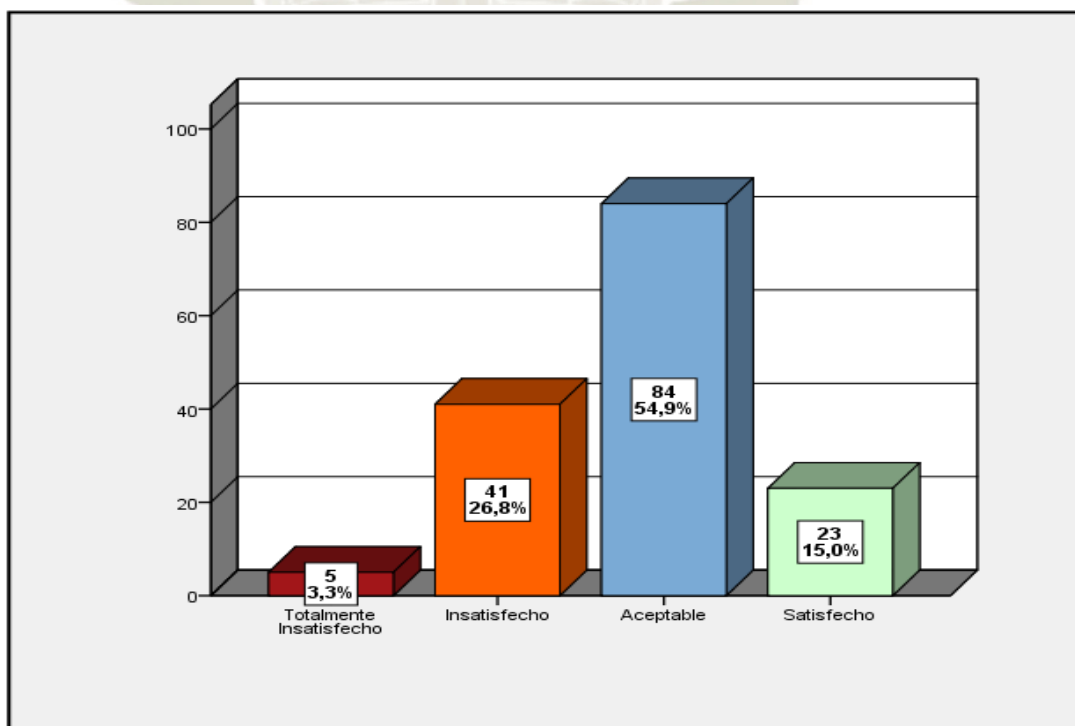


Tabla 37. Las estrategias didácticas ayudan a desarrollar las competencias profesionales de la carrera.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	5	3.3
Insatisfecho	41	26.8
Aceptable	84	54.9
Satisfecho	23	15.0
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 37. Las estrategias didácticas ayudan a desarrollar las competencias profesionales de la carrera



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 37 muestra que el ítem: las estrategias didácticas ayudan a desarrollar competencias profesionales de la carrera, tiene una valoración positiva mayoritaria de los estudiantes encuestados, equivalente al 69.9%; siendo, una vez más, el nivel de “aceptable” el que cuenta con la mayor valoración porcentual (54.9%).

Igualmente, nos muestra que hay una significativa valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”, equivalente al 30.1%.

Con base en las evidencias antes señaladas, queda confirmado que para el 85% de los estudiantes encuestados este ítem no alcanza el servicio deseado; es decir, no logra satisfacer sus expectativas.

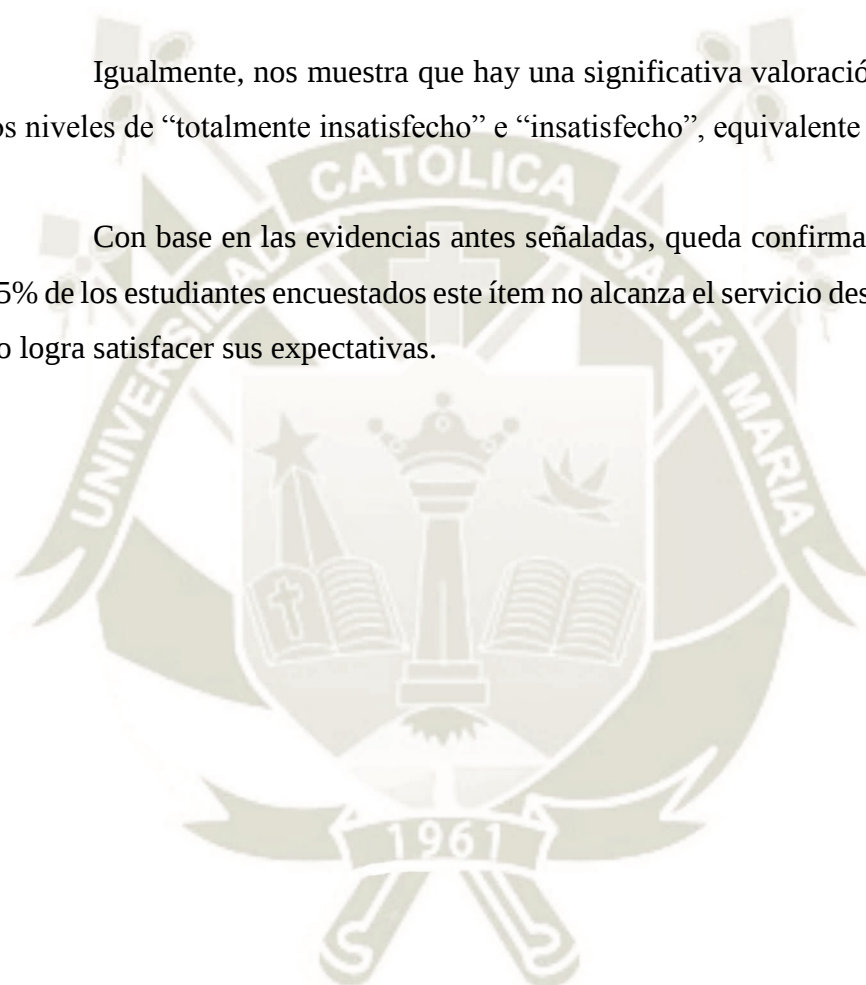
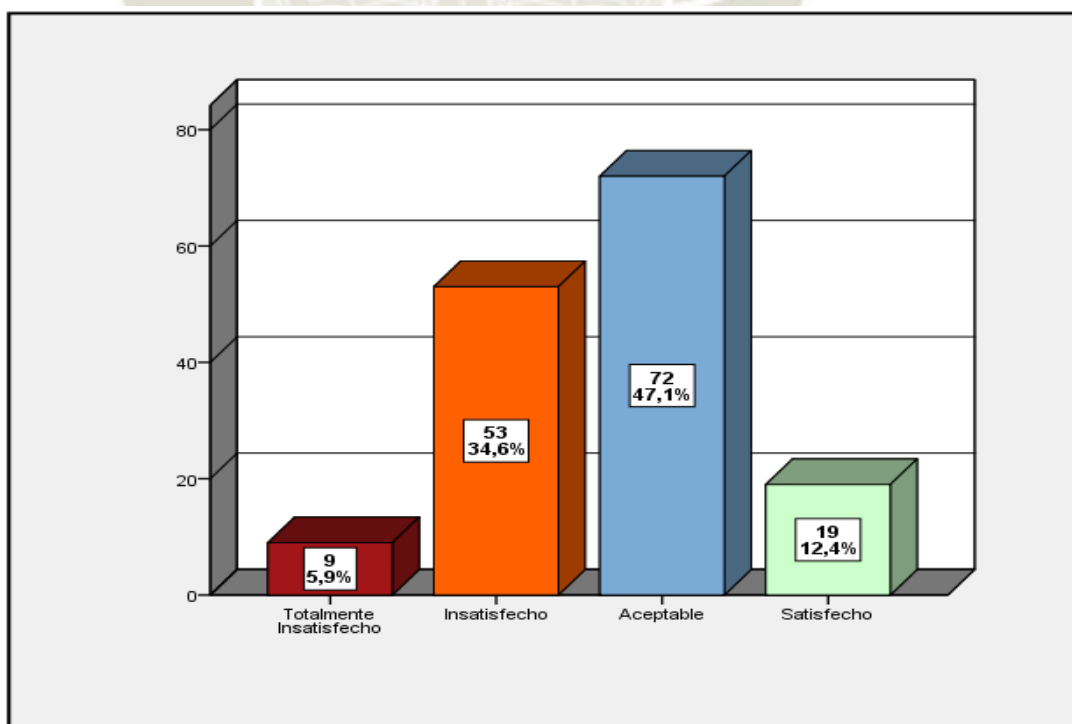


Tabla 38. Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	9	5.9
Insatisfecho	53	34.6
Aceptable	72	47.1
Satisfecho	19	12.4
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 38. Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 38, la percepción de los estudiantes encuestados en relación al ítem: los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso, hay una ligera valoración positiva, equivalente al 59.5%; siendo, otra vez, el nivel de “aceptable” el que cuenta con la mayor valoración porcentual, con el 47.1%.

Llama la atención la significativa valoración negativa que hacen los estudiantes (40.5%) de este ítem.

Con respecto a lo antes mencionado, resulta evidente señalar que para el 87.6% de los estudiantes encuestados, el rendimiento percibido no logra satisfacer sus expectativas.

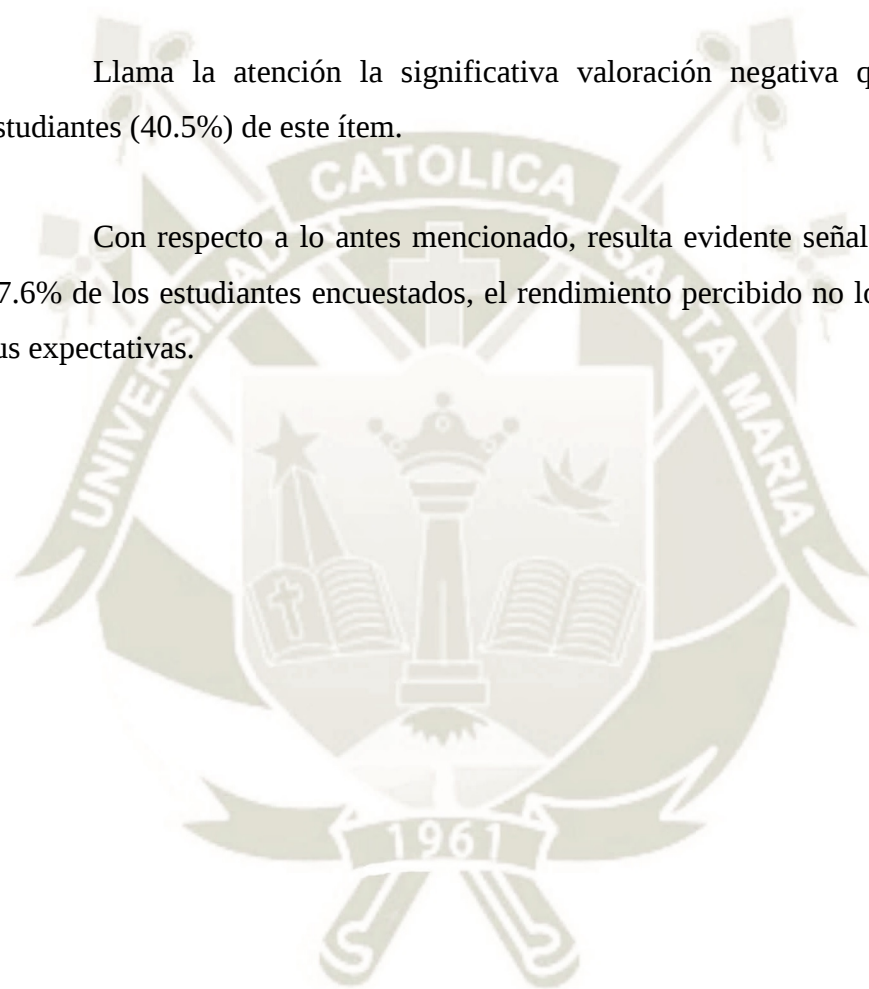
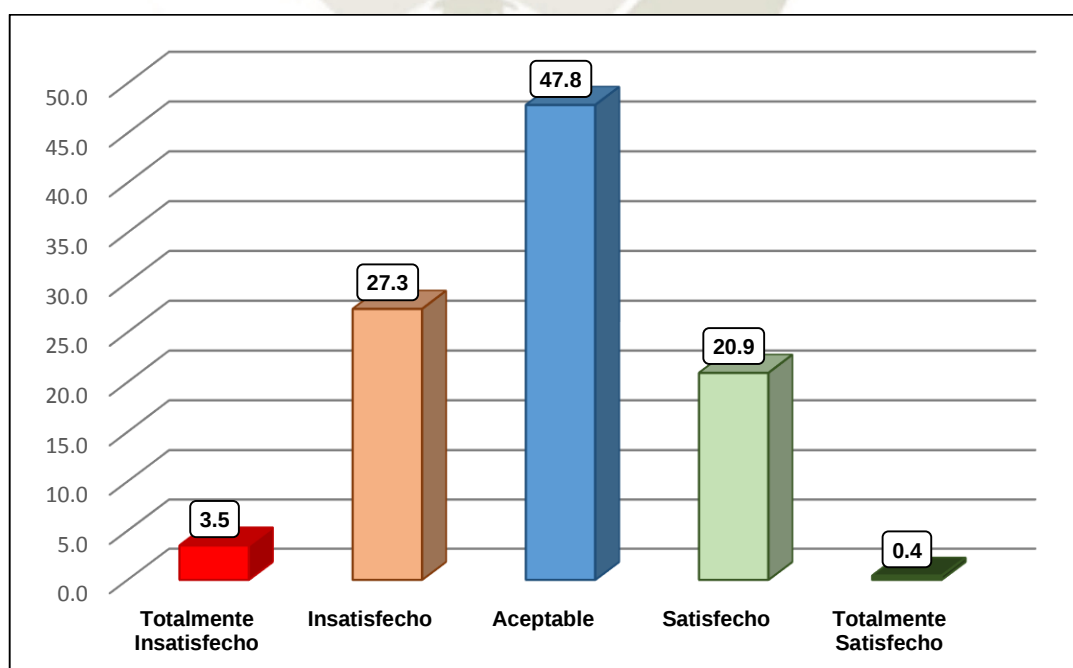


Tabla 39. Consolidado de la Dimensión 4: Seguridad

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión						PROMEDIO PORCENTUAL
	Procesos administrativos rápidos y seguros	Los conocimientos de los docentes inspiran confianza y seguridad	Los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos	Los docentes resuelven las necesidades académicas de los alumnos	Las estrategias didácticas desarrollan competencias	Los contenidos son coherentes al perfil de egreso	
T. Insatisfecho	2.0	3.9	2.6	3.3	3.3	5.9	3.5
Insatisfecho	18.3	30.1	30.7	23.5	26.8	34.6	27.3
Aceptable	45.8	50.3	39.9	49.0	54.9	47.1	47.8
Satisfecho	32.7	15.7	26.8	22.9	15.0	12.4	20.9
T. Satisfecho	1.3	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

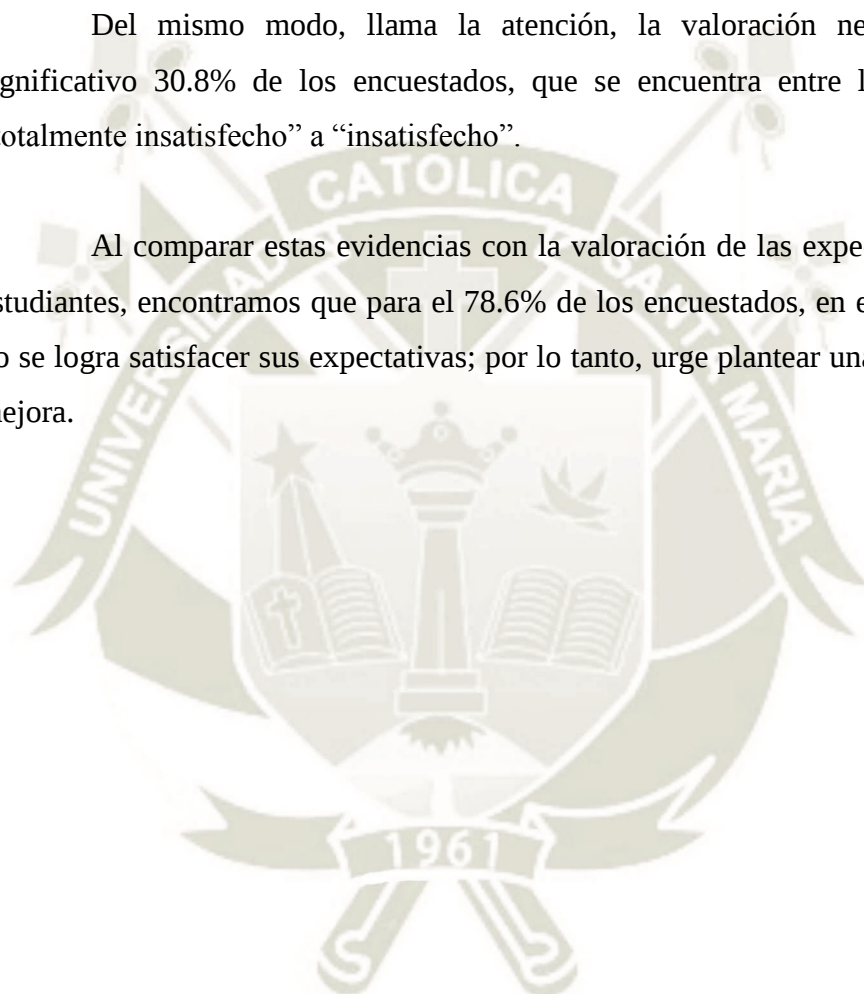
Gráfico 39. Consolidado de la Dimensión 4: Seguridad


Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 39, la dimensión 4: Seguridad, en general, tiene una valoración porcentual positiva mayoritaria (69.1%) de parte de los estudiantes, siendo el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración porcentual (47.8%).

Del mismo modo, llama la atención, la valoración negativa de un significativo 30.8% de los encuestados, que se encuentra entre los niveles de “totalmente insatisfecho” a “insatisfecho”.

Al comparar estas evidencias con la valoración de las expectativas de los estudiantes, encontramos que para el 78.6% de los encuestados, en esta dimensión no se logra satisfacer sus expectativas; por lo tanto, urge plantear una propuesta de mejora.



3.6. DIMENSIÓN 5. EMPATÍA

Empatía es la capacidad cognitiva que tiene el ser humano, para percibir y comprender los sentimientos y emociones de la otra persona. Supone la capacidad para identificarse con la otra persona, saber escuchar y entender sus problemas y emociones.

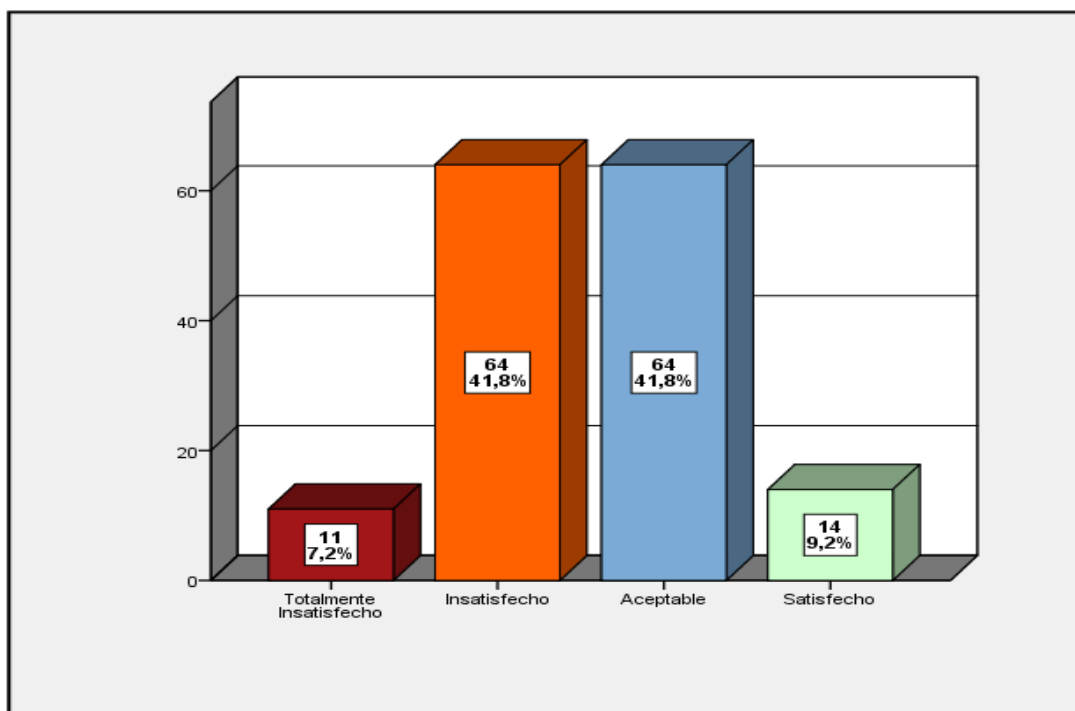
Empatía significa proporcionar cuidados y servicios personales; por lo tanto, es una de las habilidades fundamentales que debe tener un prestador de servicios. Implica favorecer el establecimiento de una mejor relación con los clientes, estableciendo lazos fuertes y favoreciendo su nivel de satisfacción, como estrategia para lograr la lealtad de los clientes actuales y atraer clientes potenciales.

Tabla 40. El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	11	7.2
Insatisfecho	64	41.8
Aceptable	64	41.8
Satisfecho	14	9.2
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 40. El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 40, encontramos que el ítem: el personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes, tiene dos características fundamentales:

Primero, una ligera valoración positiva, equivalente al 51.0% de los encuestados; donde la mayor valoración porcentual se encuentra en el nivel “aceptable”, con el 41.8%.

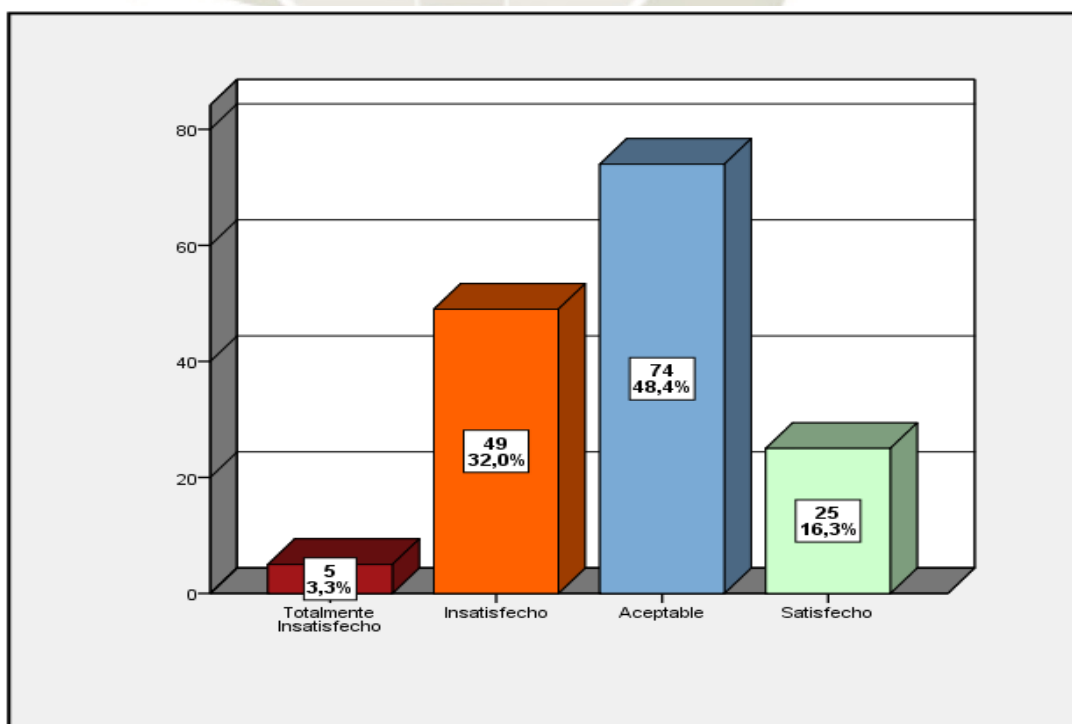
Segundo, un significativo 49.0% de los estudiantes encuestados, tiene una valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”. En ambos casos, urge el planteamiento de una propuesta de mejora.

Tabla 41. El personal docente, brinda una atención personalizada a los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	5	3.3
Insatisfecho	49	32.0
Aceptable	74	48.4
Satisfecho	25	16.3
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 41. El personal docente, brinda una atención personalizada a los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

El grafico 41 muestra que el ítem “el personal docente, brinda una atención personalizada a los estudiantes”, tiene una valoración positiva de los encuestados, equivalente al 64.7% de los encuestados; donde, una vez más, el nivel de “aceptable” tiene la mayor valoración porcentual, con el 48.4%.

Por otro lado, encontramos que un significativo 35.3% de los encuestados, atribuye a éste ítem, una valoración negativa, en los niveles de “totalmente insatisfecho” e “insatisfecho”.

Al contrastar estas valoraciones con las expectativas, resulta evidente que, en este ítem, no se logra alcanzar el servicio deseado; por lo tanto, es necesario implementar un plan de mejora.

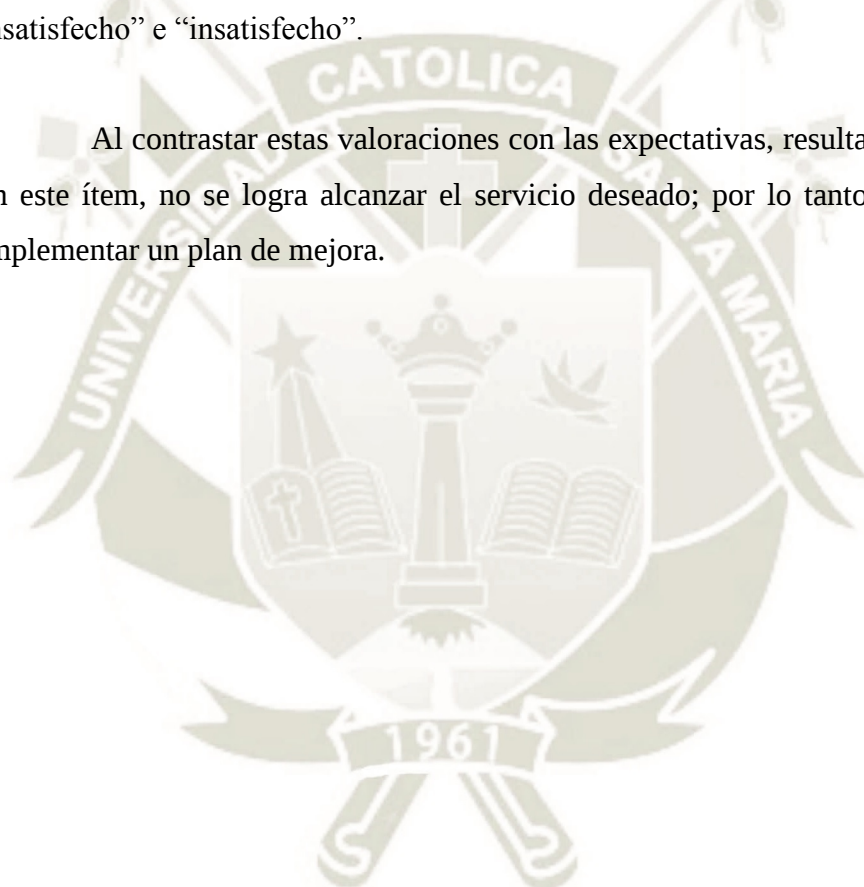
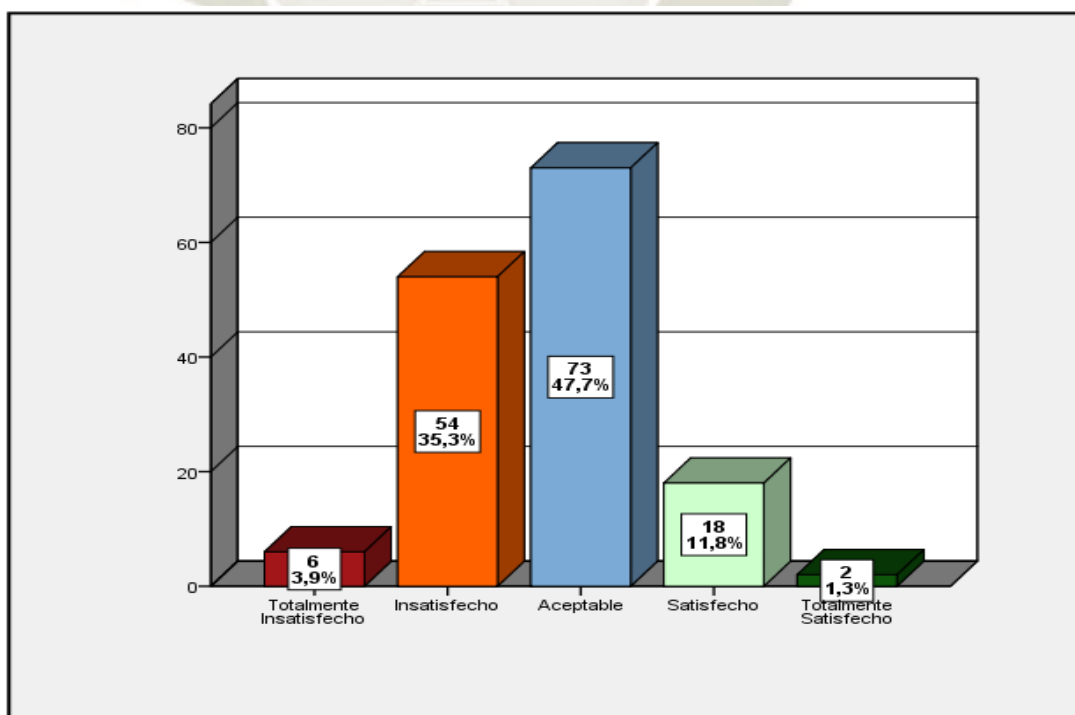


Tabla 42. El personal docente, se preocupa por los intereses académicos de los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	6	3.9
Insatisfecho	54	35.3
Aceptable	73	47.7
Satisfecho	18	11.8
Totalmente Satisfecho	2	1.3
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 42. El personal docente, se preocupa por los intereses académicos de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 42 revela que para el ítem “preocupación del personal docente por los intereses académicos de los estudiantes”, los encuestados le atribuyen una valoración positiva, equivalente al 60.8%; donde, nuevamente, el nivel de “aceptable” es el de mayor valoración porcentual con el 47.7%.

Asimismo, le atribuyen una valoración negativa, equivalente al 39.2%, le asigna una valoración negativa.

En consecuencia, es evidente que para la mayoría de los estudiantes encuestados (86.9%), el rendimiento percibido no logra satisfacer sus expectativas.

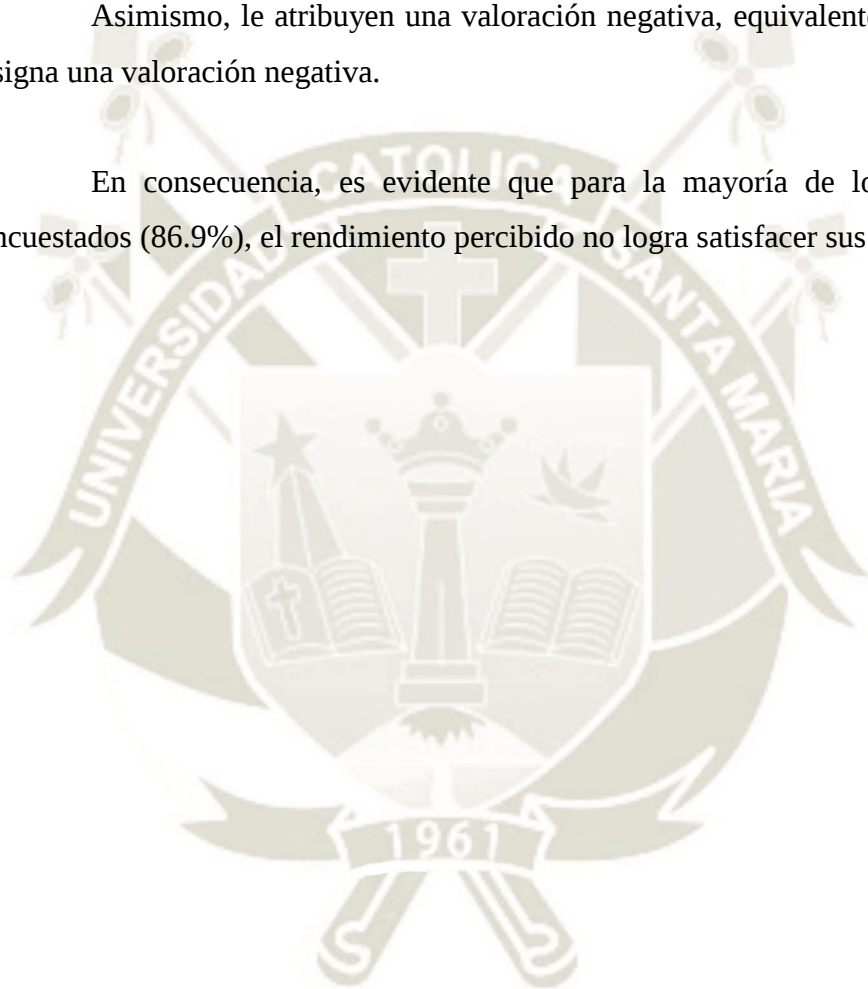
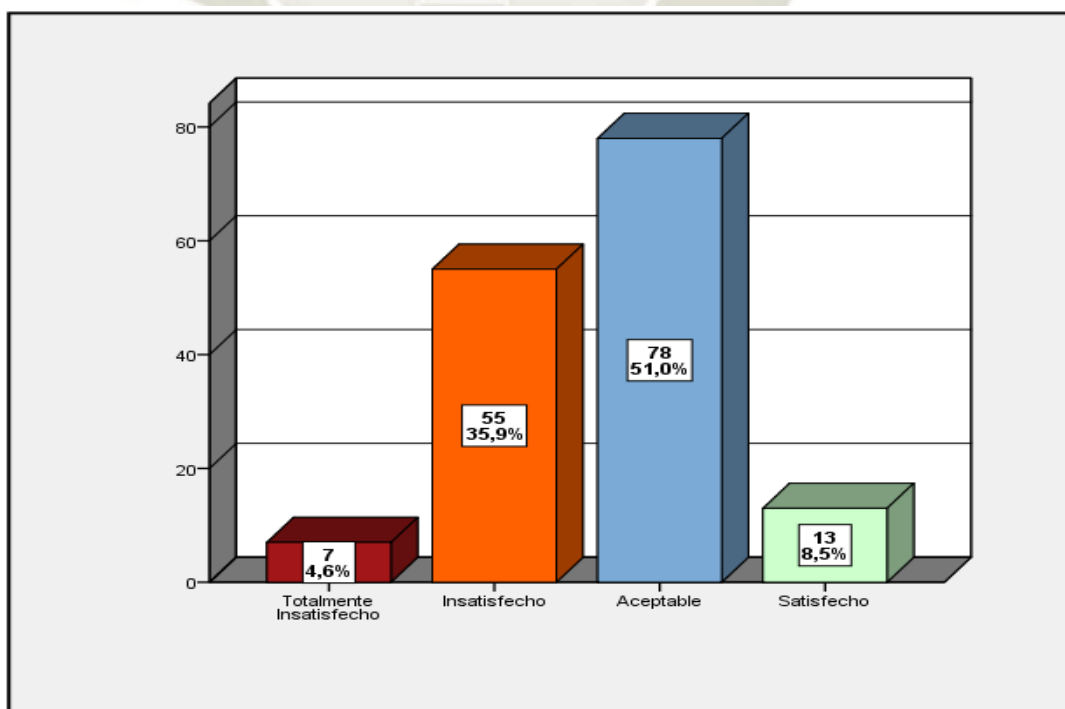


Tabla 43. El personal docente y administrativo comprende las necesidades específicas de los estudiantes.

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	7	4.6
Insatisfecho	55	35.9
Aceptable	78	51.0
Satisfecho	13	8.5
Totalmente Satisfecho	0	0.0
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 43. El personal docente y administrativo comprende las necesidades específicas de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 43, encontramos que una ligera mayoría de los estudiantes encuestados (59.5%), tiene una valoración positiva del ítem: el personal docente y administrativo comprende las necesidades específicas de los estudiantes. En esta valoración, destaca el nivel “aceptable” con la mayor valoración porcentual (51.0%).

Encontramos, igualmente, que un importante número de encuestados (40.5%), tiene una valoración negativa en este ítem.

Con respecto a las evidencias antes señaladas, queda demostrado que para el 91.5% de los estudiantes encuestados, el rendimiento percibido no logra satisfacer sus expectativas; por lo tanto, urge una propuesta de mejora.

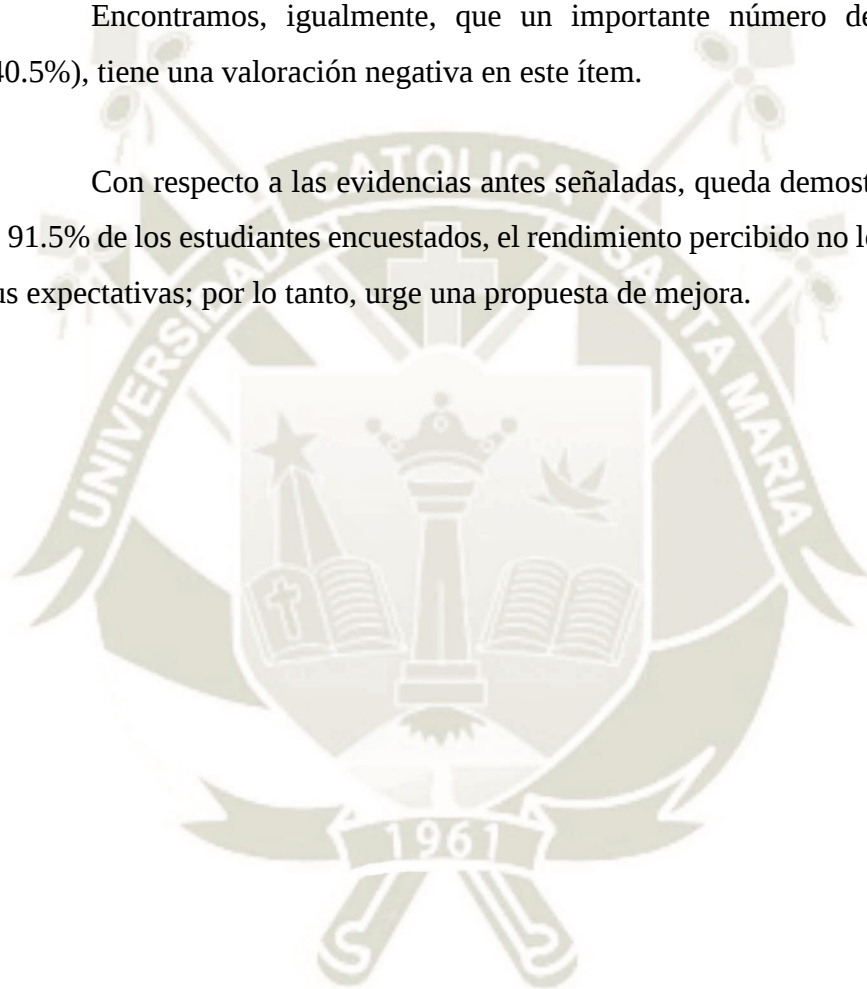
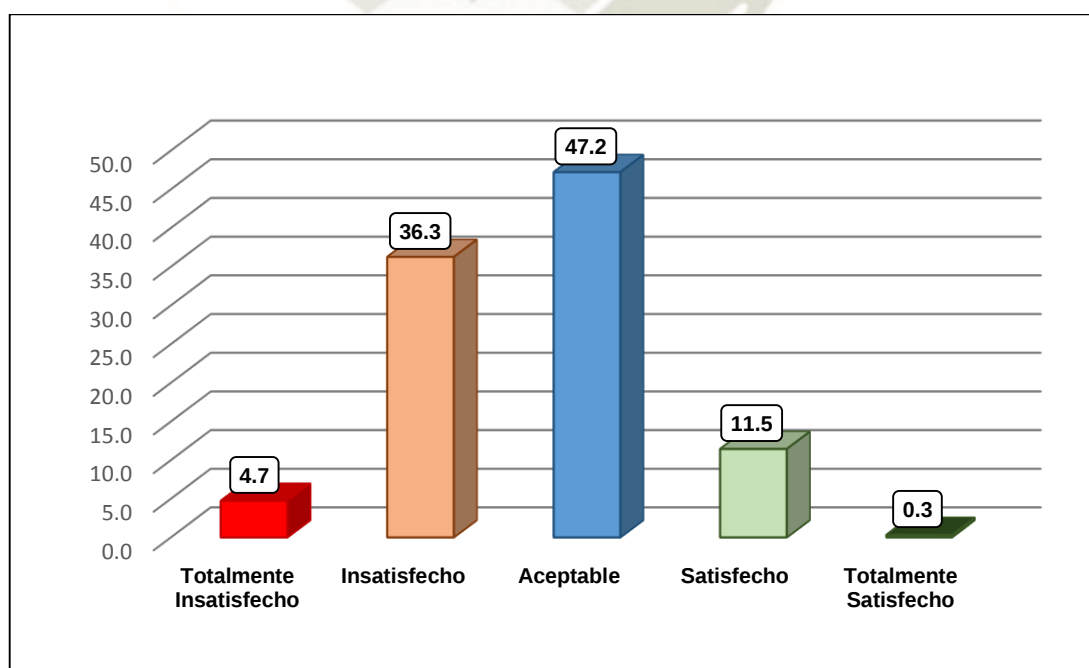


Tabla 44. Consolidado de la Dimensión 5: Empatía

Escala de Valoración	Ítems de la dimensión				PROMEDIO PORCENTUAL
	Atención personalizada del personal administ	Atención personalizada de los docentes	Preocupación por los intereses académicos de los estudiantes	Comprensión de las necesidades específicas de los estudiantes	
Totalmente Insatisfecho	7.2	3.3	3.9	4.6	4.7
Insatisfecho	41.8	32.0	35.3	36.0	36.3
Aceptable	41.8	48.4	47.7	51.0	47.2
Satisfecho	9.2	16.3	11.8	8.5	11.5
Totalmente Satisfecho	0.0	0.0	1.3	0.0	0.3
TOTAL	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 44. Consolidado de la Dimensión 5: Empatía


Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico 44, la dimensión 5: Empatía tiene, en promedio, una valoración positiva mayoritaria (59.0%) de parte de los estudiantes; siendo el nivel de “aceptable”, el de mayor valoración porcentual (47.2%).

Por otra parte, llama la atención, la valoración negativa de ésta dimensión, de un importante 41.0% de los encuestados, que se encuentran entre los niveles de “totalmente insatisfecho” a “insatisfecho”.

Al comparar estas evidencias con la valoración de las expectativas que tienen los estudiantes, encontramos que, exceptuando el 0.3% de los encuestados que se encuentra en el nivel “totalmente satisfecho”, para los demás encuestados, en esta dimensión no se logra satisfacer sus expectativas.

Con base en las evidencias anteriores, es necesario plantear, de manera inmediata, una propuesta de mejora, como tarea prioritaria de la EPTH.

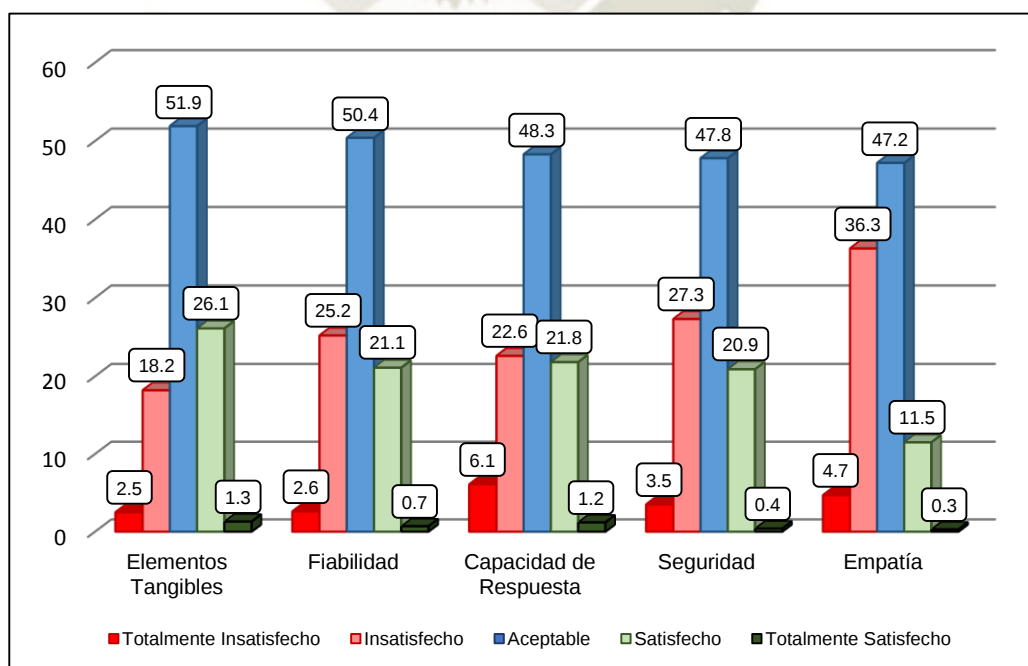
3.7. CONSOLIDADO-RESUMEN, DE LA PERCEPCIÓN ESTUDIANTES

Tabla 45. Consolidado Valoración Porcentual de la Percepción de los estudiantes

Dimensión	Valoración Porcentual Promedio				
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Elementos Tangibles	2.5	18.2	51.9	26.1	1.3
Fiabilidad	2.6	25.2	50.4	21.1	0.7
Capacidad de Respuesta	6.1	22.6	48.3	21.8	1.2
Seguridad	3.5	27.3	47.8	20.9	0.4
Empatía	4.7	36.3	47.2	11.5	0.3

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 45. Consolidado Valoración Porcentual de la Percepción de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia

Al efectuar el consolidado de la valoración porcentual, por dimensiones básicas del servicio, gráfico 45, encontramos dos situaciones relevantes:

Una valoración positiva mayoritaria de los estudiantes encuestados (70.2% en promedio); siendo el nivel “aceptable”, el de mayor valoración con un promedio general de 49.1%, seguido por el nivel “satisfecho”, con el 20.3%.

Una significativa valoración negativa, equivalente al 29.8% de los estudiantes encuestados, cuya percepción se encuentra entre los niveles de “totalmente Insatisfecho” e “Insatisfecho”; siendo las dimensiones de seguridad y empatía las de mayor valoración negativa.

Esta valoración, supone que, en general, el servicio educativo en la EPTH no logra satisfacer las expectativas de los estudiantes.

4. EN CUANTO A LA DISCREPANCIA EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES (Brecha 5)

El modelo SERVQUAL, conocido también como el modelo de las discrepancias, contempla la existencia de cinco posibles tipos de discrepancias o brechas en la cadena de servicio de una organización: Diferencias entre las expectativas del consumidor y lo que piensa el empresario que son esas expectativas; Diferencia entre lo percibido por la dirección y las especificaciones; Diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio prestado; Diferencia entre el servicio que se presta y la comunicación exterior; y, Diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido.

Todas las brechas ayudan a identificar y medir las ineficiencias del servicio; sin embargo, la brecha 5, llamada también brecha del cliente, es la que permite determinar el nivel de satisfacción de los clientes. Representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido el servicio.

En esta sección se busca insertar la información que reflejan las tablas y gráficos que, bajo el título de “Resumen”, se ha elaborado para cada una de las dimensiones básicas del servicio, en las que la valoración por ítems se ha efectuado mediante el estadígrafo media aritmética.

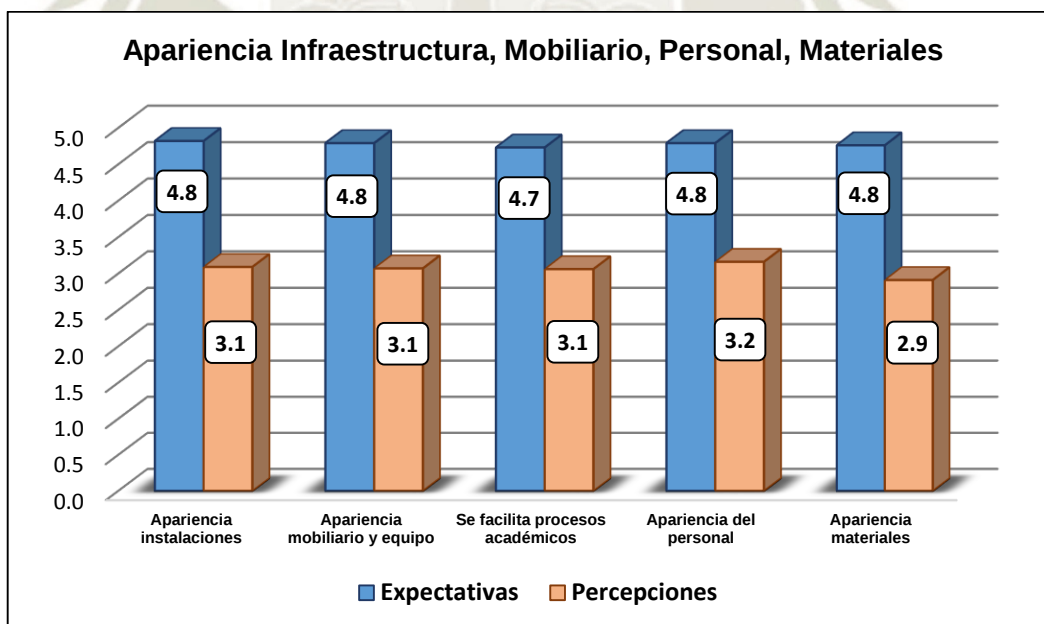
4.1. EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES, DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES

Los elementos tangibles son los aspectos físicos que el cliente percibe y valora de una organización. Incluye la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Tabla 46. Brecha 5 de la Dimensión 1: Elementos Tangibles

	EXPECTATIVAS Valor Esperado	PERCEPCIONES Valor Percibido	BRECHA
	Promedio ($\bar{x}$)	Promedio ($\bar{x}$)	
Apariencia instalaciones	4.8	3.1	-1.7
Apariencia mobiliario y equipo	4.8	3.1	-1.7
Ambas facilitan procesos académicos	4.7	3.1	-1.6
Apariencia del personal	4.8	3.2	-1.6
Apariencia materiales	4.8	2.9	-1.9
Promedio	4.8	3.1	-1.7

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 46. Brecha 5 de la Dimensión 1: Elementos Tangibles


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 46 muestra que el promedio final, entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes, en la dimensión 1: Elementos Tangibles, tiene una brecha o diferencia negativa, equivalente a -1.7

4.2. EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES, DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

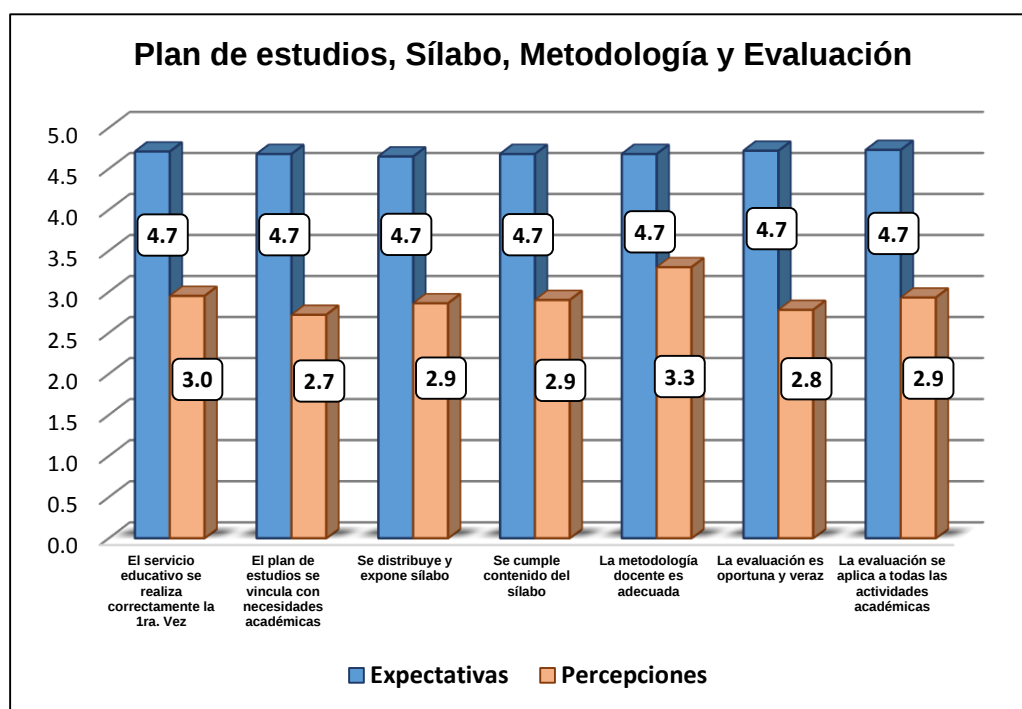
Esta dimensión valora tanto la habilidad de prestar el servicio prometido con cero errores, como la efectividad de obtener el servicio mediante un proceso correcto, que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Tabla 47. Brecha 5 de la Dimensión 2: Fiabilidad

Ítems de la Dimensión	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	BRECHA
	Valor Esperado	Valor Percibido	
	Promedio ($\bar{x}$)	Promedio ($\bar{x}$)	
Se realiza correctamente la 1ra. Vez	4.7	3.0	-1.7
El plan de estudios se vincula con las necesidades académicas	4.7	2.7	-2.0
Se distribuye y expone el sílodo, oportunamente	4.7	2.9	-1.8
Se cumple el contenido del sílodo	4.7	2.9	-1.8
La metodología docente es adecuada	4.7	3.3	-1.4
La evaluación es oportuna y veraz	4.7	2.8	-1.9
La evaluación se aplica a todas las actividades académicas	4.7	2.9	-1.8
Promedio	4.7	2.9	-1.8

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 47. Brecha 5 de la Dimensión 2: Fiabilidad



Fuente: Elaboración propia

Como se puede visualizar, la tabla y gráfico 47, muestran que el promedio de valoración, entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes, en la dimensión 2: Fiabilidad, tiene una brecha o diferencia negativa equivalente a -1.8

4.3. EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES, DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

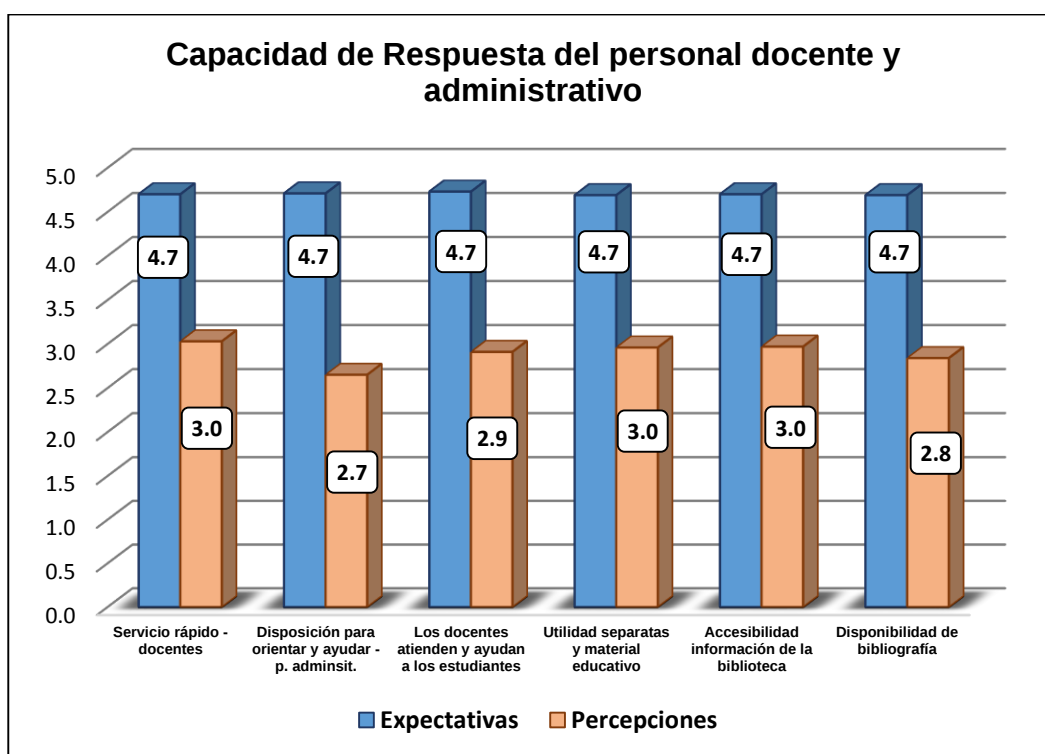
Mide la capacidad de reacción frente a una demanda del cliente, el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente, prestar el servicio de forma ágil.

Tabla 48. Brecha 5 de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Ítems de la Dimensión	EXPECTATIVAS Valor Esperado	PERCEPCIONES Valor Percibido	BRECHA
	Promedio ($\bar{x}$)	Promedio ($\bar{x}$)	
Los docentes brindan un servicio rápido	4.7	3.0	-1.7
Disposición del personal administrativo para orientar y ayudar	4.7	2.7	-2.0
Los docentes atienden y ayudan a los estudiantes	4.7	2.9	-1.8
Las separatas y material educativo son útiles	4.7	3.0	-1.7
La información de la biblioteca es accesible	4.7	3.0	-1.7
La bibliografía esta disponible cuando se le necesita	4.7	2.8	-1.9
Promedio	4.7	2.9	-1.8

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 48. Brecha 5 de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico 48, el promedio de valoración, entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes, en la dimensión 3: Capacidad de Respuesta, tiene una brecha o diferencia negativa equivalente a -1.8

4.4. EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES, DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

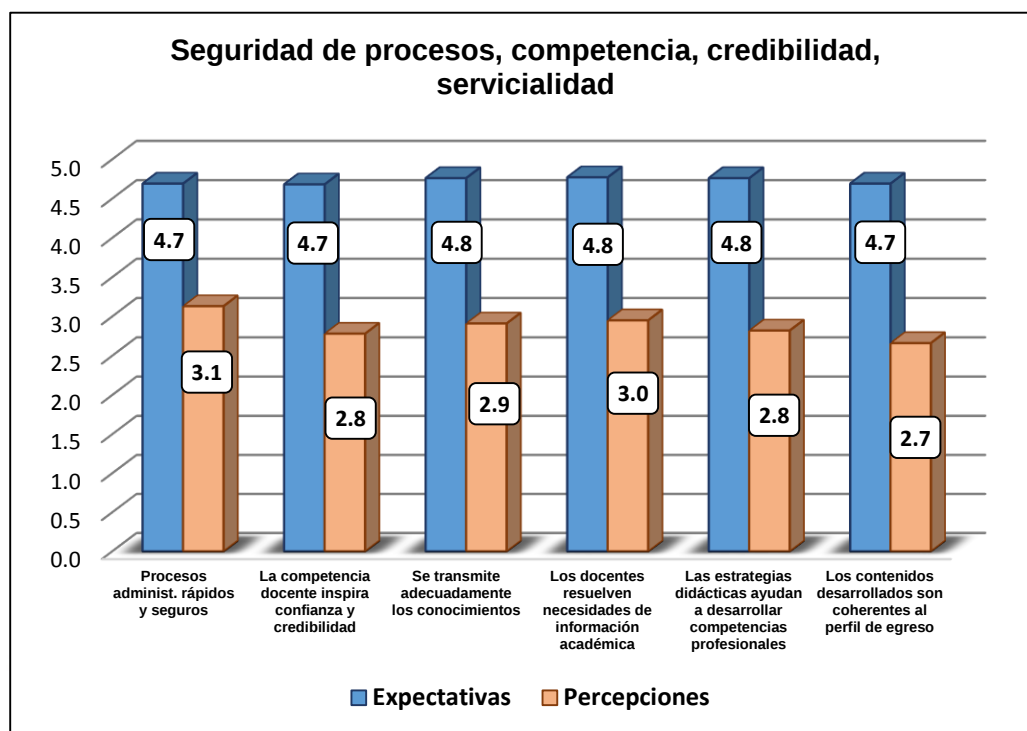
Busca medir el conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente; ausencia de riesgos.

Tabla 49. Brecha 5 de la Dimensión 4: Seguridad

Ítems de la Dimensión	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	BRECHA
	Valor Esperado Promedio ($\bar{x}$)	Valor Percibido Promedio ($\bar{x}$)	
Los procesos administ. son rápidos y seguros	4.7	3.1	-1.6
Los conocimientos de los docentes inspiran confianza y credibilidad	4.7	2.8	-1.9
Se transmite adecuadamente los conocimientos	4.8	2.9	-1.9
Los docentes resuelven necesidades de información académica	4.8	3.0	-1.8
Las estrategias didácticas ayudan a desarrollar competencias	4.8	2.8	-1.9
Los contenidos son coherentes con el perfil de egreso	4.7	2.7	-2.0
Promedio	4.7	2.9	-1.9

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 49. Brecha 5 de la Dimensión 4: Seguridad



Fuente: Elaboración propia

La tabla y gráfico 49, muestran que el promedio de valoración, entre las expectativas y percepciones de los estudiantes, en la dimensión 4: Seguridad, tiene una brecha o diferencia negativa, equivalente a -1.9

4.5. EXPECTATIVAS-PERCEPCIONES, DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

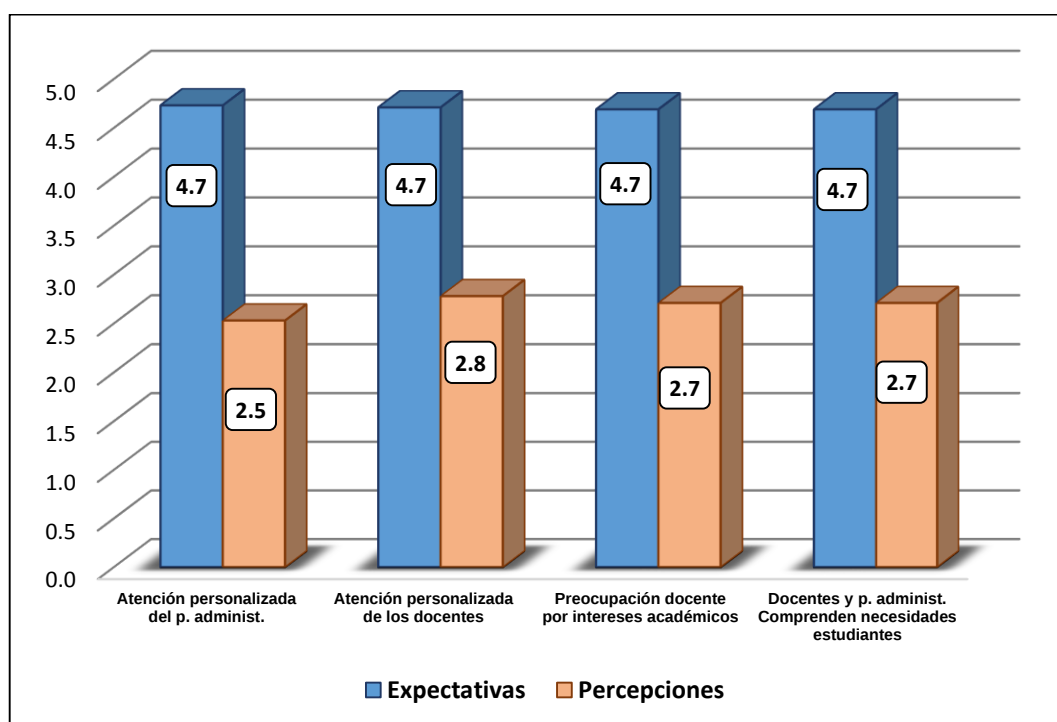
Empatía es la unión sólida que se establece entre dos personas. Supone inferir y comprender los pensamientos y deseos del otro. En marketing, implica la atención individualizada al cliente.

Tabla 50. Brecha 5 de la Dimensión 5: Empatía

Ítems de la Dimensión	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	BRECHA
	Valor Esperado Promedio ($\bar{x}$)	Valor Percibido Promedio ($\bar{x}$)	
Atención personalizada del p. administrativo	4.7	2.5	-2.2
Atención personalizada de los docentes	4.7	2.8	-1.9
Preocupación docente por intereses académicos	4.7	2.7	-2.0
Los docentes y p.administ. comprenden necesidades estudiantes	4.7	2.7	-2.0
Promedio	4.7	2.7	-2.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 50. Brecha 5 de la Dimensión 5: Empatía



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico 50, encontramos que el promedio de valoración, entre las expectativas y percepciones de los estudiantes, en la dimensión 5: Empatía, tiene una brecha o diferencia negativa, equivalente a -2.0

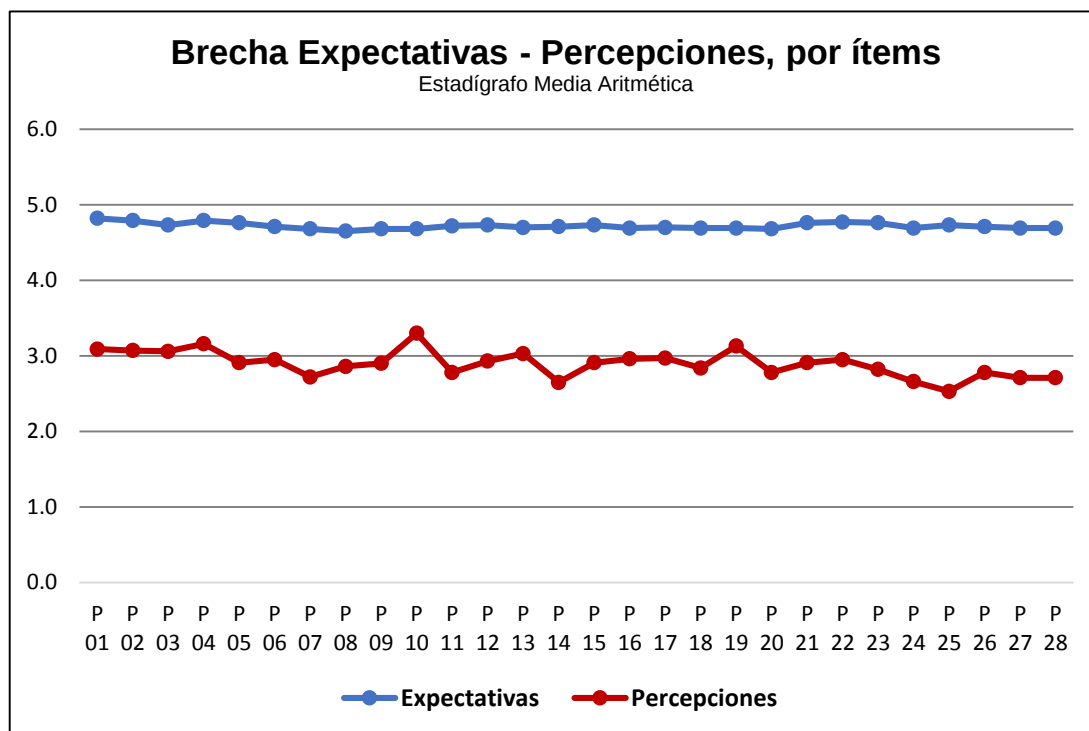
4.6. CONSOLIDADO-RESUMEN DE LA BRECHA 5

Tabla 51. Consolidado Expectativas - Percepciones, por ítems

Dimensiones	EXPECTATIVAS Valor Esperado	PERCEPCIONE S Valor Percibido	Brecha
Elementos Tangibles	4.8	3.1	-1.7
P 01	4.8	3.1	-1.7
P 02	4.8	3.1	-1.7
P 03	4.7	3.1	-1.6
P 04	4.8	3.2	-1.6
P 05	4.8	2.9	-1.9
Fiabilidad	4.7	2.9	-1.8
P 06	4.7	3.0	-1.7
P 07	4.7	2.7	-2.0
P 08	4.7	2.9	-1.8
P 09	4.7	2.9	-1.8
P 10	4.7	3.3	-1.4
P 11	4.7	2.8	-1.9
P 12	4.7	2.9	-1.8
Capacidad de Respuesta	4.7	2.9	-1.8
P 13	4.7	3.0	-1.7
P 14	4.7	2.7	-2.0
P 15	4.7	2.9	-1.8
P 16	4.7	3.0	-1.7
P 17	4.7	3.0	-1.7
P18	4.7	2.8	-1.9
Seguridad	4.7	2.9	-1.8
P 19	4.7	3.1	-1.6
P 20	4.7	2.8	-1.9
P 21	4.8	2.9	-1.9
P 22	4.8	3.0	-1.8
P 23	4.8	2.8	-2.0
P 24	4.7	2.7	-2.0
Empatía	4.7	2.7	-2.0
P 25	4.7	2.5	-2.2
P 26	4.7	2.8	-1.9
P 27	4.7	2.7	-2.0
P 28	4.7	2.7	-2.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 51. Consolidado Expectativas – Percepciones, por ítems



Fuente: Elaboración propia

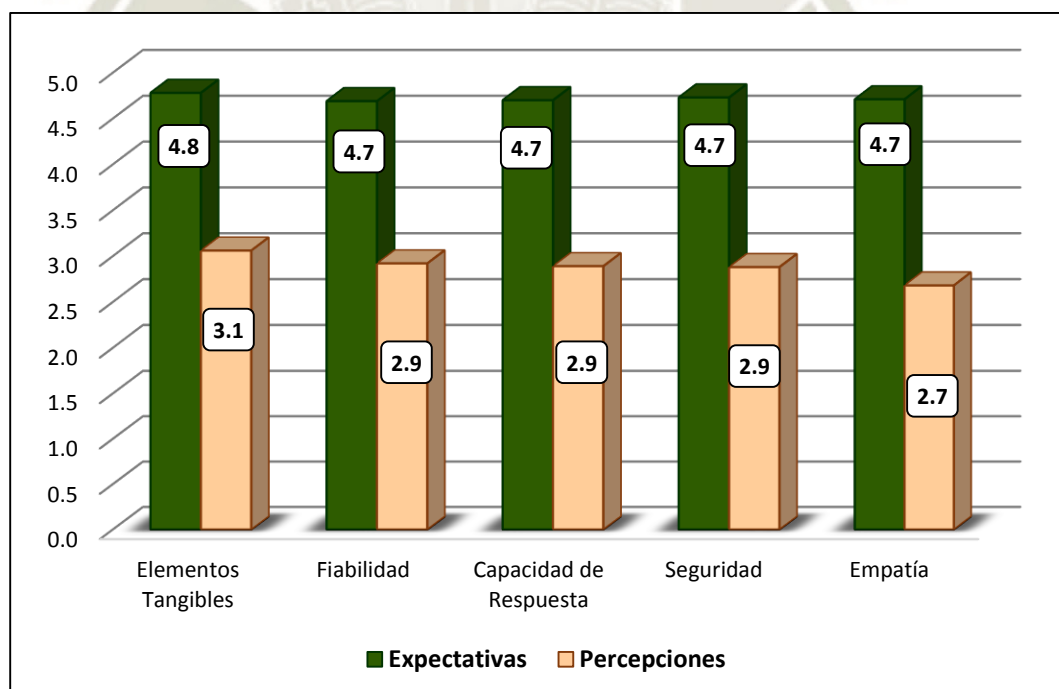
El consolidado de valoración por ítems, en el gráfico 51, mediante el estadígrafo media aritmética, muestra que hay una discrepancia o brecha negativa entre las expectativas y la percepción de los estudiantes, respecto al servicio educativo recibido en la EPTH.

En efecto, mientras que las expectativas, según la codificación aplicada (en una escala de 1 a 5), se encuentran en el nivel “Totalmente Satisfecho”; la percepción del servicio recibido, se encuentra en el nivel de “Aceptable”, que corresponde a la valoración positiva mínima.

Tabla 52. Consolidado Expectativas - Percepciones, por dimensiones

PROMEDIO	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	PROMEDIO GENERAL
Promedio Expectativas	4.8	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7
Promedio Percepciones	3.1	2.9	2.9	2.9	2.7	2.9

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 52. Consolidado Expectativas - Percepciones, por dimensiones


Fuente: Elaboración propia

El consolidado de valoración por dimensiones, mediante el estadígrafo media aritmética, gráfico 52, muestra que hay una discrepancia o brecha negativa entre las expectativas y la percepción de los estudiantes, respecto al servicio educativo recibido en la EPTH.

En efecto, mientras que las expectativas de los estudiantes alcanzan el promedio de 4.7 (Totalmente Satisfecho); la percepción del servicio recibido, tiene un promedio de 2.9 (Aceptable).

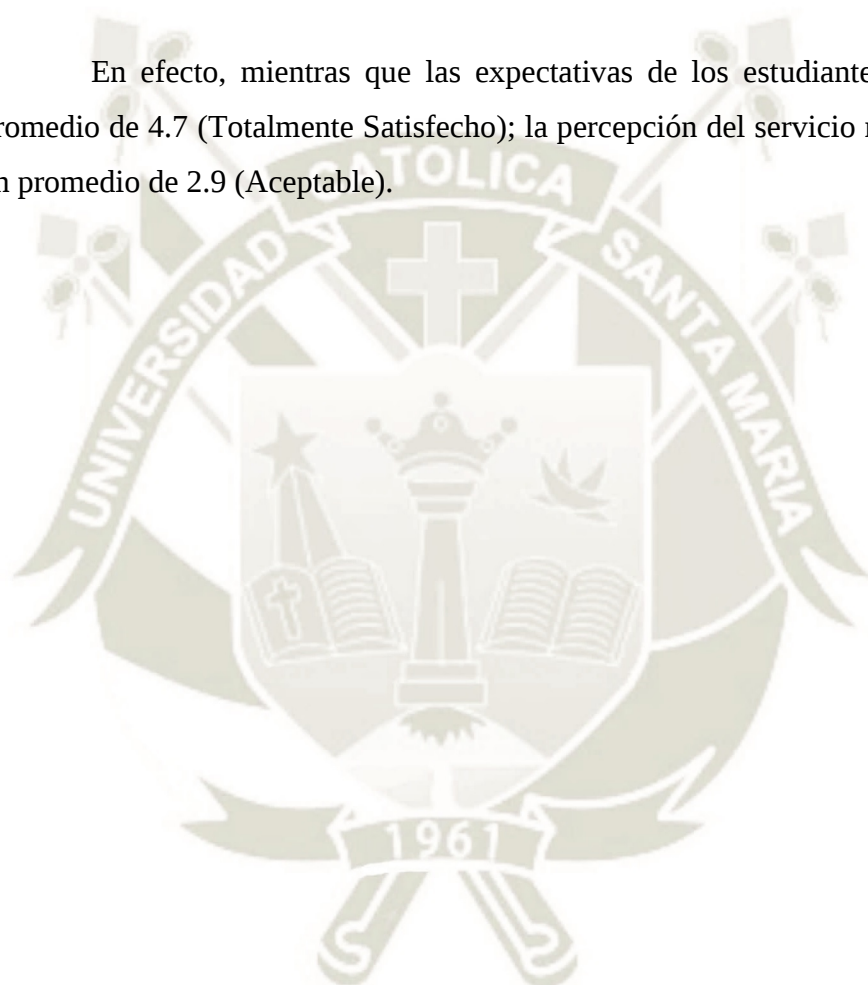
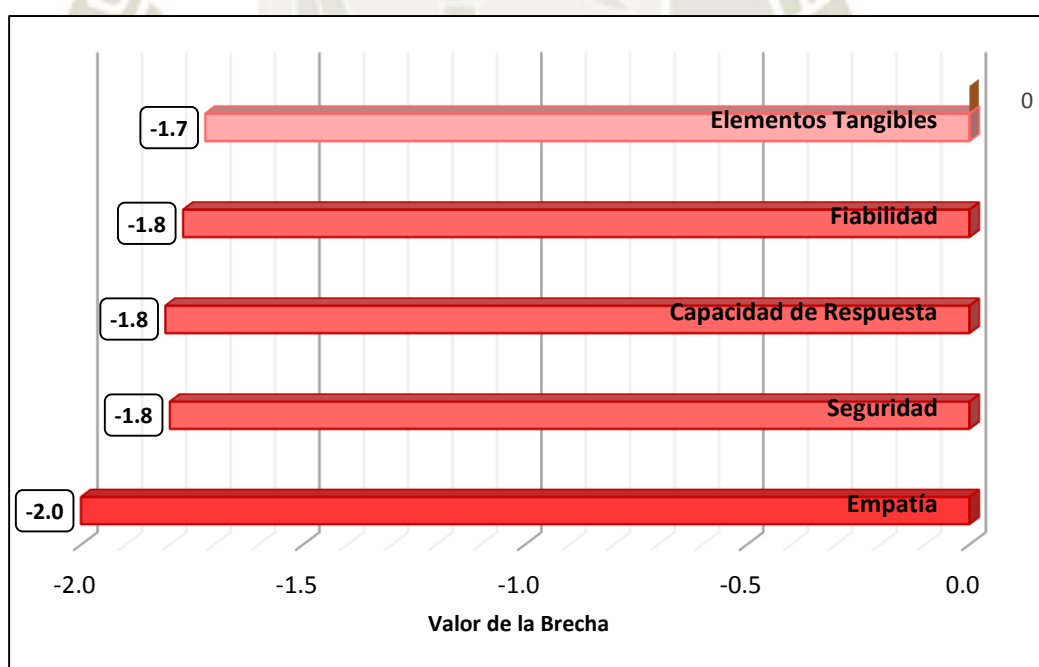


Tabla 53. Resumen de las brechas o diferencias por dimensiones

PROMEDIO	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativas	4.8	4.7	4.7	4.7	4.7
Percepciones	3.1	2.9	2.9	2.9	2.7
Brecha	-1.7	-1.8	-1.8	-1.8	-2.0

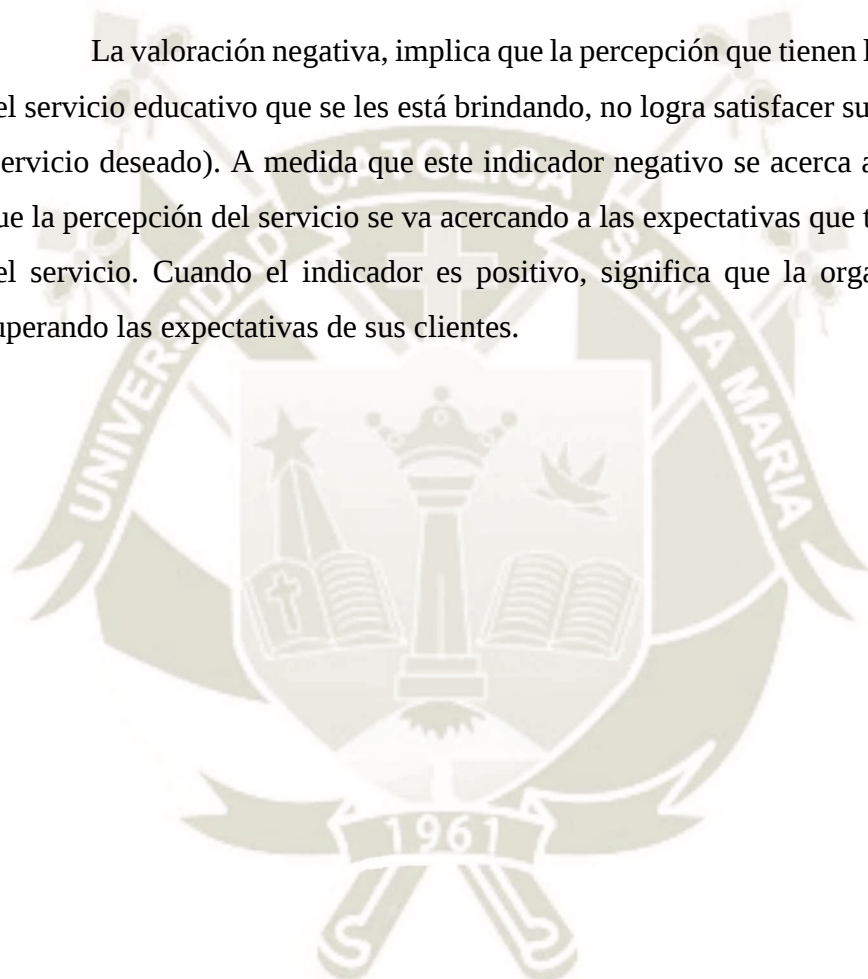
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 53. Resumen de las brechas o diferencias por dimensiones


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 53, encontramos que la valoración promedio por dimensiones, tiene una discrepancia o brecha negativa entre las expectativas y la percepción de los estudiantes respecto al servicio educativo en la EPTH, equivalente a -1.8 en promedio.

La valoración negativa, implica que la percepción que tienen los estudiantes del servicio educativo que se les está brindando, no logra satisfacer sus expectativas (servicio deseado). A medida que este indicador negativo se acerca a cero, supone que la percepción del servicio se va acercando a las expectativas que tiene el cliente del servicio. Cuando el indicador es positivo, significa que la organización está superando las expectativas de sus clientes.



DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del servicio educativo en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería (EPHT) de la Universidad Católica de Santa María (UCSM).

Con esa finalidad hemos aplicado el modelo SERVQUAL - propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) -, que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio y que se utilizan para evaluar y medir la satisfacción del cliente. Estas cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se desglosan en veintiocho ítems estándares que reflejan los aspectos que los clientes consideran más importantes de cada una de ellas.

Conforme lo planteado por el modelo SERVQUAL, se realizaron dos cuestionarios, entregados a los estudiantes en dos momentos diferentes. El primer cuestionario, aplicado en el mes de marzo (al inicio de la prestación del servicio), con la finalidad de identificar las expectativas de los estudiantes sobre el servicio educativo que va a recibir. En este primer cuestionario se adicionó un ítem para conocer la importancia relativa que tiene cada dimensión para los estudiantes. El segundo cuestionario, con los mismos veintiocho ítems, con la finalidad de conocer la percepción de los estudiantes sobre el servicio educativo recibido, ha sido aplicado en el mes de julio (al finalizar la prestación del servicio); razón por la cual, consideramos que el resultado es válido y confiable.

Los resultados de la investigación son importantes, por cuanto, en el proceso obligatorio de Licenciamiento Institucional, las universidades tienen que demostrar ante la SUNEDU, que cumplen con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para poder brindar el servicio educativo; por lo tanto, es esencial conocer el nivel de satisfacción del servicio, para mejorar la calidad educativa.

En la lectura de estos resultados, se confirma la hipótesis de trabajo formulada, al establecer el nivel de satisfacción del servicio educativo en la EPTH a partir de la discrepancia entre las expectativas que tenían los estudiantes antes de tomar el servicio y la percepción del servicio recibido, al concluir el servicio. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo en la EPTH, se encuentra, principalmente, en el nivel aceptable en un 49.1%. De igual forma, encontramos que un significativo grupo de estudiantes, en un 21.1%, tiene una valoración negativa - entre totalmente insatisfecho e Insatisfecho - del servicio educativo; situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la EPTH.

Analizando, de manera independiente, los resultados de las dimensiones básicas para evaluar un servicio, se observa que elementos tangibles - referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación - es la dimensión con mayor valoración positiva: 27.4% entre satisfecho y totalmente satisfecho, seguida del 51.9% en el nivel de aceptable. Por otro lado, encontramos que Empatía, Seguridad y Capacidad de respuesta, son las dimensiones con mayor valoración negativa, entre los niveles totalmente insatisfecho e Insatisfecho, en un 41%, 30.8% y 28.7%, respectivamente.

Ahora, si comparamos estos resultados con los obtenidos en estudios previos, tenemos que Sotomayor (2013), en su trabajo de investigación “Medición de la calidad del servicio educativo en el Programa Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica de Santa María, utilizando la escala SERVQUAL”, a diferencia de la presente investigación, toma una escala de valoración que va del 1 al 7 para las mismas dimensiones básicas empleadas para evaluar un servicio; y, por una aplicación conveniente, aplicó la encuesta, únicamente, a 55 estudiantes.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles, en Sotomayor (2013), la mayor variación porcentual se encuentra entre la medición de 4 a 7, con un 79.1% de valoración positiva, similar a la obtenida en la presente investigación 79.3%; destacando la medida 4 a 5, en el punto central de la escala, con un 52.7%, mientras que en la presente investigación alcanza el 51.9%, en el nivel aceptable.

En cuanto a la dimensión Fiabilidad, en Sotomayor (2013), la mayor variación porcentual se ubica entre la medición de 4 a 7, con un 56.7%, destacando la medición 4 a 5, en el punto central de la escala, con un 47.2%. En nuestro caso, la mayor valoración es positiva, está en el orden del 72.2%, destacando el nivel aceptable con un 50.4%. Cabe resaltar la valoración negativa de esta dimensión: Sotomayor encuentra un 43.4% en la medida de 1 a 3; porcentaje mayor al encontrado en nuestra investigación equivalente al 27.8% entre los niveles totalmente insatisfecho e insatisfecho.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, en Sotomayor (2013), la mayor variación porcentual está en la medición de 4 a 7, con un 53.8%, siendo la medición de 4 a 5, en el punto central de la escala, la de mayor valoración con un 41.5%. En la presente investigación, la mayor valoración es positiva con un 71.3%, destacando el nivel aceptable, con un 48.3%. Por otro lado, encontramos que hay una significativa valoración negativa en ambas investigaciones: mientras en Sotomayor (2013) el 42.2% se encuentra en la escala de 1 a 3, nosotros encontramos que un 28.7% está entre los niveles totalmente insatisfecho e insatisfecho. Es decir, la valoración positiva en la presente investigación es mayor, en un 17.5%; mientras que en Sotomayor (2013), la valoración porcentual negativa es mayor, en un 13.5%.

En cuanto a la dimensión seguridad, Sotomayor (2013) encuentra que la mayor variación porcentual está en la medición de 4 a 7, con un 65.6%, siendo la medida de 4 a 5, en el punto central de la escala, la de mayor valoración con un 44.6%. En nuestro caso, la mayor valoración porcentual, es positiva con un 69.1%, destacando el nivel aceptable, con un 47.8%. Como en la dimensión anterior, es necesario resaltar la significativa valoración negativa en ambas investigaciones: mientras Sotomayor encuentra un 34.6% en la medida de 1 a 3, nosotros encontramos que un 30.8% se

encuentra entre los niveles totalmente insatisfecho e insatisfecho. Sin duda, Sotomayor encuentra una mayor valoración negativa.

En cuanto a la dimensión empatía, Sotomayor (2013) encuentra que la mayor variación porcentual es positiva y se encuentra en la medida de 4 a 7, con un 53.2%, siendo la medida de 4 a 5, en el punto central de la escala, la de mayor valoración con un 41.4%. En nuestro caso, la mayor valoración es positiva con un 59.0%, destacando el nivel aceptable, con un 47.2%. Cabe resaltar la significativa valoración negativa en ambas investigaciones; mientras Sotomayor encuentra un 46.9% en la medida de 1 a 3, nosotros encontramos un 41.0% entre los niveles totalmente insatisfecho e insatisfecho.

En conclusión, podemos afirmar que se tiene evidencia suficiente para indicar que los resultados son válidos. A la luz de estos resultados, la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería deberá poner mayor atención en mejorar las dimensiones: Empatía, Seguridad y Capacidad de respuesta, sin descuidar los dos restantes.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Las expectativas de los estudiantes (servicio deseado o servicio ideal), en relación al servicio educativo que ofrece la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, se encuentran en el nivel “Totalmente Satisfecho”.

SEGUNDA. La percepción de los estudiantes (servicio recibido), del servicio que ofrece la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, se encuentran en el nivel “Aceptable”.

TERCERA. Existe una discrepancia o brecha negativa entre las expectativas y la percepción de los estudiantes, en relación al servicio ofrecido en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Implica, que la percepción que tienen los estudiantes del servicio educativo que se les está brindando, no logra satisfacer sus expectativas.

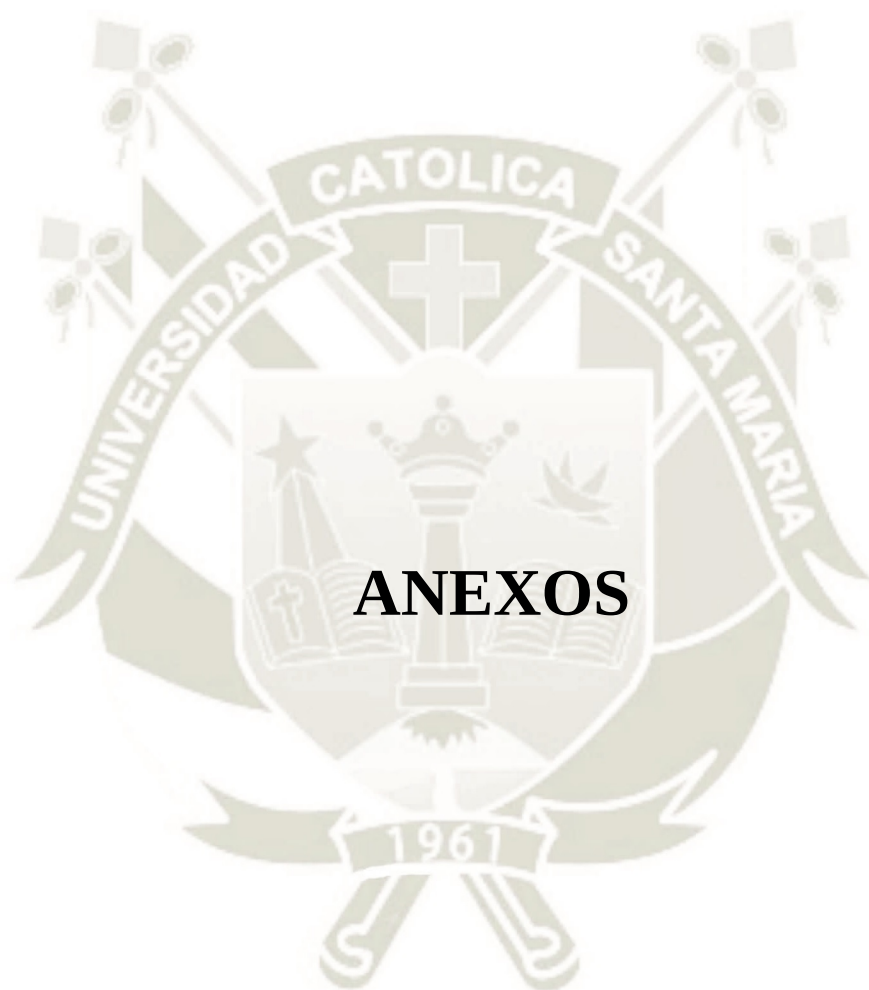
La hipótesis de la investigación queda probada al establecerse el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación al servicio que ofrece la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

SUGERENCIAS

1. Alcanzar a los directivos de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, los resultados de la investigación, para que, con base en ellos, se sirvan implementar procesos de mejora continua para cada una de las dimensiones básicas que caracterizan un servicio.
2. Proponer a los directivos de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, implementar, en el más breve plazo, un Sistema de Gestión de la Calidad, que incluya conceptos fundamentales como: Enfoque del sistema para la gestión, enfoque al cliente, liderazgo, enfoque basado en procesos, participación del personal, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, entre otros (Ver propuesta en el anexo 2).
3. Recomendar a los directivos de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, aplicar, periódicamente, encuestas sobre la percepción del servicio educativo ofrecido en la EPTH, para determinar cómo va evolucionando el nivel de satisfacción e implementar los correctivos necesarios.

BIBLIOGRAFÍA

- HENDER, L. (2006); *La Satisfacción del Cliente*; Editorial CIDEAC; Madrid-España.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (2014); *Metodología de la Investigación*; Sexta Edición; Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.; México.
- KOTLER, Philip (1989); *Dirección de Mercadotecnia*; 8va Edición; Editorial Pearson Prentice Hall; España.
- KOTLER, Philip; BOWEN, Jhon; MAKENS, James (2004); *Marketing para Turismo*; Tercera Edición; Editorial Pearson Prentice Hall; Madrid-España.
- LARREA ANGULO, Pedro (1991); *Calidad de Servicio. Del Marketing a la Estrategia*; Ediciones Díaz de Santos, S.A.; Madrid-España.
- LEHMAN, D.; WINER, R. (2007); *Administración del Producto*; Cuarta Edición; Editorial McGraw Hill Interamericana; México.
- LÓPEZ CUBINO, (2013); *Modelos de Gestión de Calidad*; recuperado de [http://jesuitasleon.es/calidad/Modelos calidad.pdf](http://jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20calidad.pdf)
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo (2001); *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*; Tercera Edición; Editorial McGraw-Hill / Interamericana S.A.; Bogotá-Colombia.
- REBOLLOSO, E.; SALVADOR, C.; FERNÁNDEZ-RAMÍREZ, B.; CANTÓN, P. (2003); *Análisis de la percepción y expectativas de los usuarios y su impacto en la satisfacción*; Revista de Psicología Social Aplicada.
- UCSM (2015); *Modelo Educativo UCSM*; Editado por la Universidad Católica de Santa María; Impreso en Neo Cromátika S.R.L.; Arequipa-Perú.



ANEXOS



Anexo N° 1
Proyecto de Tesis

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Educación Superior



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO, EN LA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA - 2015**

Proyecto de Tesis presentado por el Bachiller:

FARFÁN SIALER, AXEL ADOLFO

Para optar el grado académico de:

Maestro en Educación Superior

Arequipa – Perú

2.015

I. PREÁMBULO

Hoy en día, la preocupación por elevar la calidad de la enseñanza en los sistemas de educación superior, por tratarse de un nivel terminal, se ha convertido en una tendencia mundial. La presión por mejorar la calidad de la enseñanza es tan fuerte en las organizaciones educativas, que ésta se ha convertido en su prioridad estratégica.

La nueva Ley Universitaria,¹ incorpora la calidad académica como uno de los principios que rige al sistema universitario. En ese contexto, la Política de Calidad de la UCSM se encuentra expresamente señalada en uno de los ejes de su Modelo Educativo: “La Universidad Católica de Santa María tiene el propósito de garantizar la calidad de nuestra oferta educativa implantando, un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que asegure la mejora permanente y su sostenibilidad en el tiempo”.²

A nuestro entender, existen dos instancias que velan por la calidad del sistema educativo en la UCSM:

- Primera. El sistema de autoevaluación y acreditación, mecanismo voluntario al que se someten las instituciones de Educación Superior con la finalidad de contar con una certificación de sus procesos internos y resultados. La acreditación, según el SINEACE, es el “reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa”.

¹ La nueva Ley Universitaria (Ley N° 30220), en el Capítulo I: Disposiciones Generales, Artículo 5: Principios, señala que las universidades en el país se rigen por diecisiete (17) principios, entre los que se encuentra la Calidad Académica.

² UCSM (2.015); *Modelo Educativo UCSM*; Primera Edición; Editado por Universidad Católica de Santa María; Impreso en Neo Cromátika S.R.L.; Arequipa-Perú.

- Segunda. El Sistema de Gestión de Calidad - SGC, conjunto de normas interrelacionadas, por las cuales las organizaciones educativas administran, de manera ordenada, la calidad de la misma, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Con base en la Política de Calidad que incorpora en su Modelo Educativo la UCSM, la implementación de un Sistema de Autoevaluación y Acreditación, así como la de un Sistema de Gestión de Calidad en la EPTH, implica establecer un estado de situación o diagnóstico, para determinar dónde estamos; y, a partir de allí, mediante procesos de planificación, establecer hacia dónde se quiere ir. Ésta es la razón principal, por la que el presente estudio adquiere gran importancia. Su ejecución permitirá contribuir con la EPTH, para identificar las dificultades y fortalezas que permitan elevar la calidad educativa.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del Problema

Nivel de satisfacción del servicio educativo, en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, de la Universidad Católica de Santa María - UCSM, Arequipa - 2015

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción

- a. Campo : Ciencias Sociales
- b. Área : Educación superior universitaria
- c. Línea : Calidad educativa

1.2.2. Análisis de Variables

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
Satisfacción del cliente	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, mobiliario y equipos.
		Apariencia del personal
		Apariencia de los elementos de comunicación
	Fiabilidad	Entrega del servicio correcto
		Cumplimiento de la promesa
	Capacidad de Respuesta	Proporcionar un servicio rápido
		Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios
	Seguridad (Garantía)	Seguridad de las instalaciones
		Seguridad física de los usuarios
		Confidencialidad de la información
	Empatía	Atención individualizada
		Comunicación
		Comprensión del cliente

Fuente: Elaboración propia

1.2.3. Nivel de Investigación

Se trata de una investigación descriptiva por cuanto describe ciertos rasgos de la realidad, especifica sus propiedades y muestra su comportamiento. Permite detallar el fenómeno estudiado a través de la medición de uno o más de sus atributos.

1.2.4. Tipo de Investigación

La presente investigación, según su prolongación en el tiempo, es de tipo transversal o sincrónica, porque el estudio se circunscribe a un momento puntual, un segmento de tiempo durante el año.

Según el énfasis en la naturaleza de los datos, es una investigación cuantitativa porque en el estudio predominan datos que se basan en la cuantificación.

1.2.5. Interrogantes de Estudio

- ¿Cómo son las expectativas que tienen los estudiantes, en relación al servicio educativo que debería ofrecer la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM?
- ¿Cuál es la precepción que tienen los estudiantes, del servicio educativo que le está entregando la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM?
- ¿Cuál es la relación entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes, en cuanto al servicio educativo que ofrece la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM?

1.3. Justificación del Problema

En la actualidad la educación se ha constituido en uno de los factores más importantes para el avance y progreso, tanto de las personas como de las sociedades. En ese sentido, la educación, desde el punto de vista de la economía, es considerada uno de los factores más relevantes de la producción; y, desde el enfoque social, el principal soporte para erradicar la desigualdad, la pobreza y el analfabetismo.

En ese mismo orden de ideas, como resultado de los cambios acelerados que se han producido en las últimas décadas - debido a cambios tecnológicos relacionados con la información, las comunicaciones y la globalización - la calidad en la educación cobra cada día mayor importancia, debido a la profunda influencia que tiene en las personas y la sociedad.

La presente investigación es trascendente por la magnitud de la población beneficiada con su solución. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo permitirá mejorar la calidad educativa, lo que beneficiará a futuros estudiantes de la carrera de turismo y hotelería.

Tiene relevancia social porque permitirá conocer el nivel de satisfacción del servicio educativo, que tienen los alumnos de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM. Conocer la opinión de los alumnos (usuarios del servicio educativo), es esencial para mejorar la calidad educativa. Una educación de calidad contribuye con las necesidades de bienestar y calidad de vida de las personas, con el desarrollo y progreso de las sociedades y con los desafíos del mundo contemporáneo por los avances científicos y tecnológicos.

Otra forma de contribuir, es su implicancia práctica. En efecto, los resultados de la investigación contribuirán decididamente en el proceso de Autoevaluación de la EPTH, sirviendo de referente para desarrollar planes de mejora continua.

Tiene utilidad metodológica, porque la recolección de la información en la presente investigación, implica formular un nuevo instrumento, adaptado al modelo SERVQUAL, en el que partiendo de las cinco dimensiones o expectativas básicas que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios que les entregan las empresas, se han planteado preguntas de manera específica, relacionadas a los objetivos de la investigación. Este nuevo instrumento podrá ser utilizado periódicamente por la EPTH para conocer cómo va evolucionando el nivel de satisfacción de los estudiantes.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Satisfacción del Cliente

2.1.1. Concepto

De manera general, el término satisfacción,³ puede definirse como el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Por otro lado, para los negocios, cliente, según Baltodano,⁴ es una persona o una organización que adquiere un producto o servicio, por medio de una transacción financiera u otro medio de pago, para satisfacer una necesidad concreta. Con base en la definición de Baltodano, un cliente es sinónimo de comprador o consumidor.

Finalmente, satisfacción del cliente, según Kotler,⁵ es “el estado de ánimo de una persona, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

³ Diccionario Manual de la Lengua Española (2007); Editorial Larousse S.L.; disponible en <http://es.thefreedictionary.com/satisfacci%C3%B3n>; consultado el 18.10.15

⁴ BALTODANO ANGULO, Maritza Mercedes (2007); *Técnicas de Atención y Servicio al Cliente*; Fondo Editorial de la UIGV; Lima-Perú; Pág. 19

⁵ KOTLER, Philip (1989); *Dirección de Mercadotecnia*; 8va Edición; Editorial Pearson Prentice Hall; Madrid - España; Págs. 40-41

En otras palabras, satisfacción del cliente, viene a ser la sensación de placer o desencanto que experimenta una persona al comparar la experiencia del producto o servicio que adquirió (rendimiento percibido) con sus expectativas de beneficios previos, sustentadas en la imagen de la empresa en el mercado.

Como se puede inferir, con base en la definición de Kotler, resulta necesario y fundamental para toda organización conocer la opinión de sus clientes, lo que le permitirá posteriormente establecer planes de mejora continua. Es decir, el cliente se constituye en la persona más importante de toda empresa, representa el objeto de atención principal de toda organización; razón por la cual, las organizaciones deben buscar y lograr, permanentemente, la plena satisfacción de sus clientes.

2.1.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Las herramientas más usadas por las organizaciones para evaluar y medir la satisfacción del cliente, son dos:

- a. La primera, planteada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1985-1992), donde el nivel de satisfacción es la diferencia entre el rendimiento percibido (percepciones) y las expectativas (demandas) que se tenían antes de consumir el producto o servicio. En este caso, los elementos que conforman la satisfacción del cliente son: el rendimiento percibido y las expectativas.
- b. La segunda, propuesta por Joseph Cronin y Steven Taylor (1994), donde para medir el nivel de satisfacción se toma en cuenta sólo las percepciones; es decir, según esta propuesta, la satisfacción del cliente tendría como único elemento el rendimiento percibido.

El desarrollo de los elementos que conforman la satisfacción del cliente, es como sigue:

- **El rendimiento percibido.**

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es decir, es el resultado, en términos de satisfacción, que el cliente considera haber logrado, luego de adquirir el producto o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:⁶

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Se sustenta en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

En resumen, el rendimiento percibido se basa en el cliente; y, dada su complejidad, es determinado mediante una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

- **Las expectativas.**

Constituyen la esperanza, sueño o ilusión, que tienen los clientes por conseguir algo. En ese contexto, la expectativa consiste en depositar confianza en aquello que, con base en información relevante o experiencia previa, es lo más probable que ocurra.

⁶ HENDER, L. (2006); *La Satisfacción del Cliente*; Editorial CIDEC; Madrid-España; Pág. 161

Las expectativas de los clientes se producen o generan por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- **Promesas explícitas del servicio.** Son las afirmaciones o promesas que hace la empresa a sus clientes, acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio que ofrece.
- **Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión** (Comunicación boca – oreja). Se concibe como una fuente de información imparcial por lo que goza de gran credibilidad.
- **Experiencia de compras anteriores.** Supone que ya se cuenta con un conocimiento del producto o servicio, a partir de la experiencia; por lo mismo, las expectativas suelen ser más realistas debido al conocimiento adquirido.
- **Promesas que ofrecen los competidores.** Influyen en las expectativas que tienen de nuestro producto o servicio.

En consecuencia, la empresa debe tener especial cuidado, al establecer, en la parte que depende de ella, el nivel correcto de expectativas.⁷ Cuando las expectativas son demasiado bajas, no atraerán clientes; por el contrario, cuando las expectativas son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un aspecto a tener en cuenta, en este punto, es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, debido, generalmente, a las actividades de mercadotecnia de la organización. Por lo tanto, es de vital importancia monitorear permanentemente las “expectativas” de los clientes para así determinar:

⁷ KOTLER, Philip (1989); Ob. Cit.; Pág. 40-41

- Si sus expectativas se encuentran dentro de lo que la empresa puede proporcionar.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si sus expectativas coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Las expectativas, según Reboloso, Salvador, Fernández-Ramírez y Cantón,⁸ se clasifican en: básicas y diferenciadas.

- **Las expectativas básicas.**

Son simplemente lo que se debería cumplir con tal de conseguir la calidad.

Constituyen las cualidades mínimas que los clientes esperan cuando acuden al servicio.

- **Las expectativas diferenciadas.**

Son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial, en particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales.

2.1.3. Niveles de Satisfacción del Cliente

Los clientes, luego de comprar o adquirir un producto o servicio, experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Cliente insatisfecho.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio, es menor a las expectativas del cliente.

⁸ REBOLLOSO, E.; SALVADOR, C.; FERNÁNDEZ-RAMÍREZ, B.; CANTÓN, P. (2003); *Análisis de la percepción y expectativas de los usuarios y su impacto en la satisfacción*; Revista de Psicología Social Aplicada; Págs. 5-18.

- **Cliente satisfecho.** Se produce cuando el rendimiento percibido del producto o servicio es igual o coincide con las expectativas del cliente.
- **Cliente muy satisfecho o encantado.** Se produce cuando los resultados del desempeño percibido del producto o servicio, superan las expectativas del cliente (complacencia).

2.1.4. Beneficios de lograr la Satisfacción del Cliente

Es indudable que cuando una empresa logra la satisfacción de sus clientes, puede obtener diversos beneficios, los que pueden ser resumidos en tres grandes ventajas,⁹ cuya trascendencia en la gestión de ventas, nos da una idea clara de lo importante que es para las empresas lograr la satisfacción del cliente.

a. Lealtad del cliente.

Kotler y Armstrong, sostienen que “el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar”. Sin duda, la empresa obtiene como beneficio la lealtad del cliente y, por lo tanto, la posibilidad de venderle, en el futuro, el mismo u otros productos adicionales.

b. Difusión gratuita del producto o servicio.

Para Kotler y Armstrong, “el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio”. Implica que la empresa obtiene como beneficio la difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amigos y conocidos; lo que se traduce en nuevos clientes.

⁹ KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary (2012); *Marketing*; Decimocuarta Edición; Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V.; DF, México; Págs. 19-21

c. Participación en el mercado

Según Kotler y Armstrong, “el cliente satisfecho deja de lado a la competencia”. Supone entonces que la empresa obtiene como beneficio asegurar un determinado lugar (participación) en el mercado; lo que favorece su permanencia en el mercado.

2.1.5. Modelos de Medición de la Satisfacción del Cliente

Los modelos SERVQUAL y SERVPERF, son las herramientas más usadas por las empresas e instituciones en general, para medir la satisfacción del cliente.

a. El modelo SERVQUAL

Es necesario resaltar que Lehman y Winer,¹⁰ sostienen que: “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente”. Desde esa perspectiva, Zeithaml, Parasuraman y Berry,¹¹ desarrollaron el modelo SERVQUAL, con el auspicio del Marketing Science Institute, siendo validado para América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.

El modelo SERVQUAL, define la satisfacción como la diferencia entre las expectativas que tienen los clientes acerca de lo que un determinado servicio debe ser (antes de la compra), y las percepciones reales que tienen los clientes del servicio entregado (después de la compra). Por lo tanto, si la satisfacción es la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente, sin duda alguna, la gestión adecuada de ambas, es igualmente importante en toda organización.

SERVQUAL, conocido también como el “Modelo de las Discrepancias”, en su versión resumida, identifica cinco dimensiones

¹⁰ LEHMAN, D.; WINER, R. (2007); *Administración del Producto*; Cuarta Edición; Editorial McGraw Hill Interamericana; México; Pág. 159.

¹¹ ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. (1993); *Calidad Total en la Gestión de Servicios*; Editorial Díaz de Santos; Madrid-España; Pág. 45-46.

básicas que caracterizan la satisfacción del cliente. Con base en esas dimensiones, mide lo que el cliente espera de la organización prestadora del servicio, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio, determinando el gap o brecha entre las dos mediciones: discrepancia entre las expectativas (lo que el cliente espera del servicio) y las percepciones (lo que percibe del servicio); por lo tanto, es un instrumento de mejora.

Las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio y que se utilizan para evaluar y medir la satisfacción del cliente, son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía¹².

- **Elementos tangibles.**

El término tangible, según la Real Academia Española, es utilizado para nombrar todo aquello que puede ser tocado o que se puede percibir de manera precisa.

Los servicios incluyen tanto a los elementos tangibles que producen satisfacciones de manera directa, como a los elementos intangibles que se reciben de manera simultánea con la adquisición de productos u otros servicios.

Para el modelo SERVQUAL, los elementos tangibles representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Por otra parte, entender que los elementos tangibles de una organización influyen en la calidad del servicio, implica una mirada desde otra perspectiva; ya no sólo desde un punto de vista estético o funcional para la empresa, sino más bien buscando que

¹² ALONSO ALMEIDA, Mar; BARCOS REDÍN, Lucía; MARTÍN CASTILLA, Juan Ignacio; *Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos*; Editorial Síntesis S.A.; Madrid-España; Pág. 280-291.

esos elementos sean funcionales al cliente, elevando de esta manera la satisfacción del cliente.

- **Fiabilidad.**

La palabra fiabilidad, según la Real Academia Española, es utilizada como “probabilidad de buen funcionamiento de algo”; implica todo aquello que es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

En consecuencia, fiabilidad es la capacidad que debe tener una empresa prestadora de servicios para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y permanente, desde el primer momento.

- **Capacidad de respuesta.**

Capacidad de respuesta, de manera general, viene a ser la habilidad que tienen las personas u organizaciones de tener una reacción favorable frente a una situación desfavorable.

Es sabido que, en las organizaciones, por más cuidado que se tenga, inevitablemente se incurre en errores durante la producción de un bien o servicio. En estos casos, las organizaciones pueden actuar de dos formas básicas: en la prevención de aquellos errores que se pueden evitar, y en la reacción frente a los errores imprevisibles que corresponden a situaciones totalmente inesperadas, frente a las cuales, es imprescindible diseñar soluciones estandarizadas, conocidas como capacidad de respuesta.

En síntesis, la capacidad de respuesta, representa la disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

- **Seguridad (Garantía).**

Es habitual entender el término seguridad como la ausencia de peligro o riesgo, así como la sensación de total confianza que se tiene en algo o en alguien.

El término puede tomar diversos sentidos, según el área o campo al que está dirigido. Para un prestador de servicios, puede referirse a una seguridad física, cuando el local debe contar con todas las medidas de seguridad posible, no solo para que puedan ser usadas en caso de alguna emergencia, sino también para que el cliente este consciente de ellas. También puede referirse a una seguridad en el servicio propiamente dicho, cuando los conocimientos y atención mostrados por los empleados, respecto al servicio que están brindando, son los adecuados, además de la habilidad de los empleados para inspirar confianza y credibilidad.

Si el cliente percibe que la empresa de servicios no sabe lo que está haciendo, asumirá que no recibirá un buen servicio, acudiendo a otro prestador de servicios que le inspire esa seguridad.

En resumen, podemos decir que la seguridad es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio que ofrecemos.

- **Empatía.**

Es frecuente entender la empatía como una capacidad que nos ayuda a comprender los sentimientos de los demás, de ponernos en el lugar del otro, de saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando; facilitando así la comprensión de los motivos de su comportamiento.

En el caso de una empresa de servicios, la empatía debe ser entendida como la capacidad de los empleados o colaboradores para comprender o percibir los estados emocionales y necesidades de un cliente y, a partir de ahí, buscar las alternativas más adecuadas, para mejorar el servicio. En ese sentido, empatía es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Atendiendo a estas consideraciones, las cinco dimensiones básicas que caracterizan un servicio, son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL que consta de 22 preguntas o ítems estándares que sirven de guía para evaluar y medir las percepciones frente a las expectativas, así como la importancia relativa de cada una de las dimensiones para el cliente de cualquier proveedor de servicios.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres partes o secciones:

En la primera parte, se obtiene información relacionada a las expectativas que tiene el cliente acerca de lo que un determinado servicio debe ser. Para ello, mediante 22 preguntas o ítems, el encuestado debe ubicar, en una escala de Likert, que va de 1 a 5, el grado de expectativa que tiene para cada ítem.

La segunda parte, permite cuantificar la importancia que tiene para los clientes cada una de las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio y que se utilizan para evaluar y medir la satisfacción del cliente; lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas. El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

Finalmente, en la tercera parte, mediante las mismas preguntas o ítems, se recoge información sobre la percepción real del cliente respecto al servicio entregado.

b. El modelo SERVPERF

Se trata de un modelo alternativo al SERVQUAL, propuesto por Joseph Cronin y Steven Taylor, basado en el desempeño, midiendo solamente las percepciones reales que tienen los clientes, en términos de entrega de valor, del servicio adquirido.

El modelo SERVPERF, utiliza para las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) las 22 preguntas o ítems que propone el modelo SERVQUAL, para evaluar y medir la satisfacción del cliente. Es decir, simplifica el método de medición.

2.2. Servicio Educativo

2.2.1. Concepto de Servicio

El término “servicio” proviene del latín “*Servitium*”, y hace referencia a la acción y efecto de servir. A su vez, servir, es hacer algo en favor de otra persona.

Para Stanton, Etzel y Walker,¹³ los servicios son: “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Sandhusen,¹⁴ por su lado, señala que “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta; son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

¹³ STANTON, William; ETZEL, Michael; WALKER, Bruce (2004); *Fundamentos de Marketing*; Treceava Edición; Editorial Mc Graw Hill; DF, México; Págs. 333-334

¹⁴ SANDHUSEN L, Richard (2002); *Mercadotecnia*; Primera Edición; Compañía Editorial Continental; España; Pág. 385

La Norma ISO 9000:2000,¹⁵ señala que: “un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente; generalmente es intangible”

En resumen, el servicio puede ser definido como el conjunto de actividades que lleva a cabo una organización, y que se diseñan con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes.

La clave del servicio es la “relación” con las personas; por lo tanto, un servicio es el conjunto de actividades realizadas por personas (proveedores o prestadores del servicio), para servir a otras personas (usuarios o clientes), buscando satisfacer sus necesidades, deseos o expectativas.

2.2.2. Características de los Servicios

Los servicios tienen características específicas que los diferencian de los bienes; las principales son:¹⁶

a. Intangibilidad

A diferencia de los bienes o productos físicos que se pueden ver, tocar y almacenar, la intangibilidad, implica que los servicios no se pueden ver, tocar, degustar, escuchar u oler, antes de ser adquiridos. Esta característica de los servicios es la que genera la mayor incertidumbre en los compradores, toda vez que no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado o nivel de satisfacción que tendrán luego de adquirir un determinado servicio.

Los compradores, según Kotler, para reducir su incertidumbre, buscan “señales” de la calidad del servicio. Llegan a conclusiones acerca de la calidad del servicio basándose tanto en elementos tangibles (el lugar,

¹⁵ Del Sitio Web: International Organization for Standardization – ISO; *Las Normas ISO 9000*; disponible en http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/MaterialComplem-ISO9000%20A.pdf; consultado el 20.08.15

¹⁶ COBRA, Marcos; (1995); *Marketing de Servicios*; Primera Edición; Editorial Mac Graw Hill Latinoamericana S.A.; Bogotá - Colombia; Pág. 6

el precio, el personal, el equipo, el material de comunicación, entre otros) como en elementos intangibles (la imagen en el mercado, el servicio de atención que ven, entre otros).

En consecuencia, la tarea primordial del prestador o proveedor de servicios, es hacer que éste sea tangible en una o más formas.

b. Inseparabilidad

Los bienes físicos se producen, almacenan, venden y después se consumen. Los servicios, por el contrario, primero se venden y después se producen y consumen al mismo tiempo; es decir, su producción y consumo son actividades inseparables.

Esta característica implica la interacción proveedor-cliente, donde tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado.

c. Variabilidad o Heterogeneidad

Significa que la calidad de los servicios depende de quién los presta, de cuándo, dónde y cómo se proporcionan. Es necesario señalar que el desempeño del factor humano, que participa en la producción y entrega del servicio, depende de ciertos factores como: su salud física, estado de ánimo, grado de simpatía que tenga hacia el cliente, o grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día. Por estas razones, los servicios tienden a estar menos estandarizados que los bienes; por lo tanto, para el comprador, es difícil pronosticar la calidad antes del consumo.

Para superar esta situación, los proveedores de servicios buscan estandarizar, cada vez más, los procesos de sus servicios, capacitando continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados, de manera tal, que puedan brindar mayor uniformidad y, en consecuencia, generar mayor fiabilidad en los clientes.

d. Naturaleza Perecedera

Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden almacenar para su venta o guardar en inventario para su utilización posterior. Esta situación no constituye un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante, puede causar serios problemas en el normal funcionamiento del proveedor de servicios; lo que obliga a desarrollar estrategias para equilibrar la oferta con la demanda fluctuante.

2.2.3. Concepto de Servicio Educativo

Se entiende por servicios educativos, al conjunto de acciones educativas realizadas por una institución que se dedica a la formación académica y profesional, que procuran una educación integral y permanente al apoyar, complementar y profundizar la escolaridad, la inserción laboral e impulsar la formación continua de profesionales.

2.2.4. Concepto de Calidad

Calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad; ha sido definido, a lo largo de la historia, por muchos autores e instituciones, y desde diferentes ángulos:¹⁷

Según Edwards Deming, calidad, “es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Implica traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, diseñando y produciendo bienes o servicios capaces de satisfacer las necesidades de los clientes.

¹⁷ Maestros de la Calidad (2012); disponible en <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofía-armand; consultado el 26.09.15>

Para Joseph M. Juran, la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente, produciendo, por lo tanto, satisfacción.

Calidad, para Philip B. Crosby, es ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Este enfoque de gestión, implica un proceso de prevención mediante técnicas de supervisión y control de la calidad, donde los errores no se deberían tolerar; es decir, la calidad está relacionada a un proceso de “cero defectos”.

Armand Vallin Feigenbaum, por su parte, señala que la calidad de un bien o servicio, debe definirse en términos de satisfacción del cliente. Aclara, que debido a que los clientes tienen necesidades cambiantes, la calidad es dinámica; por lo tanto, es multidimensional; es decir, la calidad de un producto o servicio no se puede definir en términos de una simple característica o agente.

En la actualidad, la definición de calidad más aceptada, es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio.

2.2.5. Calidad en el Servicio

En términos generales, es el grado en el que un servicio satisface las necesidades, deseos o expectativas de los clientes.

En el sector servicios, a diferencia del sector industrial, donde el cliente, antes de comprar, exige unos requisitos en forma de especificaciones del producto, estas especificaciones son sustituidas por las expectativas de los clientes, es decir, lo que el cliente espera del servicio.

Según Pizzo,¹⁸ es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado.

En otras palabras, la calidad de un servicio depende, esencialmente, de lo bien que funcionen de forma integrada todos los elementos que intervienen en el proceso de prestación del servicio y de la capacidad que tengan éstos elementos para satisfacer las expectativas de los clientes. Saber exactamente lo que los clientes desean, quieren o necesitan, mantendrá a la organización delante de su competencia y, lo más importante, obtendrá la fidelidad de sus clientes.

Zeithaml, Parasuraman y Berry,¹⁹ consideran que la calidad de servicio debe estar fundamentada en las percepciones que los clientes tienen del servicio. Para ellos, la calidad de servicio “consiste en la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y la percepción del servicio recibido”. En ese sentido, si el servicio es igual o mayor a la expectativa inicial, será considerado un buen servicio, contribuyendo a la lealtad del cliente; por el contrario, si la percepción del servicio es menor a la expectativa inicial, será considerado de baja calidad, ocasionando la insatisfacción del cliente.

2.2.6. Calidad de Servicio en el Ámbito Educativo

El concepto de calidad en el ámbito educativo, tiene diferentes enfoques:²⁰

¹⁸ PIZZO, M. (2013); *Construyendo una definición de calidad en el servicio*; disponible en <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>; consultado el 22.08.15

¹⁹ ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. (1993); Ob. Cit.; Pág. 45-46

²⁰ TUMINO, Marisa Cecilia, POITEVIN, Evelyn Ruth (2013); *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación - REICE; Evaluación de la Calidad del Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio*; Universidad Adventista del Plata; disponible en www.rinace.net/reice/; consultado el 12.09.15

En términos generales, implica la búsqueda de una mejora continua, competencia técnica, excelencia en la acción y se relaciona con el cumplimiento de los propósitos educativos.

La calidad educativa para Sverdlick, implica tomar en cuenta sus funciones, los procesos de enseñanza-aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, precisando que debe considerarse al sistema en su conjunto.

Para Bolaños, la calidad de la educación es la facultad de proporcionar a los alumnos el dominio de diversos códigos culturales básicos; dotarlos de la habilidad para resolver problemas; desarrollar en ellos los valores y actitudes acordes a la sociedad que aspiramos; capacitarlos para una participación democrática y ciudadana; y, prepararlos para que mantengan permanentemente su deseo de seguir aprendiendo.

Barnett, por su lado, considera que un servicio educativo de calidad debe tomar en cuenta las cuatro actividades más comunes en toda institución de educación superior susceptibles de ser evaluadas: “las cuatro actividades institucionales que afectan a la formación del estudiante comprenden: la calidad del método de enseñanza, la calidad del proceso de evaluación del aprendizaje, la calidad del diseño de las asignaturas y la calidad del programa de desarrollo del profesorado”.

2.2.7. Medición de la calidad

En la actualidad, existe un amplio debate en torno a las diferencias y similitudes entre calidad del servicio percibido y satisfacción de los clientes. Ambos conceptos se refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio (desempeño) con determinadas expectativas previas; es decir, en ambos es relevante el punto de vista del cliente, para valorar los servicios que presta una organización.

Dada la similitud conceptual entre los constructos de calidad de servicio y satisfacción del cliente, algunos autores han propuesto que los modelos de

satisfacción sean denominados “calidad de servicio percibido”, cuando lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo.

Por lo general, tanto la calidad del servicio percibido, como la satisfacción del cliente, son evaluados en función de un conjunto de atributos representativos, mediante el uso de la escala conocida como SERVQUAL, propuesta por Zeithaml, Parasuraman, y Berry en 1992, donde se mide la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios.

2.3. **Escuela Profesional de Turismo y Hotelería**

La actual ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA, tiene sus antecedentes académicos en la creación del **Instituto de Estudios Precolombinos**, el año 1970. Luego, dentro de un proceso de evaluación y conversión académica, se constituye en el **Programa de Arqueología** (1979), cuyo funcionamiento es autorizado en aquel entonces por una Resolución del Consejo Nacional de la Universidad Peruana. Posteriormente dicho Programa (Arqueología) forma parte de la creación y funcionamiento de la Facultad de Ciencias Histórico Arqueológicas, en el año 1986.

A partir del año 1990, debido a la disminución en la demanda de postulantes para la especialidad de Arqueología y con la finalidad de buscar un equilibrio en el manejo presupuestal, se optó por ampliar el funcionamiento académico, mediante una oferta que relaciona a dos especialidades: la Arqueología y el Turismo. Por esta razón, a partir del año 1995 y hasta el 2000 se desarrolla académicamente el funcionamiento del **Programa Académico de Arqueología y Turismo**, caracterizado porque en los tres primeros años (desde el primero hasta el sexto semestres) estructuran un programa curricular en el que se llevan, paralelamente, asignaturas de ambas especialidades. A continuación, a partir del cuarto año (desde el sétimo hasta el décimo semestres) los estudiantes deberían optar por una de las especialidades mencionadas

anteriormente, permitiéndole al mismo tiempo que a la culminación de la primera especialidad elegida, pudiera retomar y culminar la segunda especialidad, permitiéndole como resultado la obtención a nivel de grado académico y de título profesional, tanto en la especialidad de Arqueología como también en la especialidad de Turismo. Los cambios efectuados, tanto en la organización como en el funcionamiento académico, buscaban incrementar la demanda y presentar la mejor oferta de una formación universitaria que pudiera al mismo tiempo, ser estratégicamente motivadora, ya que en el contexto de la realidad el turismo tiene como soporte el conocimiento y la investigación del patrimonio arqueológico en el país.

Posteriormente, dentro de los cambios curriculares que involucra no solamente al Programa Académico de Arqueología y Turismo (ya existente), sino también al conjunto de especialidades en la Universidad, y con la finalidad de resolver, tanto el aspecto organizativo y funcional, como también mejorar las condiciones del manejo presupuestal, por acuerdo de la Asamblea Universitaria (UCSM) se efectúa la modificación y creación de una nueva Facultad, bajo la denominación de Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades (2000), iniciando su funcionamiento como: **Programa Profesional de Turismo y Hotelería**, a partir del año 2001.

El nuevo Programa Profesional de Turismo y Hotelería, estructura lo que es el programa curricular con una duración de diez semestres (cinco años), donde la cantidad de horas y créditos en las asignaturas tienen una modificación, mas no necesariamente; en la mayoría de casos, se producen cambios en la denominación de la asignatura. Ese aspecto curricular se completa con la formulación de un conjunto de cursos que bajo el nombre de “complementación curricular”, busca a través de ellos alcanzar una mejor formación en los estudiantes y que su desenvolvimiento profesional responda a las exigencias del mercado laboral en el ámbito local, regional y nacional fundamentalmente.

Finalmente, como consecuencia de la vigencia de la nueva Ley Universitaria (Ley N° 30220) y el nuevo Estatuto UCSM, a partir del año 2015, cambia la denominación de Programa por **Escuela Profesional de Turismo y Hotelería**.

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al hacer una revisión de estudios de investigación en la biblioteca y en internet, no se han encontrado trabajos similares; sin embargo, existen algunos de los cuales damos cuenta por la relación que guardan con la presente investigación

3.1. NIETO VARGAS, María Ángela; ZORRILLA VILLALVA, Pamela A. (2013); Tesis para optar el título de Licenciadas en Comunicación Social; “Percepción de la calidad del servicio educativo que brinda Pro Avance y nivel de satisfacción de sus usuarios”; UCSM; Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades; Arequipa-Perú.

Podemos resumir lo siguiente:

Que, Pro Avance es una institución que brinda capacitación y consultorías empresariales, promoviendo la excelencia e innovación de los procesos de gestión y programas de capacitación, constituyéndose en un socio estratégico en la actividad empresarial del país.

Que, la calidad del servicio educativo que brinda Pro Avance, es satisfactoria.

Que, la relación entre la calidad del servicio educativo de Pro Avance y el nivel de satisfacción de los usuarios es considerada por los usuarios como óptima.

Que, la mayoría de los encuestados, considera que los servicios educativos que ofrece Pro Avance, satisfacen plenamente sus expectativas.

3.2. BULLÓN VILLAIZAN, Sahi Ruth (2007); Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, con mención en Psicología Educacional “La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad”; Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Letras Humanas; Lima-Perú.

Podemos resumir lo siguiente:

Que, el estudio se ha realizado aplicando la escala de Satisfacción en Ingeniería de Satisfacción Estudiantil en cuanto a la Calidad Educativa Universitaria SEICE, que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas (Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas, Satisfacción por su sentimiento de seguridad; Satisfacción por el tipo de relación establecida, y Satisfacción por la estima que se les otorga).

Que, la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el nivel de satisfecho. Cabe hacer mención que el análisis por especialidades, evidencia que el nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, es de Muy Satisfecho; en comparación con los estudiantes de Ingeniería Mecánica, que están en el nivel de satisfecho.

Que, existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad; donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida.

4. OBJETIVOS

- Identificar las expectativas que tienen los estudiantes, en relación al servicio educativo que debería prestar la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM (servicio esperado).
- Identificar la percepción que tiene los estudiantes, del servicio educativo que la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM, le está entregando actualmente (servicio recibido).
- Identificar, la discrepancia o brecha que hay entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido (percepciones) en cada una de las cinco dimensiones básicas que caracterizan el servicio educativo en la EPTH.

5. HIPÓTESIS

Dado que la satisfacción del cliente, consiste en la discrepancia entre las expectativas que tienen los usuarios y la percepción del servicio recibido,

Es probable que al conocer tanto las expectativas que tenían los estudiantes (servicio esperado) como la percepción del servicio recibido (servicio recibido), se pueda establecer su nivel de satisfacción en relación al servicio educativo que ofrece la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

La técnica que se utilizará para la recolección de información, es la “Encuesta”.

1.2. Instrumentos

Se empleará el “cuestionario” o “Formulario de Preguntas”, adaptado al modelo SERVQUAL, con preguntas elaboradas de manera específica e inédita para el presente estudio.

Para tal efecto, se han formulado dos cuestionarios, con estructura similar, con alternativas de respuesta en una escala de Likert, con valores codificados de 1 a 5, que serán aplicados a los estudiantes de la EPTH, en dos momentos diferentes:

- El primer cuestionario, con 28 ítems, tiene como finalidad identificar las expectativas que tienen los estudiantes (servicio esperado) en relación a las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio y que se utilizan para evaluar y medir la satisfacción del cliente.

Cabe hacer mención que, adicionalmente, hemos incluido una pregunta, cuyo objetivo primordial es conocer el nivel de importancia que le atribuyen los estudiantes a cada una de las dimensiones básicas que caracterizan a un servicio.

- El segundo cuestionario, con los mismos 28 ítems, permite conocer la percepción de los estudiantes (servicio recibido), en relación a las cinco dimensiones básicas antes descritas.

Ilustración N° 1. Estructura del Instrumento

Variable	Indicadores y Sub-Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Ítems
Satisfacción del Cliente	1. Elementos Tangibles	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
	• Apariencia del edificio y aulas.		1
	• Apariencia mobiliario y equipo.		2
	• Las instalaciones favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje		3
	• Apariencia del personal docente, administrativo y de servicios.		4
	• Los materiales asociados al servicio educativo son visualmente atractivos		5
	2. Fiabilidad.		
	• El servicio educativo, se realiza de manera correcta la primera vez.		6
	• El plan de estudios está vinculado con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes.		7
	• Distribución y exposición del sílabo en forma oportuna.		8
	• Cumplimiento del contenido del sílabo en cada asignatura.		9

	• La metodología docente es adecuada.		10
	• La evaluación del aprendizaje es oportuna y veraz.		11
	• La evaluación del aprendizaje se aplica en todas las actividades académicas.		12
	3. Capacidad de Respuesta.		
	• Docentes y personal administrativo ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.		13
	• Disposición del personal administrativo para orientar y ayudar a los estudiantes.		14
	• Disposición de los docentes para atender y ayudar a los estudiantes.		15
	• El material educativo que entregan los docentes, es útil para los estudiantes.		16
	• La información de la biblioteca, facilita un uso autónomo.		17
	• Disponibilidad de la bibliografía cuando los necesita el estudiante.		18
	4. Seguridad.		
	• Rapidez y seguridad de los procesos administrativos.		19
	• Los conocimientos teóricos y prácticos de los docentes inspiran confianza y credibilidad.		20
	• Los conocimientos de los docentes se transmiten adecuadamente.		21
	• Las necesidades de información académica de los estudiantes, son resueltas por los docentes.		22
	• Las estrategias didácticas ayudan a desarrollar las competencias profesionales de la carrera.		23

	Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes.		24
	5. Empatía.		
	El personal administrativo, ofrece atención personalizada a los estudiantes.		25
	El personal docente, brinda atención personalizada a los estudiantes.		26
	El personal docente se preocupa por los intereses académicos de los estudiantes.		27
	Docentes y personal administrativo comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.		28

Fuente: Elaboración propia

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

La presente investigación se realizará en el ámbito de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM, ubicado en la Urbanización San José s/n - Umacollo, Distrito de Yanahuara, Provincia, Departamento y Región de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal

La presente investigación se desarrollará entre los meses de abril a julio 2016; por lo tanto, se trata de un estudio de tipo transversal, ya que la recolección de la información se circunscribe a un momento puntual.

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio están constituidas por los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la UCSM.

Población

Está formada por la totalidad de alumnos con matrícula regular, en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, durante el Semestre Impar 2.016. Según registros de la Oficina de Informática se cuenta con 246 estudiantes, con matrícula regular.

Ilustración N° 2. Alumnos matriculados Semestre Impar 2016

N°	Semestre Académico	Alumnos matriculados
1	Semestre - I	44
2	Semestre - III	49
3	Semestre - V	51
4	Semestre - VII	56
5	Semestre - IX	46
TOTAL		246

Fuente: Oficina de Informática UCSM

Muestra

Se ha determinado una muestra de 153 estudiantes, utilizando el criterio de margen de confianza de 95%, con un margen de error del 5%.

Para determinar la muestra

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399}$$

$$n = \frac{246 \times 400}{246 + 399}$$

$$n = \frac{98,400}{645}$$

$$n = 152.5$$

La muestra representativa de la población es de 153 estudiantes

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

La duración de la investigación, en su totalidad, está prevista para un periodo de cinco meses.

Para efectos de la recolección de datos, se coordinará con la Dirección de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, solicitando autorización y facilidades para la aplicación del instrumento, en dos momentos diferentes. En cada oportunidad, tendrá una duración aproximada de una semana.

3.2. Recursos

a. Recursos Humanos

- Investigador. Inicialmente, para la elaboración del proyecto de tesis y, posteriormente, para la elaboración del informe de investigación de la tesis.
- Personal de apoyo. Para la aplicación del cuestionario, se contará con el apoyo de dos personas, previamente seleccionadas y capacitadas. Se remarcará el carácter anónimo del cuestionario, así como la necesidad de responder con sinceridad la totalidad de las preguntas para contribuir al éxito de la investigación.

b. Recursos Financieros

El presupuesto de gastos previsto para la presente investigación es de S/. 1.550.00; el mismo que tendrá como fuente de financiamiento, recursos propios del investigador.

Ilustración N° 3. Presupuesto de Gastos

N°	DETALLE GASTOS	TOTAL
	Recursos Humanos	S/.
1	Movilidad personal de apoyo	200.00
2	Movilidad del investigador	88.00
	Recursos Materiales	
3	Impresiones materiales de consulta.	250.00
4	Papel bond: A-4, 75 gr. Blanco Report	21.00
5	Plumón resaltador FLUD PEPS-MONO: FLUD MAPED	2.00
6	Impresiones de la tesis	250.00
7	Fotocopia de los cuestionarios	120.00
8	Anillados, otros	50.00
	Recursos Técnicos	
9	Internet	69.00
10	Honorarios, digitador SPSS	250.00
	Otros	
	Imprevistos	250.00
TOTAL		S/. 1.550.00

Fuente: Elaboración propia

c. Recursos Materiales

- Computadora – Impresora
- Impresiones de consulta
- Papel bond: A-4, 75 gr. Blanco Report
- Plumón resaltador FLUD PEPS-MONO: FLUD MAPED
- Impresiones de la tesis
- Fotocopia simple de los cuestionarios
- Anillados, otros

d. Recursos Técnicos

- Servicios informáticos, internet
- Microsoft Office - Word 2013, para la redacción de informe de investigación.
- El Programa SPSS. Es un software de Análisis Estadístico de Datos, versión 20, cuyo copyright pertenece a la IBM Corporation. Se utilizará para el procesamiento de la información recopilada.
- Microsoft Office - PowerPoint 2013, para la presentación de los resultados de la investigación (exposición).

3.3. Validación del Instrumento

El instrumento a aplicar, es un cuestionario estandarizado adaptado al modelo SERVQUAL, con preguntas elaboradas de manera específica e inédita para la presente investigación.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, ha sido validado para América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.

No obstante, lo anterior, hemos aplicado la Prueba Piloto como estrategia para la validación de la confiabilidad del instrumento. En efecto, para el proyecto piloto han participado quince egresados de la EPTH, quienes han efectuado algunas observaciones en la redacción de ítems o preguntas en las cuales los participantes tenían dificultad en contestar; lo que nos ha permitido efectuar posteriormente las debidas correcciones.

3.4. Manejo de Resultados

Primeramente, se revisará que todos los instrumentos hayan sido respondidos en su totalidad por los encuestados, para el control de la validez y confiabilidad.

Luego, se procederá a la sistematización de la información recolectada. Concluido el procesamiento de datos, los resultados se organizarán en tablas y gráficos; se analizarán e interpretarán de acuerdo a las pautas establecidas por la metodología de la investigación científica y las requeridas por la naturaleza y objetivos de la presente investigación.

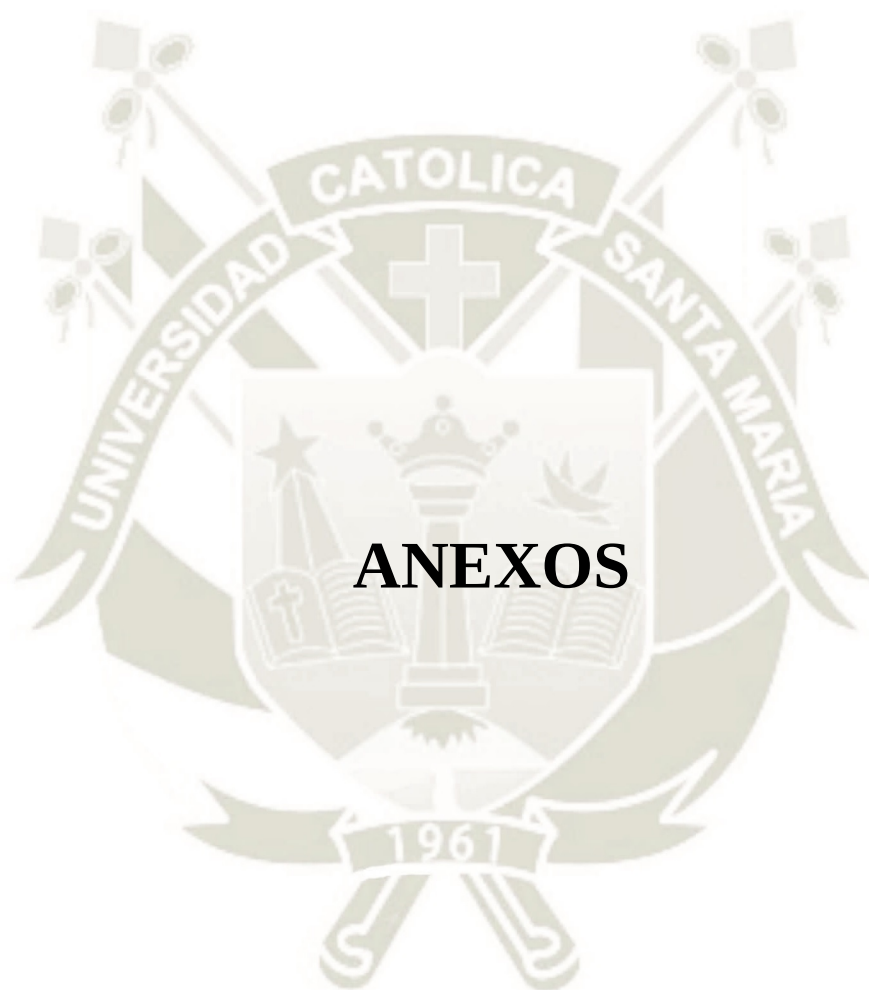
Finalmente se procederá a la elaboración de las conclusiones y sugerencias.

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo Actividad	Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2. Presentación del Proyecto				X	X	X										
3. Desarrollo del Proyecto																
▪ Recolección de datos							X	X								
▪ Sistematización									X	X	X					
▪ Conclusiones y sugerencias												X	X			
4. Elaboración del Informe														X	X	X

V. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- CELA TRULOCK, José Luis (1999); *Calidad. Qué es. Cómo Hacerla*; Segunda Edición; Ediciones Gestión 2000, S.A.; España.
- HENDER, L. (2006); *La Satisfacción del Cliente*; Editorial CIDEA; Madrid-España.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (2014); *Metodología de la Investigación*; Sexta Edición; Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.; México.
- KOTLER, Philip (1989); *Dirección de Mercadotecnia*; 8va Edición; Editorial Pearson Prentice Hall; España.
- KOTLER, Philip; BOWEN, Jhon; MAKENS, James (2004); *Marketing para Turismo*; Tercera Edición; Editorial Pearson Prentice Hall; Madrid-España.
- LARREA ANGULO, Pedro (1991); *Calidad de Servicio. Del Marketing a la Estrategia*; Ediciones Díaz de Santos, S.A.; Madrid-España.
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo (2001); *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*; Tercera Edición; Editorial McGraw-Hill / Interamericana S.A.; Bogotá-Colombia.
- REBOLLOSO, E.; SALVADOR, C.; FERNÁNDEZ-RAMÍREZ, B.; CANTÓN, P. (2003); *Análisis de la percepción y expectativas de los usuarios y su impacto en la satisfacción*; Revista de Psicología Social Aplicada.
- UCSM (2.015); *Modelo Educativo UCSM*; Editado por la Universidad Católica de Santa María; Impreso en Neo Cromátika S.R.L.; Perú.
- ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. (1993); *Calidad Total en la Gestión de Servicios*; Editorial Díaz de Santos; Madrid-España.



ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO SOBRE LAS EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE

Apreciado estudiante:

La presente encuesta tiene por objeto conocer sus expectativas (servicio deseado), sobre cómo debería ser el servicio educativo en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería (EPHT). Por favor, responda todas las preguntas del cuestionario, de forma sincera, según su apreciación.

Gracias por su colaboración

Datos Generales del Estudiante

SEMESTRE: I ☐ III ☐ V ☐ VII ☐ IX ☐

INGRESO A LA CARRERA: Primera Opción ☐ Segunda Opción ☐

Nivel de Satisfacción del Servicio Educativo

En una escala de 1 a 5, sírvase marcar con un aspa (X) en el recuadro de la opción elegida.

1	Totalmente Insatisfecho(a)	2	Insatisfecho(a)	3	Aceptable	4	Satisfecho(a)	5	Totalmente Satisfecho(a)
---	----------------------------	---	-----------------	---	-----------	---	---------------	---	--------------------------

Dimensión		Valores				
DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	El edificio y aulas en la EPTH, tendrá apariencia moderna agradable y funcional.					
2	El mobiliario y equipamiento de las aulas en la EPTH, tendrá apariencia moderna, agradable y funcional.					
3	Las aulas, mobiliario y equipamiento de la EPTH, facilitarán los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social.					
4	El personal docente, administrativo y de servicios tendrá apariencia pulcra (cuidado en el aseo y la apariencia personal).					
5	Los materiales asociados al servicio educativo (folletos, sílabos, guías de práctica, etc.) serán visualmente atractivos.					
DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD		1	2	3	4	5
6	El proceso de enseñanza-aprendizaje, se realizará de manera correcta la primera vez.					

7	El plan de estudios vinculará los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes.					
8	El sílabo de cada asignatura, se distribuirá y expondrá a los estudiantes, oportunamente.					
9	Los docentes cumplirán el contenido del sílabo de cada asignatura.					
10	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), será adecuada.					
11	La evaluación del aprendizaje (procedimientos y criterios de evaluación, revisión de exámenes) será oportuna y veraz.					
12	El sistema de evaluación del aprendizaje será aplicado en todas las actividades académicas.					
DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
13	El personal docente y administrativo brindarán un servicio rápido a los estudiantes.					
14	El personal <u>administrativo</u> siempre estará dispuesto a orientar y ayudar a los estudiantes.					
15	El personal <u>docente</u> siempre estará dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes.					
16	Las separatas y material educativo entregado por los docentes, será útil para los estudiantes.					
17	La información de la biblioteca, será fácilmente accesible para un uso autónomo.					
18	La bibliografía (materiales de consulta) se encontrará disponible en el momento en que, el estudiante los necesita.					
DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD (Garantía)		1	2	3	4	5
19	Los procesos administrativos (matriculas, justificaciones, informes de tramites varios) serán rápidos y seguros.					
20	Los conocimientos teóricos y prácticos de los docentes, serán suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno.					
21	Los docentes transmitirán adecuadamente sus conocimientos.					
22	El personal docente resolverá las necesidades de información académica de los estudiantes.					
23	Las estrategias didácticas de los docentes, ayudarán a desarrollar las competencias profesionales de la carrera.					

24	Los contenidos desarrollados estarán de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes.					
DIMENSIÓN 5. EMPATÍA		1	2	3	4	5
25	El personal administrativo ofrecerá una atención personalizada a los estudiantes.					
26	El personal docente, brindará una atención personalizada a los estudiantes.					
27	El personal docente se preocupará por los intereses académicos de los estudiantes.					
28	El personal docente y administrativo comprenderán las necesidades específicas de los estudiantes.					

IMPORTANCIA QUE TIENEN LAS DIMENSIONES BÁSICAS QUE CARACTERIZAN A UN SERVICIO			
Instrucciones Distribuya 100 puntos entre las dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, según el nivel de importancia que tiene para usted cada dimensión, a la hora de evaluar la satisfacción del cliente.			
29	Qué importancia relativa tienen para usted las dimensiones básicas que caracterizan a un servicio	Ponderación de Igual importancia	Ponderación de preferencia
	• Dimensión 1. Elementos Tangibles	20	
	• Dimensión 2. Fiabilidad	20	
	• Dimensión 3. Capacidad de Respuesta	20	
	• Dimensión 4. Seguridad (Garantía)	20	
	• Dimensión 5. Empatía	20	
		100	100

Términos de la Encuesta

Elementos Tangibles. Apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.

Fiabilidad. La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa.

Capacidad de Respuesta. La predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes.

Seguridad. El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.

Empatía. El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE

Apreciado estudiante:

La presente encuesta tiene por objeto conocer la percepción (servicio recibido), sobre cómo evalúa el servicio recibido en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería (EPHT). Por favor, responda todas las preguntas del cuestionario, de forma sincera, según su apreciación.

Gracias por su colaboración

Datos Generales del Estudiante

SEMESTRE: I ☐ III ☐ V ☐ VII ☐ IX ☐

INGRESO A LA CARRERA: Primera Opción ☐ Segunda Opción ☐

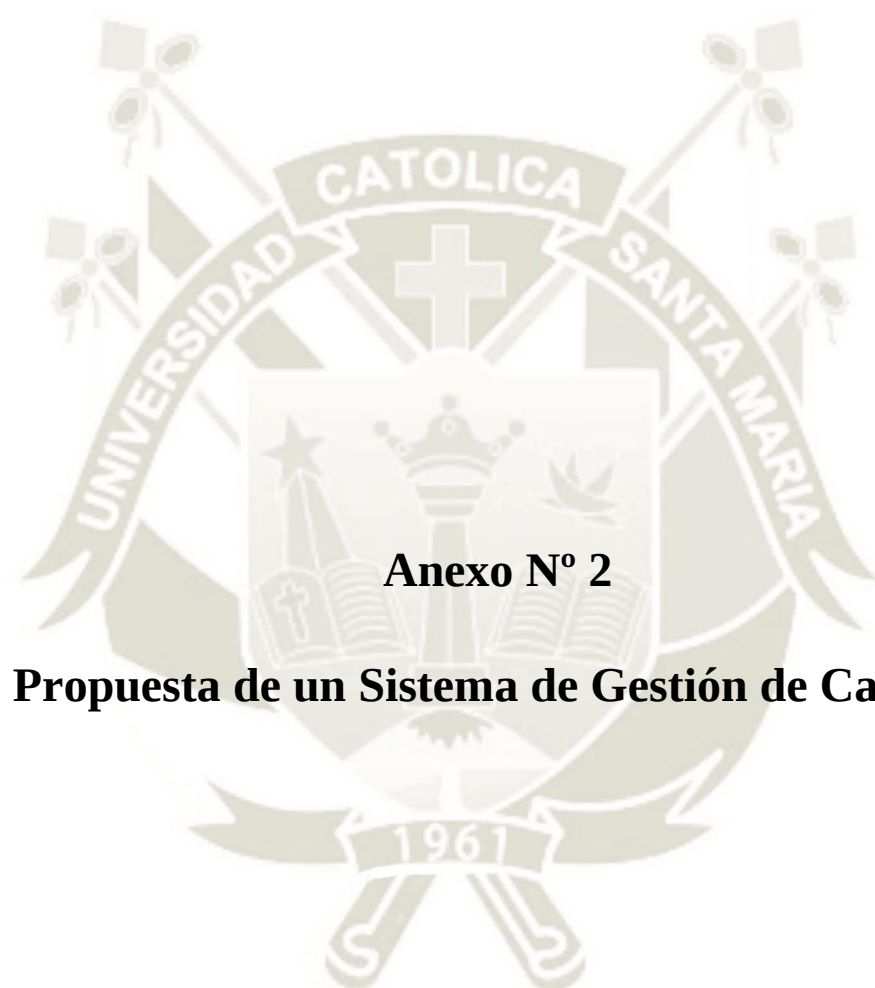
Nivel de Satisfacción del Servicio Educativo

En una escala de 1 a 5, sírvase marcar con un aspa (X) en el recuadro de la opción elegida.

1	Totalmente Insatisfecho(a)	2	Insatisfecho(a)	3	Aceptable	4	Satisfecho(a)	5	Totalmente Satisfecho(a)
---	----------------------------	---	-----------------	---	-----------	---	---------------	---	--------------------------

Dimensión		Valores				
DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	El edificio y aulas en la EPHT, tienen apariencia moderna agradable y funcional.					
2	El mobiliario y equipamiento de las aulas en la EPHT, tiene apariencia moderna, agradable y funcional.					
3	Las aulas, mobiliario y equipamiento de la EPHT, facilitan los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social.					
4	El personal docente, administrativo y de servicios tiene apariencia pulcra (cuidado en el aseo y la apariencia personal).					
5	Los materiales asociados al servicio educativo (folletos, sílabos, guías de práctica, etc.) son visualmente atractivos.					
DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD		1	2	3	4	5
6	El proceso de enseñanza-aprendizaje, se realiza de manera correcta la primera vez.					
7	El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con las necesidades académicas y laborales de los estudiantes.					
8	El sílabo de cada asignatura, se distribuye y expone a los estudiantes, oportunamente.					

9	Los docentes cumplen el contenido del sílabo de cada asignatura.					
10	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada.					
11	La evaluación del aprendizaje (procedimientos y criterios de evaluación, revisión de exámenes) es oportuna y veraz.					
12	El sistema de evaluación del aprendizaje es aplicado en todas las actividades académicas.					
DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
13	El personal docente y administrativo brinda un servicio rápido a los estudiantes.					
14	El personal administrativo siempre está dispuesto a orientar y ayudar a los estudiantes.					
15	El personal docente siempre está dispuesto a atender y ayudar a los estudiantes.					
16	Las separatas y material educativo entregado por los docentes, es útil para los estudiantes.					
17	La información de la biblioteca, es fácilmente accesible para un uso autónomo.					
18	La bibliografía (materiales de consulta) se encuentra disponible en el momento en que, el estudiante los necesita.					
DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD (Garantía)		1	2	3	4	5
19	Los procesos administrativos (matriculas, justificaciones, informes de tramites varios) son rápidos y seguros.					
20	Los conocimientos teóricos y prácticos de los docentes, son suficientes para inspirar confianza y credibilidad en el alumno.					
21	Los docentes transmiten adecuadamente sus conocimientos.					
22	El personal docente resuelve las necesidades de información académica de los estudiantes.					
23	Las estrategias didácticas de los docentes ayudan a desarrollar las competencias profesionales de la carrera.					
24	Los contenidos desarrollados están de acuerdo al perfil de egreso de los estudiantes.					
DIMENSIÓN 5. EMPATÍA		1	2	3	4	5
25	El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes.					
26	El personal docente, brinda una atención personalizada a los estudiantes.					
27	El personal docente se preocupa por los intereses académicos de los estudiantes.					
28	El personal docente y administrativo comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.					



Anexo N° 2

Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad

PROPUESTA

1. Título de la Propuesta

“Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María”

2. Descripción de la Propuesta

Nuestra propuesta está basada en el modelo EFQM de Excelencia (European Foundation for Quality Management; en español, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad).

2.1. Concepto del Modelo EFQM de Excelencia

El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado que les permita conocerse a sí mismos, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora.

Su premisa es la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados (cliente interno) y un impacto positivo en la sociedad, lo que se consigue mediante

un liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso adecuado de recursos y una adecuada definición de procesos, lo que conduce, finalmente, a la excelencia de los resultados (López Cubino, 2001).

2.2. Composición del Modelo EFQM de Excelencia

El Modelo EFQM de Excelencia es un marco de trabajo basado en nueve (9) criterios y treinta y dos (32) sub criterios. Los cinco (5) primeros criterios son “Agentes Facilitadores” y tratan sobre lo que la organización hace; los cuatro (4) criterios restantes, hacen referencia a los “Resultados”; es decir, tratan sobre lo que la organización logra y cómo lo logra.

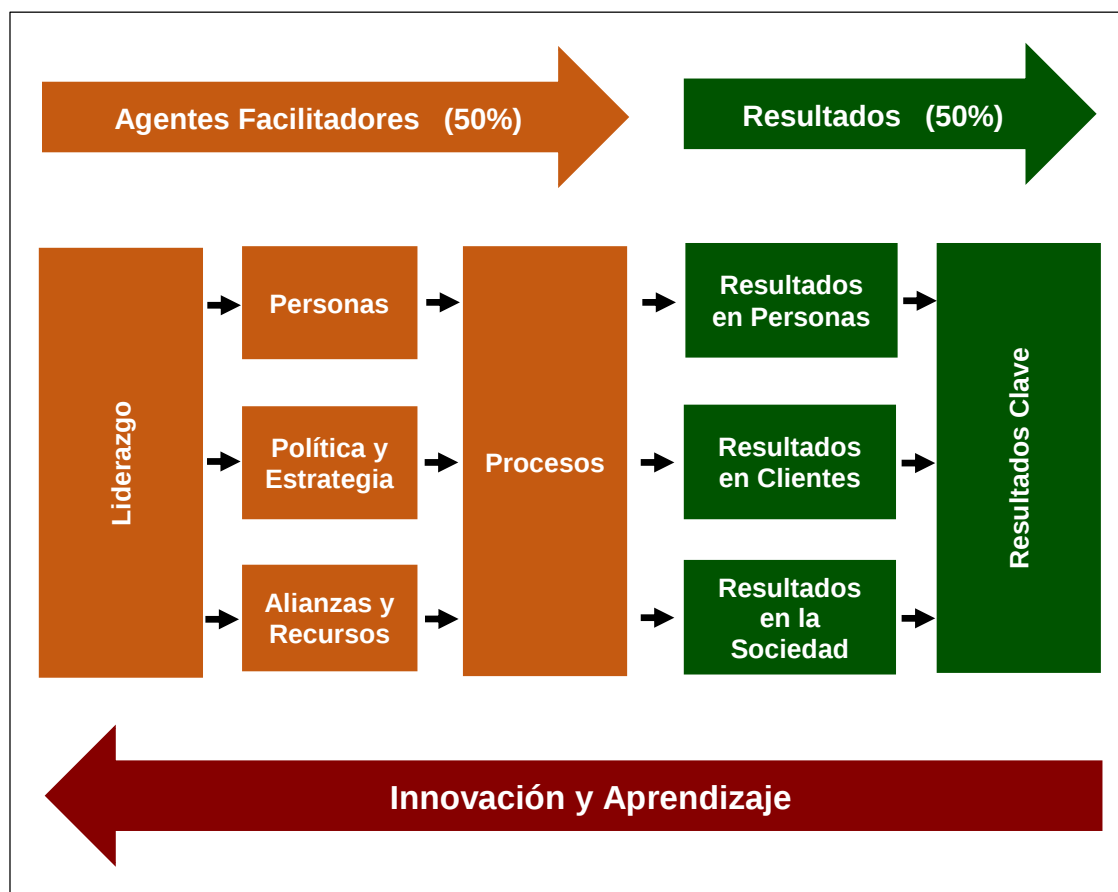
Los nueve criterios del Modelo EFQM de Excelencia, se desarrollan a través de un total de treinta y dos sub criterios. Cada sub criterio describe con ejemplos lo que habitualmente se observa en una Organización Excelente; por lo tanto, debe considerarse durante una evaluación. Se trata de listados largos, de gran flexibilidad en su aplicación (no es necesario aplicar todos los enfoques que se mencionan, ni trabajar en todos los sub criterios del modelo). Esta flexibilidad permite que cada organización pueda elegir el camino a seguir en la aplicación del modelo.

Cabe mencionar que los “Resultados” son consecuencia de los “Agentes Facilitadores”; y, los “Agentes Facilitadores” se mejoran utilizando la información que proviene de los “Resultados”. En consecuencia, podemos señalar que el eje fundamental del modelo EFQM de Excelencia, es la autoevaluación orientada al establecimiento de planes de mejora continua.

Por lo tanto, a través de estos nueve criterios se evidencia la relación entre lo que hace la organización (agentes facilitadores), y los resultados obtenidos. De esta manera, se facilita la innovación y mejora dirigida a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

2.3. Criterios del Modelo EFQM de Excelencia

Diagrama del Modelo EFQM de Excelencia



Fuente: Disponible en <https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>

Cada criterio tiene una definición que explica su significado con carácter general.

a. Agentes Facilitadores

Los Agentes Facilitadores, mediante el análisis de los cinco (5) primeros criterios (Liderazgo, Estrategia, Personas, Procesos y Recursos internos y externos), describen lo que la organización hace respecto a la gestión de dichos criterios; a partir de los cuales, obtiene determinados resultados.

- **Criterio 1. Liderazgo**

Esta referido al cómo los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implementan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta.

- **Criterio 2. Política y Estrategia**

Como implanta la organización su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.

- **Criterio 3. Personas**

Como gestiona, desarrolla y aprovecha la organización el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto; y como planifica estas actividades en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

- **Criterio 4. Alianzas y Recursos**

Como planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

- **Criterio 5. Procesos**

Como diseña, gestiona y mejora la organización sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés.

b. Resultados

Mediante el análisis de los cuatro (4) últimos criterios (Resultados en personas, Resultados en clientes, Resultados en la sociedad y Resultados clave), el modelo EFQM de Excelencia, describe lo que la organización logra y cómo lo logra.

- **Criterio 6. Resultados en los Clientes**

¿Qué logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos?

- **Criterio 7. Resultados en las Personas**

¿Qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran?

- **Criterio 8. Resultados en la sociedad.**

¿Qué logros está alcanzando la organización en la sociedad?

- **Criterio 9. Resultados Clave**

¿Qué logros está alcanzando la organización en relación al rendimiento planificado?

2.4. Criterios y Sub Criterios del Modelo EFQM de Excelencia

Criterios del Modelo	Sub criterios del Modelo
1. Liderazgo	1.1. Los líderes de la entidad desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.
	1.2. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.
	1.3. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

	1.4. Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.
	1.5. Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz
2. Estrategia	2.1. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.
	2.2. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.
	2.3. La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan.
	2.4. La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan.
3. Personas	3.1. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.
	3.2. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.
	3.3. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.
	3.4. Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.
	3.5. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización
4. Alianzas y Recursos	4.1. Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.
	4.2. Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.
	4.3. Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales.
	4.4. Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.
	4.5. Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.
5. Procesos, Productos y Servicios	5.1. Los procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.
	5.2. Los productos y Servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.
	5.3. Los Productos y Servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.
	5.4. Los Productos y Servicios se producen, distribuyen y gestionan.
	5.5. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran.
6. Resultados en las Personas	6.1. Percepciones.
	6.2. Indicadores de rendimiento

7. Resultados en los Clientes	7.1. Percepciones.
	7.2. Indicadores de rendimiento.
8. Resultados en la Sociedad	8.1. Percepciones.
	8.2. Indicadores de rendimiento.
9. Resultados Clave	9.1. Resultados Clave de la Actividad.
	9.2. Indicadores Clave de Rendimiento de la Actividad.

3. Fundamentación

El modelo EFQM de Excelencia, al haber experimentado una serie de modificaciones con el fin de adaptarlo a las particularidades del proceso educativo, resulta ser el que más se adapta al “Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias”, implementado, a partir del año 2014, por la Comisión de Autoevaluación de la Universidad Católica de Santa María.

Es importante por cuanto el eje principal del modelo EFQM de Excelencia es la autoevaluación orientada al establecimiento de planes de mejora continua, coherente con la Política de Calidad propuesta en el Modelo Educativo de la Universidad Católica de Santa María, cuyo propósito es garantizar la calidad de su oferta educativa implantando un “Sistema de Gestión de la Calidad” basado en procesos que asegure la mejora permanente y su sostenibilidad en el tiempo.

En ese sentido, la UCSM, señala que dicha política tiene como tareas la adopción de mecanismos de planeación, ejecución, control y mejoramiento continuo en cada de sus procesos académicos, administrativos y de servicios.

Finalmente, la implementación del modelo EFQM de Excelencia que proponemos a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, es factible llevarla a cabo, especialmente en lo administrativo, legal, presupuestario y técnico.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María.

4.2. Objetivos Específicos

Determinar lo que la EPTH hace respecto al criterio “Agentes Facilitadores”, mediante el análisis de los cinco (5) primeros criterios: Liderazgo, Estrategia, Personas, Procesos y Recursos internos y externos.

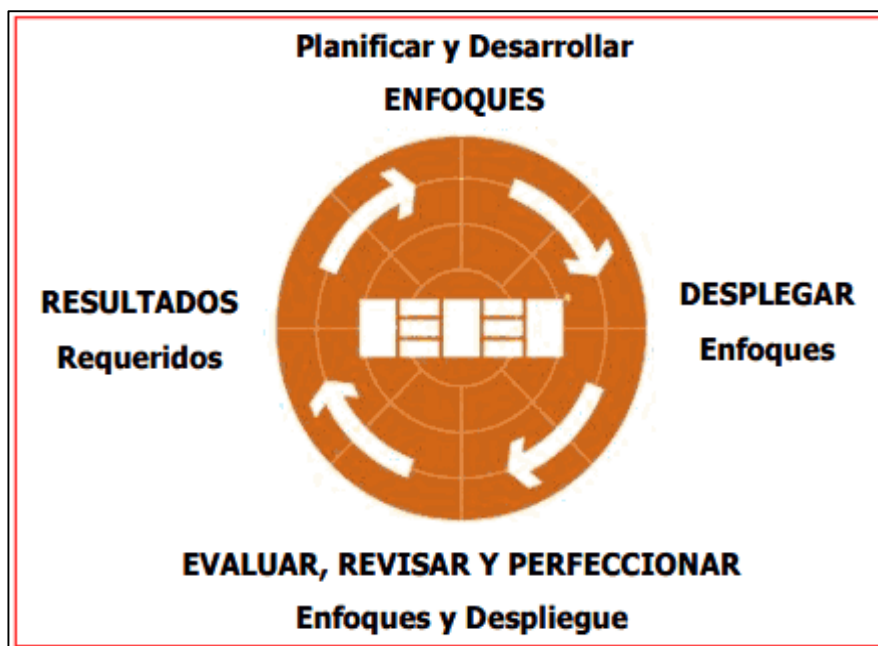
Determinar lo que la EPTH logra y cómo lo logra, mediante el análisis de los cuatro (4) últimos criterios: Resultados en personas, Resultados en clientes, Resultados en la sociedad y Resultados clave.

5. Fases para su implementación

Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, proponemos aplicar el esquema lógico REDER.

El esquema lógico REDER, dentro del modelo EFQM de Excelencia, es una herramienta que nos permite evaluar el rendimiento de la unidad académica. Para ello establece una puntuación máxima para cada uno de los grupos: “Agentes facilitadores” y “Resultados”.

Diagrama del Esquema Lógico REDER



Fuente: Disponible en <https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>

El esquema lógico REDER, está formado por cuatro elementos, los mismos que establecen lo que una organización necesita realizar:

- a. **Determinar los Resultados** que se quiere lograr como parte del proceso de elaboración de su política y estrategia. Estos resultados cubren el rendimiento de la organización, tanto en términos económicos y financieros como operativos, así como las percepciones de todos los grupos de interés de la organización.

¿Qué Resultados queremos alcanzar a nivel económico, operativo y de percepción?

- b. **Planificar y desarrollar una serie de Enfoques** sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.

¿Qué enfoques planificaremos y desarrollaremos para lograr estos resultados?

- c. **Desplegar los enfoques** de manera sistemática para asegurar una implantación completa.

¿Cómo realizaremos el Despliegue del enfoque para lograr una adecuada implantación?

- d. Evaluar y Revisar los enfoques** utilizados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje. En función de todo ello, identificar, establecer prioridades, planificar e implantar las mejoras que sean necesarias.

Evaluar y Revisar los enfoques definidos en base a los resultados.

Cabe señalar que **la Excelencia** implica ir a más allá de lo esperado. Es decir, que la organización no espera, simplemente, alcanzar determinados resultados; busca re-direccionarlos en base a la evaluación continua en línea con las prioridades estratégicas de la empresa.

A continuación, se describen con detalle los elementos del concepto REDER que deben abordarse:

- **Enfoque.** Abarca lo que una organización ha planificado hacer y las razones para ello.

En una organización excelente, el enfoque estará, sólidamente fundamentado, es decir, tendrá una lógica clara, procesos bien definidos y desarrollados y una clara orientación hacia las necesidades de todos los grupos de interés; y, por otro lado, estará integrado, es decir, apoyará la política y estrategia y, cuando así convenga, estará vinculado a otros enfoques.

- **Despliegue.** Se ocupa de lo que hace una organización para desplegar el enfoque.

En una organización considerada excelente, el enfoque se implantará en las áreas relevantes y de un modo sistemático.

- **Evaluación y Revisión.** Aquí se aborda lo que hace una organización para evaluar y revisar el enfoque y el despliegue de dicho enfoque.

En una organización considerada excelente, el enfoque y su despliegue estarán sujetos a mediciones regulares y se realizarán actividades de aprendizaje,

empleándose el resultado de ello en identificar, establecer prioridades, planificar e implantar la mejora.

- **Resultados.** Este elemento se ocupa de los logros alcanzados por una organización considerada excelente, mostrara tendencias positivas y/o un buen rendimiento sostenido, los objetivos serán adecuados y se alcanzarán, y el rendimiento será bueno comparado con el de otras organizaciones y será consecuencia de los enfoques. Además, el ámbito de aplicación de los resultados abordará las áreas relevantes.

Cabe hacer mención que el Modelo EFQM de Excelencia puede utilizarse en numerosas actividades como, por ejemplo, para realizar una autoevaluación, una evaluación por terceras partes, para una actividad de Benchmarking o como la base para presentarse al Premio Europeo a la Calidad.

6. Recursos

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, implica el uso de los siguientes recursos:

a. Recursos humanos

Directivos, docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería encargados de liderar y asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad se desarrolle e implante.

Un Especialista en SGC, encargado de capacitar, orientar y asesorar al equipo encargado de liderar el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela Profesional.

b. Recursos materiales

- Impresión de material de capacitación.
- Papel bond: A-4, 75 gr. Blanco Report

- Plumón resaltador FLUD PEPS-MONO: FLUD MAPED
- Fotocopia material de consulta.
- Fotocopia de los cuestionarios y otros documentos elaborados para la obtención de información.
- Anillados, otros

c. Recursos técnicos

- Equipo PC
- Impresora
- Servicios informáticos, internet.
- Microsoft Office - Word 2013, para la redacción de documentos e informes de implantación del SGC.
- Software de Análisis Estadístico de Datos SPSS, versión 20, cuyo copyright pertenece a la IBM Corporation. Se utilizará para el procesamiento de la información recopilada.
- Microsoft Office - PowerPoint 2013, para los procesos de capacitación y presentación de resultados (exposición).

7. Evaluación

En todo proceso de evaluación y control, el punto de partida es el establecimiento de indicadores, los mismos que, necesariamente, deben tener tres características:

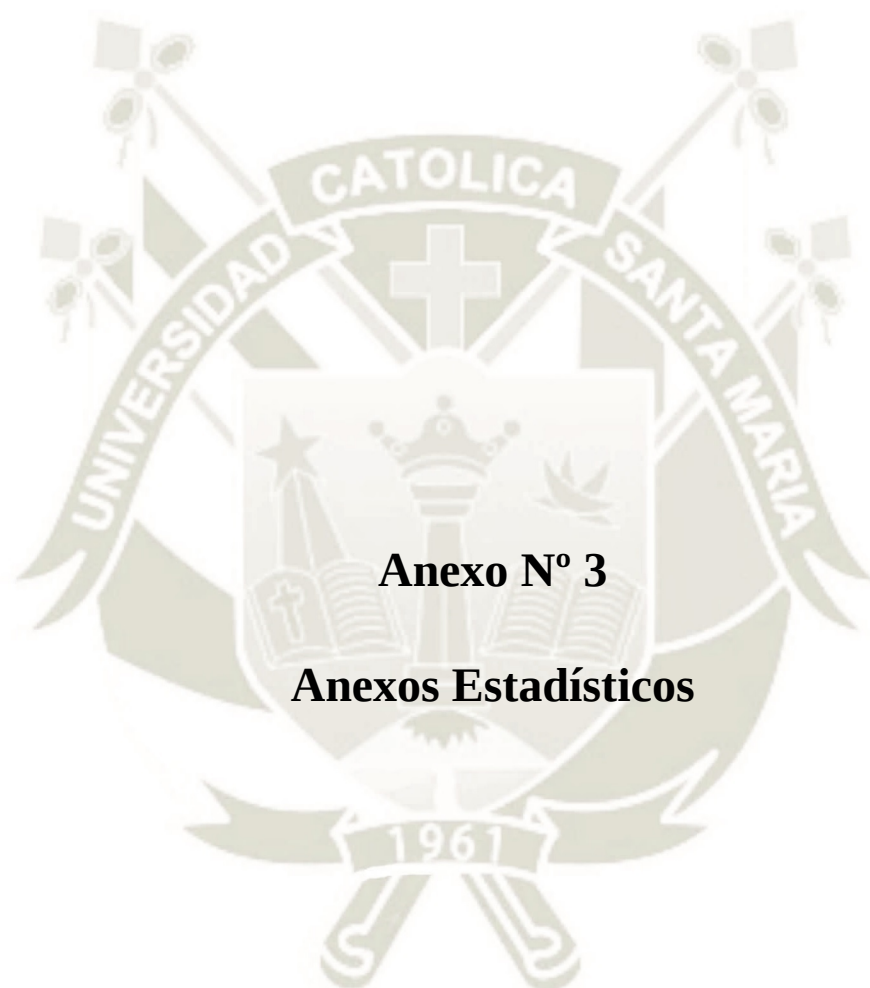
- Viables, es decir contar con datos factibles.
- Válidos, que sirvan realmente para medir un aspecto importante relacionado con la calidad

- Comparables, tanto en el tiempo como con otros indicadores.

Para elegir los indicadores que permitirán evaluar la gestión de la calidad, se debe tener en cuenta tres aspectos fundamentales:

- a. Solicitar un feedback de expertos en la materia, para determinar la utilidad y la aplicabilidad de los indicadores que se pretende establecer.
- b. Verificar si estos indicadores realmente funcionan en la práctica y si se pueden entender con facilidad porque solo así podrá ser sencilla y ágil la medición continua de la calidad
- c. Realizar algunas pruebas de interacción diaria aplicadas a las rutinas del trabajo académico para asegurarnos de haber elegido correctamente los criterios de evaluación de la gestión de la calidad que estamos por realizar.

Además del software de Análisis Estadístico de Datos SPSS, proponemos aplicar hoja de verificación, diagrama causa-efecto, diagramas de dispersión, histogramas, diagramas de Pareto, entre otros.



Anexo N° 3

Anexos Estadísticos

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Resultados Datos Generales del Estudiante

Nº	Semestre	Ingreso a la carrera
1	1	1
2	1	2
3	1	1
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	1	1
8	1	1
9	1	1
10	1	1
11	1	1
12	1	1
13	2	1
14	2	2
15	2	2
16	2	1
17	2	1
18	2	1
19	2	2
20	2	2
21	2	1
22	2	2
23	2	1
24	2	1
25	2	2
26	2	1
27	2	1
28	2	1
29	2	2
30	2	1
31	2	1
32	2	2
33	2	1
34	2	1
35	2	1
36	2	1
37	2	2
38	2	2
39	2	1
40	3	1
41	3	1
42	3	1
43	3	1
44	1	1
45	1	1
46	3	1
47	1	1
48	3	1

49	1	1
50	3	1
51	1	1
52	1	1
53	3	1
54	3	1
55	4	1
56	4	1
57	4	1
58	4	1
59	4	1
60	4	2
61	4	2
62	4	1
63	4	1
64	4	1
65	5	1
66	5	1
67	5	1
68	5	2
69	5	2
70	5	1
71	5	2
72	5	1
73	5	1
74	5	1
75	5	1
76	5	2
77	5	1
78	5	1
79	5	1
80	5	1
81	5	1
82	5	1
83	5	1
84	5	1
85	5	2
86	5	1
87	5	2
88	1	1
89	1	2
90	1	1
91	1	1
92	1	1
93	1	1
94	1	1
95	1	1
96	1	1
97	1	1
98	1	1
99	1	1
100	2	1
101	2	2

102	3	2
103	3	1
104	3	1
105	3	1
106	3	2
107	3	2
108	3	1
109	3	2
110	3	1
111	3	1
112	3	1
113	3	1
114	3	1
115	3	1
116	3	2
117	2	1
118	2	1
119	2	2
120	2	1
121	2	1
122	2	1
123	2	1
124	2	2
125	2	2
126	2	1
127	3	1
128	3	1
129	3	1
130	1	1
131	1	1
132	1	1
133	1	1
134	3	1
135	1	1
136	3	1
137	3	1
138	3	1
139	3	1
140	3	1
141	3	1
142	4	1
143	4	1
144	4	1
145	4	1
146	4	1
147	4	2
148	4	2
149	4	1
150	4	1
151	4	1
152	5	1
153	5	1

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Elementos Tangibles

	Apariencia infraestructura	Apariencia mobiliario, equipamiento	Facilita procesos	Apariencia del personal	Apariencia materiales
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	5
14	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	4
16	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4
18	4	4	4	5	5
19	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5
26	5	4	5	4	4
27	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	5
36	4	4	4	4	4
37	4	5	5	4	5
38	5	5	5	5	5
39	5	4	4	5	5
40	5	5	5	5	4
41	5	5	5	5	4
42	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5
44	5	5	5	4	4
45	5	5	5	4	4
46	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4

48	5	4	4	4	4
49	5	5	3	5	5
50	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5
53	5	5	3	3	3
54	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5
58	4	4	3	5	4
59	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5
61	5	4	4	5	5
62	5	5	4	5	5
63	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4
88	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	4
91	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5
96	5	5	5	4	5
97	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5
100	4	4	4	5	5

101	4	4	4	5	5
102	5	5	5	5	4
103	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	4
105	4	4	4	5	5
106	5	5	5	5	5
107	4	4	4	4	5
108	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5
110	4	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5
113	5	4	5	4	4
114	4	4	4	4	4
115	5	5	5	5	5
116	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5
118	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5
122	4	4	4	4	5
123	4	4	4	4	4
124	4	5	5	4	5
125	5	5	5	5	5
126	5	4	4	5	5
127	5	5	5	5	4
128	5	5	5	5	4
129	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5
131	5	5	5	4	4
132	5	5	5	4	4
133	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4
135	5	4	4	4	4
136	5	5	3	5	5
137	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5
140	5	5	3	3	3
141	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5
145	4	4	3	5	4
146	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5
148	5	4	4	5	5
149	5	5	4	5	5
150	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Fiabilidad

	Se hace bien la primera vez	Vinculación del plan de estudios	Distribución del sílabo	Cumplimiento del sílabo	Metodología docente	Evaluación oportuna y veraz	Evaluación en todas las actividades
1	5	5	5	4	5	5	5
2	5	4	4	5	4	4	4
3	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5
9	5	4	5	4	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5
11	5	4	4	5	5	5	5
12	5	4	4	5	5	5	4
13	5	5	4	5	4	5	4
14	4	4	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	5	5
16	4	5	4	4	4	4	4
17	5	4	5	5	4	4	4
18	4	5	4	5	4	4	5
19	4	5	4	5	4	4	5
20	5	4	5	5	4	5	4
21	4	5	4	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	4	5	5	5
24	4	4	5	4	4	4	5
25	4	5	5	5	4	4	4
26	5	5	4	5	4	4	5
27	4	5	5	5	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	5	5	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	5	5	4	4	4
32	5	5	5	5	4	4	4
33	4	5	5	5	5	4	4
34	5	4	5	5	5	4	4
35	4	5	4	4	4	5	5
36	5	5	5	5	4	4	5
37	4	4	5	5	4	4	4
38	4	4	4	4	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	4	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	5	5	5
44	4	4	4	4	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	4	4	5	5	4
47	5	5	5	5	5	5	5

48	4	4	4	4	5	5	5
49	5	5	5	5	4	4	4
50	4	5	5	5	5	5	5
51	4	4	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	4
59	5	5	5	5	5	5	5
60	4	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	4
62	4	5	4	4	5	5	5
63	4	4	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	4	5	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	5	5	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	4	5	4	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5

101	5	5	5	5	5	5	5
102	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	4	5	5	5
110	5	4	4	5	5	5	4
111	5	5	4	4	5	5	5
112	5	5	4	4	5	5	4
113	5	5	5	5	5	5	5
114	5	4	5	4	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	4	5	5	5
117	5	4	4	4	5	5	5
118	5	5	5	4	5	5	5
119	5	4	4	5	5	5	5
120	5	4	5	4	5	5	4
121	5	5	4	5	4	5	4
122	5	5	4	5	5	5	5
123	5	4	5	5	4	5	5
124	4	5	4	5	5	4	5
125	5	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	5	4	4	5
127	4	5	4	5	4	4	5
128	5	4	4	5	4	4	4
129	4	5	4	4	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5
131	5	4	5	4	5	5	5
132	4	4	5	4	4	4	5
133	4	5	5	4	4	4	4
134	5	4	4	4	4	4	5
135	4	5	4	5	4	4	5
136	4	4	4	4	4	4	4
137	4	5	5	5	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4
140	5	4	5	5	4	4	4
141	4	5	4	5	5	5	4
142	5	4	5	4	4	4	4
143	4	5	4	4	4	5	5
144	5	5	5	5	4	4	5
145	5	5	5	5	4	4	4
146	4	4	4	4	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5
148	5	4	4	5	5	5	5
149	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5
151	5	4	4	4	5	5	5
152	4	5	5	4	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Capacidad de Respuesta

	Servicio rápido	El personal administrativo le orienta y ayuda	El personal docente lo atiende y ayuda	Utilidad material educativo	Información de la biblioteca	Disponibilidad de la bibliografía
1	5	4	4	4	5	5
2	5	5	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4
6	5	5	5	4	4	4
7	4	5	5	5	5	4
8	5	4	4	5	5	5
9	4	5	5	5	4	5
10	5	4	4	5	4	4
11	5	5	5	4	4	4
12	5	4	4	4	5	5
13	5	5	5	4	4	4
14	4	4	4	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	4	5	4
18	4	5	4	5	5	5
19	4	4	4	4	5	5
20	5	5	5	5	4	5
21	4	4	5	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	4	5
24	5	5	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	5	5
30	4	4	5	5	4	4
31	5	5	5	4	4	4
32	5	5	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5
40	5	4	4	5	5	5
41	5	5	5	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	5	5	5

48	4	5	5	5	5	5
49	4	4	4	5	5	5
50	5	5	5	5	4	4
51	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	4
55	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	5	5	4	4	5	4
60	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5
88	5	4	4	4	5	5
89	5	5	4	4	4	3
90	5	4	5	5	5	5
91	4	4	5	4	4	4
92	4	5	5	4	5	5
93	5	5	5	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5
96	4	4	5	5	4	5
97	5	5	5	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	4	5	5
100	5	5	5	4	4	4

101	4	4	4	5	4	5
102	5	5	5	5	5	5
103	4	5	4	4	4	5
104	4	4	5	5	5	4
105	4	4	4	5	5	5
106	4	4	4	4	5	5
107	5	5	4	5	4	5
108	4	4	5	5	4	4
109	4	5	5	5	5	5
110	4	5	4	5	4	5
111	5	5	5	5	5	4
112	5	5	5	5	5	5
113	5	4	5	4	5	4
114	5	5	5	4	5	5
115	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	5	5
117	5	5	5	4	4	4
118	5	5	4	4	4	4
119	5	5	5	4	4	4
120	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5
124	5	4	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5
127	5	4	4	5	5	5
128	5	5	5	4	4	4
129	5	5	5	5	5	5
130	4	4	4	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5
132	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4
134	4	4	5	5	5	5
135	4	4	3	3	4	4
136	4	4	5	5	5	5
137	5	5	5	4	4	4
138	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	4
142	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5
146	5	5	4	4	5	4
147	5	5	5	5	5	5
148	4	4	4	5	5	5
149	5	5	5	4	4	5
150	4	4	4	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Seguridad

	Procedimientos Administrativos Rápidos y seguros	Conocimiento de los docentes	Trasmisión adecuada de conocimientos	Se resuelven necesidades de información	Estrategias didácticas	Vinculación de Contenidos desarrollados
1	4	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	4
7	4	5	5	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	4
14	5	4	4	5	5	5
15	5	4	4	4	4	4
16	5	4	5	5	5	5
17	4	5	5	5	4	5
18	5	5	5	4	5	5
19	5	4	4	4	4	5
20	5	4	4	4	4	4
21	4	5	5	5	4	4
22	4	5	5	5	5	4
23	5	5	5	4	4	5
24	4	4	4	5	5	4
25	5	4	5	5	5	5
26	4	5	5	4	5	4
27	5	5	5	4	4	5
28	5	4	4	4	5	4
29	5	5	5	5	5	4
30	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	4	5	5
32	5	4	5	5	5	5
33	4	4	5	5	5	5
34	4	5	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	5	4	4
37	4	5	5	5	5	4
38	5	5	5	5	5	5
39	4	5	4	5	5	5
40	5	5	5	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4	4
45	4	4	5	5	5	5
46	5	4	5	5	5	4
47	5	5	4	4	4	4

48	4	4	4	4	5	4
49	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5	5
54	4	4	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5
59	4	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5
63	4	4	5	4	5	5
64	4	4	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	4	4
89	5	5	5	5	5	5
90	5	4	5	5	5	4
91	5	4	4	5	5	5
92	5	4	4	4	4	4
93	5	4	5	5	5	5
94	4	5	5	5	4	5
95	5	5	5	4	5	5
96	5	4	4	4	4	5
97	5	4	4	4	4	4
98	4	5	5	5	4	4
99	4	5	5	5	5	4
100	5	5	5	4	4	5

101	4	4	4	5	5	4
102	4	4	4	5	5	5
103	4	5	5	4	5	4
104	4	4	4	4	4	5
105	5	4	5	4	5	4
106	5	5	5	5	5	4
107	4	4	4	4	4	4
108	4	5	5	5	4	4
109	5	4	5	5	5	5
110	4	4	5	5	5	5
111	4	5	5	5	5	4
112	5	5	5	5	5	5
113	5	5	4	5	4	4
114	4	5	5	5	5	4
115	5	5	5	5	5	5
116	4	4	4	5	5	5
117	5	5	5	5	4	4
118	5	5	5	5	5	5
119	4	4	4	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5
123	4	4	4	4	4	4
124	5	5	4	4	4	4
125	4	4	4	4	5	4
126	5	5	5	5	5	5
127	5	5	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5
129	4	4	4	4	4	5
130	5	5	5	5	5	5
131	4	4	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5
136	4	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5
140	4	4	5	4	5	5
141	4	4	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	5
149	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Empatía

	El p. administ. ofrece atención personalizada	Los docentes brindan atención personalizada	Preocupación por los intereses académicos de los estudiantes	Se comprenden las necesidades de los estudiantes
1	5	5	5	5
2	5	5	5	5
3	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	5	5	5	5
9	5	5	5	4
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	5	5	5	5
13	4	4	4	5
14	4	4	4	5
15	5	5	5	5
16	4	4	4	4
17	5	5	5	5
18	4	4	4	5
19	5	5	5	5
20	4	4	4	4
21	5	5	5	5
22	5	5	5	5
23	4	5	5	5
24	5	5	5	5
25	5	5	5	5
26	5	4	5	4
27	4	4	4	4
28	5	5	5	5
29	4	4	4	4
30	5	5	5	5
31	4	4	4	4
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
34	5	5	5	5
35	4	4	4	4
36	4	4	4	4
37	4	5	5	4
38	5	5	5	5
39	5	4	4	5
40	5	5	5	5
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	5	5	5	5
44	5	5	5	4
45	5	5	5	4
46	5	5	5	5
47	4	4	4	4

48	5	4	4	4
49	5	5	3	5
50	5	5	5	5
51	5	5	5	5
52	5	5	5	5
53	5	5	3	3
54	5	5	5	5
55	5	5	5	5
56	5	5	5	5
57	5	5	5	5
58	4	4	3	5
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	5	4	4	5
62	5	5	4	5
63	5	5	5	5
64	5	5	5	5
65	5	5	5	5
66	5	5	5	5
67	5	5	5	5
68	5	5	5	5
69	5	5	5	5
70	5	5	5	5
71	5	5	5	5
72	5	5	5	5
73	5	5	5	5
74	5	5	5	5
75	5	5	5	5
76	5	5	5	5
77	5	5	5	5
78	5	5	5	5
79	5	5	5	5
80	5	5	5	5
81	5	5	5	5
82	5	5	5	5
83	5	5	5	5
84	5	5	5	5
85	5	5	5	5
86	5	5	5	5
87	5	5	5	5
88	5	5	5	5
89	5	5	5	5
90	5	5	5	5
91	5	5	5	5
92	5	5	5	5
93	5	5	5	5
94	5	5	5	5
95	5	5	5	5
96	5	5	5	4
97	5	5	5	5
98	5	5	5	5
99	5	5	5	5
100	4	4	4	5

101	4	4	4	5
102	5	5	5	5
103	4	4	4	4
104	5	5	5	5
105	4	4	4	5
106	5	5	5	5
107	4	4	4	4
108	5	5	5	5
109	5	5	5	5
110	4	5	5	5
111	5	5	5	5
112	5	5	5	5
113	5	4	5	4
114	4	4	4	4
115	5	5	5	5
116	4	4	4	4
117	5	5	5	5
118	4	4	4	4
119	5	5	5	5
120	5	5	5	5
121	5	5	5	5
122	4	4	4	4
123	4	4	4	4
124	4	5	5	4
125	5	5	5	5
126	5	4	4	5
127	5	5	5	5
128	5	5	5	5
129	5	5	5	5
130	5	5	5	5
131	5	5	5	4
132	5	5	5	4
133	5	5	5	5
134	4	4	4	4
135	5	4	4	4
136	5	5	3	5
137	5	5	5	5
138	5	5	5	5
139	5	5	5	5
140	5	5	3	3
141	5	5	5	5
142	5	5	5	5
143	5	5	5	5
144	5	5	5	5
145	4	4	3	5
146	5	5	5	5
147	5	5	5	5
148	5	4	4	5
149	5	5	4	5
150	5	5	5	5
151	5	5	5	5
152	5	5	5	5
153	5	5	5	5

EXPECTATIVAS DEL ENCUESTADO

Importancia que tienen las Dimensiones Básicas que caracterizan la Satisfacción del Cliente

	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
1	10	30	30	20	10
2	20	20	40	10	10
3	10	20	30	20	20
4	20	10	30	20	20
5	10	20	30	20	20
6	10	20	30	20	20
7	20	30	30	10	10
8	20	30	20	10	20
9	20	40	20	10	10
10	10	20	30	20	20
11	10	40	30	10	10
12	20	20	30	10	20
13	20	20	20	20	20
14	10	40	20	10	20
15	40	10	30	10	10
16	20	20	20	30	10
17	10	20	10	20	40
18	30	30	20	10	10
19	20	20	20	20	20
20	20	20	40	10	10
21	20	20	20	30	10
22	30	20	20	20	10
23	20	20	20	20	20
24	20	20	20	20	20
25	20	20	10	30	20
26	20	20	20	10	30
27	20	20	20	30	10
28	20	20	20	20	20
29	20	20	20	20	20
30	30	20	20	20	10
31	20	20	20	20	20
32	10	30	20	10	30
33	20	20	10	30	20
34	20	10	30	20	20
35	20	20	20	20	20
36	20	20	20	20	20
37	20	20	20	20	20
38	20	20	20	20	20
39	10	20	40	20	10
40	20	20	30	20	10
41	20	20	20	20	20
42	20	30	30	10	10
43	10	20	40	10	20
44	20	20	20	20	20
45	20	30	20	20	10
46	10	20	50	10	10
47	20	20	20	20	20

48	20	20	30	20	10
49	10	30	40	10	10
50	10	40	30	10	10
51	20	20	30	20	10
52	20	40	20	10	10
53	10	30	20	20	20
54	10	40	20	20	10
55	20	20	10	30	20
56	20	20	20	20	20
57	20	30	30	10	10
58	20	10	30	20	20
59	20	20	20	10	30
60	10	10	20	40	20
61	10	20	50	10	10
62	20	20	20	20	20
63	10	30	40	10	10
64	20	40	20	10	10
65	20	20	20	20	20
66	20	20	20	20	20
67	20	20	20	20	20
68	20	20	20	20	20
69	20	20	20	20	20
70	20	20	20	20	20
71	20	20	20	20	20
72	20	20	20	20	20
73	20	20	20	20	20
74	20	20	20	20	20
75	20	20	20	20	20
76	20	20	20	20	20
77	10	20	20	10	40
78	10	60	10	10	10
79	20	20	20	20	20
80	20	20	10	30	20
81	10	30	10	10	40
82	20	20	20	20	20
83	20	20	20	20	20
84	20	20	20	20	20
85	20	20	20	20	20
86	20	20	20	20	20
87	30	30	20	10	10
88	10	30	30	20	10
89	20	20	40	10	10
90	10	20	30	20	20
91	20	20	20	20	20
92	10	20	30	20	20
93	10	20	30	20	20
94	20	30	30	10	10
95	20	30	20	10	20
96	20	40	20	10	10
97	10	20	30	20	20
98	10	40	30	10	10
99	20	20	30	10	20
100	20	20	20	20	20

101	10	40	20	10	20
102	40	10	30	10	10
103	20	20	20	30	10
104	10	10	20	20	40
105	30	30	20	10	10
106	20	20	20	20	20
107	20	20	40	10	10
108	20	20	20	30	10
109	30	20	20	20	10
110	20	20	20	20	20
111	20	20	20	20	20
112	20	20	10	30	20
113	20	20	20	10	30
114	20	20	20	30	10
115	20	20	20	20	20
116	20	20	20	20	20
117	30	20	20	20	10
118	20	20	20	20	20
119	10	30	20	10	30
120	20	20	10	30	20
121	20	10	30	20	20
122	20	20	20	20	20
123	20	20	20	20	20
124	20	20	20	20	20
125	20	20	20	20	20
126	10	20	40	20	10
127	20	20	30	20	10
128	20	20	20	20	20
129	20	30	30	10	10
130	10	20	40	10	20
131	20	20	20	20	20
132	20	30	20	20	10
133	10	20	50	10	10
134	20	20	20	20	20
135	20	20	30	20	10
136	10	30	40	10	10
137	10	40	30	10	10
138	20	20	30	20	10
139	20	40	20	10	10
140	10	30	20	20	20
141	10	40	20	20	10
142	20	20	10	30	20
143	20	20	20	20	20
144	20	30	30	10	10
145	20	10	30	20	20
146	20	20	20	10	30
147	10	10	20	40	20
148	10	20	50	10	10
149	20	20	20	20	20
150	10	30	40	10	10
151	20	40	20	10	10
152	20	20	20	20	20
153	20	20	20	20	20

PERCEPCIÓN DEL ENCUESTADO

Resultados Datos Generales del Estudiante

	Semestre	Ingreso a la carrera
1	1	1
2	1	2
3	1	2
4	1	1
5	1	2
6	1	1
7	1	2
8	1	1
9	1	1
10	1	2
11	1	1
12	1	1
13	1	2
14	1	2
15	1	1
16	1	1
17	1	1
18	1	1
19	1	1
20	1	1
21	1	1
22	1	1
23	1	1
24	1	2
25	1	1
26	1	2
27	1	1
28	2	1
29	2	1
30	2	2
31	2	1
32	2	1
33	2	1
34	2	1
35	2	1
36	2	1
37	2	1
38	2	2
39	2	1
40	2	1
41	2	1
42	2	2
43	2	1
44	2	1
45	2	2
46	2	1
47	2	1
48	2	2

49	2	1
50	2	1
51	3	2
52	3	1
53	3	1
54	3	1
55	3	1
56	3	1
57	3	1
58	3	1
59	3	1
60	3	1
61	3	2
62	3	1
63	3	1
64	3	1
65	3	1
66	3	1
67	3	1
68	3	2
69	3	2
70	3	2
71	3	1
72	3	2
73	3	1
74	3	1
75	3	2
76	3	2
77	3	2
78	3	1
79	3	1
80	3	2
81	3	2
82	3	2
83	3	1
84	3	1
85	3	2
86	3	2
87	3	1
88	4	1
89	4	1
90	4	1
91	4	2
92	4	1
93	4	1
94	4	1
95	4	1
96	4	1
97	4	2
98	4	1
99	4	2
100	4	1
101	4	1

102	4	1
103	4	1
104	4	1
105	4	1
106	4	1
107	4	1
108	4	1
109	4	1
110	4	1
111	4	1
112	4	1
113	4	2
114	4	1
115	4	2
116	4	2
117	4	2
118	4	2
119	4	2
120	4	2
121	5	1
122	5	2
123	5	1
124	5	1
125	5	1
126	5	2
127	5	1
128	5	1
129	5	1
130	5	2
131	5	2
132	5	1
133	5	2
134	5	1
135	5	1
136	5	1
137	5	1
138	5	1
139	5	1
140	5	1
141	5	1
142	5	2
143	5	1
144	5	1
145	5	1
146	5	2
147	5	2
148	5	2
149	5	2
150	5	1
151	5	2
152	5	1
153	5	2

PERCEPCIÓN DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Elementos Tangibles

	Apariencia infraestructura	Apariencia mobiliario, equipamiento	Facilita procesos	Apariencia del personal	Apariencia materiales
1	3	3	3	4	3
2	4	3	3	2	2
3	5	4	4	4	3
4	4	4	5	5	4
5	4	3	3	4	3
6	5	4	3	3	3
7	4	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3
9	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	4
11	4	4	3	3	1
12	3	3	3	2	2
13	4	4	3	4	3
14	3	2	2	2	2
15	4	4	3	3	3
16	4	4	3	3	4
17	3	3	3	4	1
18	3	3	3	4	2
19	3	3	3	1	3
20	1	4	4	3	3
21	3	3	2	2	3
22	4	4	4	4	5
23	3	3	3	3	3
24	3	3	2	3	3
25	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	3
27	4	4	4	3	3
28	4	4	4	3	2
29	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	2
31	4	3	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	3
34	3	2	3	3	4
35	2	3	3	3	3
36	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	5
38	3	3	2	4	4
39	4	4	3	4	4
40	3	3	3	3	4
41	4	3	3	3	2
42	4	3	2	3	3
43	4	3	3	3	3
44	4	3	3	3	2
45	4	3	4	2	4
46	4	4	2	3	3
47	3	3	4	2	3

48	3	3	2	3	3
49	4	3	3	2	3
50	4	3	2	3	2
51	4	3	3	3	2
52	4	4	3	4	3
53	3	4	3	3	3
54	4	3	3	3	4
55	4	3	3	3	4
56	4	4	3	3	4
57	4	3	3	2	3
58	3	3	3	4	2
59	3	3	3	2	2
60	3	3	3	4	3
61	2	2	1	4	1
62	3	3	4	4	3
63	2	2	2	3	1
64	2	2	3	3	3
65	2	2	3	4	3
66	2	2	3	4	3
67	4	3	3	3	2
68	3	3	3	2	3
69	3	3	3	3	4
70	4	3	3	3	4
71	1	2	2	3	2
72	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	3
74	3	4	3	3	4
75	4	3	3	3	2
76	3	3	2	3	4
77	5	3	4	4	3
78	4	2	3	3	4
79	4	3	3	4	3
80	4	3	3	3	4
81	3	3	4	3	3
82	2	2	2	3	3
83	3	4	4	3	4
84	3	4	4	4	3
85	3	3	3	4	3
86	3	3	2	4	3
87	2	2	3	3	3
88	3	3	2	2	3
89	4	4	4	3	3
90	3	3	4	3	3
91	3	3	3	3	2
92	4	4	4	4	3
93	4	4	3	5	3
94	3	3	3	4	4
95	3	4	4	5	4
96	3	3	3	3	2
97	2	2	2	1	1
98	1	1	1	3	2
99	3	3	4	5	3
100	3	3	2	3	1

101	4	4	4	4	1
102	4	3	3	3	4
103	2	3	3	3	4
104	4	3	3	2	3
105	2	3	3	2	3
106	3	3	3	2	3
107	3	4	3	3	3
108	2	3	2	2	2
109	3	4	3	4	3
110	2	2	2	3	4
111	3	3	4	2	3
112	3	3	4	3	3
113	3	3	3	2	3
114	3	3	3	3	4
115	2	3	3	3	2
116	2	2	2	3	2
117	4	4	3	4	3
118	3	3	3	2	2
119	3	3	3	3	3
120	3	2	4	4	3
121	3	2	3	3	2
122	2	2	3	2	3
123	2	3	3	3	2
124	2	2	2	3	2
125	2	2	2	3	3
126	3	3	3	4	3
127	4	4	3	4	3
128	2	3	3	4	3
129	2	3	2	3	3
130	2	3	3	3	3
131	2	3	3	3	4
132	1	2	2	2	2
133	2	3	4	4	3
134	3	3	2	3	2
135	2	3	3	3	3
136	3	3	3	2	3
137	2	3	3	2	3
138	2	2	4	3	3
139	2	2	3	3	3
140	2	3	3	3	2
141	2	3	3	3	3
142	3	3	2	3	2
143	2	3	3	3	2
144	2	2	3	3	2
145	2	3	3	3	3
146	2	3	3	3	4
147	1	1	1	2	2
148	3	3	3	4	3
149	4	4	4	3	2
150	4	4	4	4	3
151	4	4	4	4	2
152	4	3	4	4	4
153	3	3	3	3	3

PERCEPCIÓN DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Fiabilidad

	Se hace bien la primera vez	Vinculación del plan de estudios	Distribución del sílabo	Cumplimiento del sílabo	Metodología docente	Evaluación oportuna y veraz	Evaluación en todas las actividades
1	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	3	3	2	3	2	3
4	2	3	3	2	3	2	2
5	4	4	3	4	4	4	3
6	4	3	4	3	3	3	4
7	3	2	3	3	3	2	3
8	3	2	3	2	2	3	3
9	2	3	3	4	3	3	3
10	4	3	3	4	3	3	3
11	3	2	2	3	3	2	3
12	3	1	4	2	3	1	3
13	3	3	2	2	3	2	1
14	3	2	3	3	3	2	2
15	3	3	2	3	3	3	3
16	3	2	2	3	3	2	3
17	2	2	2	3	3	3	4
18	3	2	2	2	3	3	3
19	3	4	2	1	2	2	1
20	3	3	3	3	2	3	3
21	3	2	2	2	3	2	3
22	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	2	2	2
24	2	3	4	3	2	4	3
25	2	3	4	3	2	3	3
26	2	3	1	2	3	2	2
27	3	3	2	3	3	2	3
28	3	2	3	3	3	4	3
29	3	2	3	3	3	2	3
30	3	3	2	2	4	3	3
31	3	2	3	3	4	3	3
32	2	2	2	3	3	2	2
33	3	4	3	4	4	3	3
34	3	4	3	3	4	3	3
35	3	3	2	2	4	2	2
36	3	3	3	4	3	4	3
37	3	2	2	2	4	3	3
38	3	4	4	3	4	3	3
39	2	3	3	3	3	3	4
40	2	2	3	2	3	2	2
41	4	3	4	3	4	3	4
42	3	3	3	4	4	3	3
43	2	2	1	3	2	3	2
44	3	3	2	4	2	3	4
45	2	3	3	2	3	3	4
46	3	3	3	2	4	2	3
47	3	2	2	2	3	2	2

48	2	3	2	2	3	3	3
49	4	2	2	3	4	3	3
50	2	1	2	1	4	3	4
51	3	2	2	2	4	2	3
52	4	2	4	3	4	2	3
53	4	2	3	4	4	3	3
54	3	3	4	3	4	3	3
55	4	4	3	2	4	3	4
56	4	3	4	4	4	3	3
57	4	3	3	4	4	2	3
58	4	2	3	3	4	3	3
59	4	4	4	3	4	2	3
60	4	3	3	4	4	3	4
61	3	3	3	2	4	3	2
62	3	4	3	3	4	2	3
63	4	3	3	4	4	3	3
64	4	3	4	4	4	3	4
65	3	4	4	4	4	3	3
66	3	3	2	3	4	3	4
67	2	3	2	2	4	3	2
68	3	4	3	4	4	4	3
69	3	2	2	2	4	2	2
70	3	2	2	3	3	2	4
71	3	3	3	2	3	3	2
72	4	2	1	3	3	3	3
73	3	2	2	3	3	4	4
74	4	4	3	4	4	3	4
75	2	2	1	2	2	2	3
76	1	1	1	2	1	1	1
77	2	2	2	4	2	2	2
78	4	5	4	5	4	5	5
79	2	1	3	3	2	1	3
80	3	2	2	4	3	3	2
81	4	3	3	3	4	3	3
82	3	3	4	2	4	3	3
83	3	4	3	3	4	3	2
84	2	3	3	3	4	2	3
85	1	1	3	3	3	3	3
86	3	3	4	4	3	3	4
87	3	4	4	4	4	3	3
88	3	3	4	4	3	2	2
89	2	2	2	2	2	3	2
90	3	2	2	3	2	3	3
91	3	2	3	3	4	3	3
92	4	3	3	3	4	3	3
93	3	3	4	3	4	3	3
94	3	4	3	2	4	3	3
95	4	3	3	3	4	3	2
96	4	3	2	3	4	3	3
97	3	2	3	4	4	3	3
98	4	2	3	2	3	2	3
99	3	2	2	2	3	3	3
100	3	3	3	2	4	3	3

101	3	2	3	3	4	3	3
102	4	3	2	2	4	3	3
103	3	3	2	2	4	2	4
104	4	3	3	3	4	2	3
105	4	3	3	3	4	2	3
106	4	3	3	3	4	4	3
107	3	1	3	3	4	2	3
108	3	4	3	3	4	3	3
109	2	3	2	2	3	2	2
110	2	3	3	2	2	3	3
111	3	3	4	4	2	3	3
112	2	2	1	2	2	2	2
113	3	2	3	3	2	3	4
114	3	3	1	4	3	3	5
115	3	3	4	4	3	3	5
116	3	2	2	2	3	3	2
117	3	2	2	1	3	3	3
118	3	3	2	3	3	2	2
119	4	3	3	3	4	3	3
120	4	4	4	3	4	4	3
121	4	3	3	4	4	3	3
122	3	2	4	3	4	3	3
123	3	3	3	2	3	4	3
124	3	3	2	1	4	4	2
125	3	2	2	2	3	2	2
126	4	4	3	2	4	3	2
127	3	3	4	3	4	3	3
128	3	3	4	4	3	3	3
129	2	2	3	3	2	2	2
130	3	2	4	3	3	3	3
131	4	3	4	3	3	3	3
132	2	2	4	4	3	3	3
133	2	3	3	3	4	3	2
134	2	3	4	3	3	3	3
135	1	4	5	3	4	3	4
136	2	3	2	2	3	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3
138	2	2	3	3	3	3	3
139	2	2	2	4	3	4	4
140	2	2	3	3	3	3	2
141	2	3	3	4	2	3	3
142	3	2	4	4	4	4	4
143	3	3	4	4	3	3	3
144	3	3	4	4	3	3	4
145	3	3	4	4	3	3	3
146	5	4	4	3	4	3	3
147	2	3	3	3	2	2	2
148	3	3	4	4	3	3	3
149	3	2	3	3	3	4	3
150	3	2	3	3	3	2	3
151	3	3	2	2	4	3	3
152	3	2	3	3	4	3	3
153	2	2	2	3	3	2	2

PERCEPCIÓN DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Capacidad de Respuesta

	Servicio rápido	El personal administrativo le orienta y ayuda	El personal docente lo atiende y ayuda	Utilidad material educativo	Información de la biblioteca	Disponibilidad de la bibliografía
1	3	2	3	3	3	2
2	2	1	1	2	2	1
3	2	2	3	3	3	3
4	3	2	2	3	2	3
5	4	3	3	3	4	4
6	4	3	3	4	4	4
7	3	3	2	3	3	3
8	3	2	3	2	3	2
9	4	3	3	3	3	3
10	4	4	3	5	4	3
11	3	2	3	3	3	3
12	2	3	1	2	2	3
13	3	2	3	2	3	2
14	3	3	2	3	2	2
15	2	3	3	2	3	3
16	3	2	2	1	2	1
17	3	2	3	3	3	2
18	3	2	2	2	3	2
19	2	2	2	1	2	2
20	2	3	2	3	2	3
21	3	3	2	3	3	2
22	3	4	3	3	3	3
23	1	2	2	2	1	2
24	2	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3
26	2	3	2	3	2	3
27	3	3	4	3	4	3
28	3	3	4	4	4	3
29	3	3	2	2	3	3
30	4	3	2	3	2	3
31	3	3	3	4	3	4
32	3	3	3	2	2	3
33	4	3	4	3	3	2
34	4	3	4	4	3	3
35	3	4	3	3	3	3
36	4	3	3	4	3	3
37	4	4	3	3	3	4
38	4	3	3	4	4	3
39	3	4	3	4	3	4
40	3	3	3	2	2	3
41	3	4	3	3	3	2
42	4	3	3	3	4	3
43	2	2	2	3	3	3
44	2	2	2	2	4	4
45	3	3	2	3	3	2
46	3	3	2	3	4	3
47	2	3	3	3	2	2

48	4	4	3	3	2	3
49	4	3	3	3	4	3
50	3	5	4	3	3	3
51	3	2	4	5	4	3
52	3	3	3	4	4	3
53	4	2	3	4	3	3
54	4	2	3	3	4	3
55	4	2	3	3	4	3
56	4	3	4	4	4	3
57	4	3	3	4	3	4
58	4	3	3	3	4	3
59	4	3	3	4	3	4
60	3	4	4	4	4	4
61	3	3	4	3	2	2
62	4	4	3	4	4	2
63	4	3	4	4	4	4
64	4	4	3	3	4	3
65	4	2	3	3	2	4
66	4	3	4	4	4	2
67	4	3	3	4	4	3
68	3	3	4	3	3	3
69	2	3	3	3	4	3
70	3	3	4	3	3	3
71	2	2	3	2	2	2
72	3	3	3	3	1	1
73	2	2	3	3	4	4
74	3	4	3	3	4	4
75	2	2	2	3	2	1
76	1	1	1	1	1	1
77	2	1	3	2	3	3
78	4	4	5	5	4	4
79	1	1	4	2	1	1
80	3	2	2	4	4	3
81	4	3	3	3	4	4
82	4	3	3	4	3	2
83	3	3	4	3	3	4
84	3	3	4	3	2	3
85	1	1	1	1	1	5
86	3	2	3	3	4	4
87	1	1	1	2	3	3
88	3	3	3	4	4	4
89	2	2	2	2	2	2
90	3	1	3	3	2	3
91	3	4	3	3	3	4
92	4	3	2	2	2	2
93	4	3	3	3	4	3
94	4	4	3	3	2	3
95	3	3	3	4	3	2
96	4	2	3	3	4	2
97	4	3	3	2	5	1
98	4	2	3	3	3	3
99	4	3	3	3	4	1
100	4	3	4	3	4	1

101	4	3	3	3	4	3
102	3	4	4	2	3	3
103	4	3	3	2	3	3
104	4	3	3	4	3	4
105	4	3	2	3	3	3
106	4	2	1	3	3	3
107	4	3	3	4	3	2
108	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	2	3	2
110	1	2	4	1	2	1
111	3	3	4	3	3	3
112	2	3	3	2	3	2
113	2	2	3	3	3	2
114	3	3	4	3	4	2
115	2	2	3	2	4	4
116	3	3	4	5	4	3
117	2	2	2	3	2	3
118	3	2	3	3	3	4
119	4	3	3	3	3	4
120	4	3	3	4	4	3
121	4	3	3	3	3	4
122	4	2	2	3	3	2
123	4	3	3	4	4	3
124	3	3	2	2	3	3
125	3	2	3	3	2	3
126	3	3	3	2	3	3
127	3	3	3	2	2	3
128	3	2	4	4	2	4
129	2	1	2	2	1	1
130	3	3	3	3	4	4
131	4	3	4	3	3	3
132	2	1	3	2	1	2
133	2	2	2	3	2	2
134	3	2	2	4	4	5
135	3	3	4	5	5	4
136	4	3	4	4	4	3
137	2	3	3	3	3	3
138	2	1	2	2	2	2
139	2	2	2	3	4	4
140	2	2	3	3	3	3
141	2	2	3	3	4	3
142	3	2	3	3	2	1
143	3	1	3	1	1	3
144	3	2	4	3	2	3
145	2	1	3	3	2	2
146	4	3	3	3	2	3
147	1	1	1	1	3	2
148	3	2	4	3	2	4
149	1	2	2	2	1	2
150	2	3	3	3	2	3
151	3	3	3	3	3	3
152	2	3	2	3	2	3
153	3	3	4	3	4	3

PERCEPCIÓN DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Seguridad

	Procedimientos Administrativos Rápidos y seguros	Conocimiento de los docentes	Trasmisión adecuada de conocimientos	Se resuelven necesidades de información	Estrategias didácticas	Vinculación de Contenidos desarrollados
1	3	3	2	2	3	2
2	2	1	2	1	2	1
3	2	3	3	3	3	2
4	2	3	2	3	2	3
5	4	3	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	3
7	4	3	4	3	3	2
8	3	2	2	3	2	3
9	3	2	2	2	3	3
10	3	3	4	2	3	4
11	3	4	2	3	1	3
12	3	2	2	3	3	2
13	3	2	2	2	2	2
14	3	2	2	2	3	4
15	2	3	3	2	3	2
16	2	3	2	2	3	1
17	3	2	3	4	3	3
18	2	3	3	2	2	3
19	2	1	1	2	2	1
20	3	2	3	2	2	3
21	3	4	3	3	3	4
22	2	3	3	3	3	2
23	2	2	1	2	3	2
24	3	2	1	2	2	3
25	2	3	3	3	2	2
26	2	2	2	2	2	3
27	3	3	2	3	4	3
28	3	3	4	4	3	2
29	3	2	2	2	2	3
30	3	3	4	4	3	3
31	4	3	3	3	2	3
32	3	2	3	3	2	3
33	3	4	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3
35	2	3	2	2	2	3
36	3	2	3	3	1	3
37	3	4	3	5	3	3
38	3	3	4	3	3	3
39	4	3	3	3	3	3
40	3	2	3	3	3	2
41	3	4	3	3	2	3
42	3	2	3	3	3	2
43	4	2	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3
45	3	3	4	3	3	2
46	4	3	2	3	3	4
47	2	2	2	2	3	3

48	3	2	3	3	3	2
49	4	2	4	4	4	4
50	3	4	2	2	3	2
51	4	3	2	3	3	3
52	4	3	3	3	4	3
53	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	4	4	4
55	4	2	3	4	3	2
56	4	2	4	4	3	2
57	4	2	3	1	2	3
58	4	3	2	3	3	3
59	4	2	4	3	2	3
60	3	3	4	3	4	4
61	4	2	4	3	4	3
62	3	4	4	4	3	2
63	4	3	3	3	3	2
64	2	4	3	3	3	4
65	4	3	2	3	4	3
66	3	3	4	4	3	2
67	3	4	4	4	3	2
68	4	3	3	3	3	3
69	3	2	2	3	2	3
70	2	3	3	3	3	2
71	2	2	2	3	2	2
72	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	3	3
74	3	4	4	4	3	3
75	1	2	2	2	2	2
76	2	1	2	1	2	1
77	2	4	4	3	3	2
78	5	4	4	4	4	4
79	2	3	3	3	1	2
80	3	3	2	2	2	2
81	4	2	3	3	4	4
82	3	3	2	2	3	2
83	3	3	4	3	3	3
84	4	2	3	4	3	3
85	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	3
87	3	3	3	2	2	2
88	3	3	3	3	3	2
89	3	2	2	2	2	3
90	2	2	3	3	2	2
91	4	3	3	3	3	2
92	3	2	4	3	3	1
93	3	1	2	2	3	2
94	4	2	3	3	4	3
95	4	3	2	2	2	3
96	4	3	3	3	2	3
97	4	3	3	1	4	3
98	4	2	3	3	2	3
99	4	3	2	2	2	2
100	4	2	3	1	3	2

101	4	3	3	3	2	3
102	4	3	2	2	3	3
103	3	3	4	3	3	4
104	2	3	3	3	2	1
105	3	2	2	2	3	2
106	4	3	3	4	4	3
107	4	3	2	3	3	3
108	4	2	3	3	3	2
109	2	4	2	2	3	3
110	1	4	4	4	2	2
111	2	3	3	3	3	3
112	2	2	2	3	2	2
113	2	3	2	3	3	3
114	3	3	3	4	3	2
115	3	3	2	3	3	2
116	5	4	2	3	3	4
117	3	3	3	2	3	2
118	3	1	2	2	2	3
119	4	2	4	3	3	4
120	4	4	3	3	4	3
121	4	2	4	5	4	4
122	3	2	2	3	4	1
123	4	3	4	4	3	3
124	3	3	2	3	3	4
125	4	3	2	3	3	3
126	4	3	2	2	3	3
127	3	2	3	4	3	2
128	3	3	4	4	4	3
129	2	3	3	3	2	1
130	3	3	3	3	3	2
131	4	4	4	4	4	3
132	4	4	4	4	4	2
133	3	3	2	3	3	2
134	3	3	4	2	1	2
135	2	3	4	4	4	4
136	2	2	3	3	3	2
137	3	3	3	2	3	3
138	3	3	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	3
140	3	2	2	2	2	2
141	3	3	4	4	3	3
142	4	4	4	4	3	2
143	4	3	3	3	2	2
144	3	3	4	4	3	3
145	3	3	3	3	2	2
146	4	3	2	3	3	3
147	1	1	1	2	1	1
148	4	4	4	4	3	3
149	3	3	4	4	3	2
150	3	2	2	2	2	3
151	3	3	4	4	3	3
152	4	3	3	3	2	3
153	3	2	3	3	2	3

PERCEPCIÓN DEL ENCUESTADO

Resultados Dimensión Empatía

	El p. administ. ofrece atención personalizada	Los docentes brindan atención personalizada	Preocupación por los intereses académicos de los estudiantes	Se comprenden las necesidades de los estudiantes
1	3	2	2	2
2	1	2	2	3
3	2	2	3	3
4	2	2	3	2
5	3	3	3	2
6	4	3	3	3
7	3	4	3	2
8	2	3	3	2
9	3	3	2	3
10	3	4	3	3
11	2	3	2	1
12	2	2	2	3
13	2	3	1	2
14	3	4	4	3
15	2	2	3	3
16	2	2	3	2
17	2	2	3	3
18	2	3	2	3
19	3	2	1	1
20	3	2	2	3
21	2	3	3	3
22	2	3	3	3
23	3	3	3	3
24	2	1	2	2
25	2	2	3	3
26	1	1	2	2
27	2	2	2	2
28	4	3	3	3
29	4	2	3	3
30	2	3	2	3
31	2	4	3	2
32	3	2	3	2
33	2	2	2	3
34	3	3	3	3
35	2	3	3	2
36	3	4	2	2
37	4	4	4	3
38	3	4	4	3
39	2	3	3	3
40	3	3	2	3
41	3	4	3	2
42	3	2	2	3
43	2	3	4	2
44	2	4	4	3
45	2	2	2	2
46	3	3	4	4
47	2	2	2	2

48	3	2	2	3
49	3	2	3	3
50	3	3	3	2
51	3	3	3	3
52	2	3	4	3
53	2	4	5	3
54	2	4	3	3
55	4	4	3	2
56	1	3	4	3
57	3	3	3	4
58	2	3	3	3
59	4	4	3	3
60	4	4	3	3
61	3	4	2	3
62	3	4	3	3
63	3	3	3	4
64	3	4	4	4
65	3	2	2	2
66	3	2	3	3
67	4	4	3	3
68	3	3	3	3
69	3	2	1	2
70	3	3	2	2
71	2	3	3	3
72	2	2	5	3
73	3	3	2	2
74	3	3	3	4
75	2	2	2	2
76	2	1	1	2
77	1	3	3	3
78	4	4	4	4
79	1	3	2	1
80	3	2	3	2
81	3	3	2	3
82	3	2	2	2
83	2	2	2	3
84	4	3	2	3
85	2	2	2	2
86	2	2	2	2
87	2	2	3	3
88	2	2	3	3
89	2	2	2	2
90	2	3	3	3
91	3	3	3	2
92	3	3	3	4
93	3	3	3	2
94	3	3	2	3
95	3	3	3	4
96	3	3	3	2
97	2	3	2	3
98	3	2	3	3
99	3	3	2	2
100	2	3	2	3

101	2	3	3	2
102	2	3	4	3
103	3	3	4	2
104	2	3	3	2
105	2	2	2	3
106	3	4	2	3
107	3	2	2	3
108	1	2	2	3
109	3	4	3	4
110	2	2	3	3
111	2	2	3	3
112	2	3	2	2
113	2	3	3	3
114	2	3	3	2
115	2	3	3	3
116	3	3	2	3
117	3	2	3	2
118	3	3	2	4
119	4	3	4	3
120	3	3	3	3
121	4	3	4	2
122	3	3	2	2
123	3	3	3	4
124	3	3	3	3
125	3	3	3	1
126	2	3	3	2
127	3	2	2	3
128	3	4	4	3
129	1	3	2	1
130	2	3	3	3
131	4	3	4	4
132	1	3	2	2
133	2	2	2	2
134	2	2	1	3
135	3	3	3	3
136	2	2	3	2
137	2	3	3	3
138	2	3	3	2
139	3	3	2	2
140	1	2	2	1
141	2	3	4	2
142	3	4	3	2
143	2	3	2	3
144	3	4	3	3
145	2	3	2	2
146	4	2	3	4
147	1	2	1	1
148	3	4	4	3
149	3	3	3	3
150	2	1	2	2
151	2	2	3	3
152	1	1	2	2
153	2	2	2	2

