



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

LA CALIDAD DE SERVICIO ESPERADO DE LOS  
CLIENTES Y LA OPORTUNIDAD PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE NAP ROOMS EN LAS  
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL  
DISTRITO DE BREÑA.

Tesis para optar por el grado de **MAESTRO**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD  
INTERNACIONAL**

**Autor:**

Bach. John Emmanuel Maldonado Navarrete

**Asesora:**

Maestra. Clariza Viviana Villoslada Quevedo

Lima - Perú

2020

## Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar las expectativas de la calidad de servicio esperado de los clientes frente a la propuesta de implementación de nap rooms (salas de descanso) en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña para detectar la oportunidad de negocio. Para ello se aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo y por el nivel de investigación no experimental. Asimismo, el método utilizado fue lógico deductivo. También, se realizó un muestreo probabilístico conformado por 376 personas y el instrumento para obtener los resultados fue la encuesta, la cual se aplicó a los jóvenes estudiantes universitarios de 16 a 35 años, llegando a la conclusión de que: el descanso, de acuerdo a los jóvenes universitarios, se relaciona directamente con los niveles de rendimiento académico y/o productividad laboral y que el 92.64% aceptaría la implementación de salas de descanso en sus centros de educación superior para que contribuyan a mejorar el desempeño y la calidad de vida, elevando así la percepción de la calidad educativa en las instituciones.

**Palabras claves:** nap rooms, sala de descanso, satisfacción del cliente, calidad servicio esperado, rendimiento, método, instrumento.

## Abstract

The purpose of this research was to measure the influence of the proposed Nap rooms on the customer satisfaction (service quality) perceived from higher education institutions (universities) in Breña, for this purpose a quantitative approach was applied and because of the level of research, descriptive and not experimental. Likewise, the method used was logical-deductive. Also, a probabilistic sampling was made up of 376 students and the instrument to obtain the results was the survey, which was applied to young university students aged between 16 to 35 years, concluding that: rest, according to young university students, is directly related to the levels of academic performance and / or labor productivity and 92.64% would accept the implementation of rest rooms in their higher education centers that contribute to improving performance and quality of life, raising the perception of educational quality in institutions.

**Key words:** nap room, customer satisfaction, expected quality service, performance, method, instrument.

## **Dedicatoria**

A mi hijo, Francisco Gabriel Maldonado More,  
quien me inspira y motiva a seguir adelante,  
trascender y alcanzar mis sueños y objetivos.

## **Agradecimientos**

A Dios, por estar a mi lado en todo momento, por ser mi sustento y consuelo.

Asimismo, a mis padres, por todo su amor, apoyo y cuidados.

También, a mi asesora de tesis, la Mg. Clariza Viviana Villoslada Quevedo, a todos los amigos y compañeros quienes confiaron en que alcanzaría esta meta.

## TABLA DE CONTENIDOS

Contenido	
RESUMEN .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos.....	v
TABLA DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
I.1. Realidad problemática .....	10
I.2. Pregunta de investigación.....	13
I.3. Objetivos de la investigación.....	14
I.4. Justificación de la investigación .....	14
I.5. Alcance de la investigación.....	15
I.6. Limitaciones .....	15
II. MARCO TEÓRICO.....	17
II.1.1 Calidad de servicio esperado .....	22
II.2.1 Estrategias Competitivas .....	22
II.2.2 Las Fuerzas Competitivas.....	21
II.2.3 Valoración de Marca .....	23
II.3.1 Antecedentes .....	22
II.4.1 Otras Definiciones.....	26
III. HIPÓTESIS .....	29
III.1. Hipótesis General.....	29
III.2. Operacionalización de variables .....	29
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	32
IV.1. Tipo de investigación .....	32

---

IV.2. Nivel de la investigación .....	32
IV.3. Método.....	33
IV.4. Diseño de la investigación .....	33
IV.5. Población y muestra .....	33
V. RESULTADOS.....	38
V.1. Análisis de resultados.....	61
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61
VI.1. Discusión .....	61
CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXO A .....	78
ANEXO B .....	81
ANEXO C .....	82
ANEXO D .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión .....	34
Tabla 3 Matriz de consistencia .....	36
Tabla 4 Beneficios. Diferenciarse de las demás universidades.....	449
Tabla 5 Beneficios. Mejorar la percepción de marca ante los estudiantes.....	46
Tabla 6 Implementación de zonas de descanso .....	41
Tabla 7 Cargo mensual adicional .....	42
Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos .....	48
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad .....	48
Tabla 10 Permanencia en universidad por día .....	45
Tabla 11 Asistencia a la universidad por semana .....	44
Tabla 12 Tiempos de espera entre clases .....	46
Tabla 13 Tiempos de espera en promedio .....	47
Tabla 14 Atención a las clases.....	47
Tabla 15 Influencia en el desempeño académico .....	49
Tabla 16 Necesidad de Descanso.....	50
Tabla 17 Mejora en el desempeño académico.....	51
Tabla 18 Beneficios. Mejora de la calidad de vida de los estudiantes.....	52
Tabla 19 Beneficios. Rendimiento/Productividad académica .....	53
Tabla 20 Resumen de procesamiento de casos .....	48
Tabla 21 Estadísticas de fiabilidad .....	548
Tabla 22 Espacios de descanso.....	50
Tabla 23 Creación de zonas especiales para descanso .....	56
Tabla 24 Servicios en zonas de descanso .....	57
Tabla 25 Resumen de procesamiento de casos .....	48
Tabla 26 Estadísticas de fiabilidad .....	48



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico. Diferenciarse de las demás universidades .....	44
Figura 2. Gráfico. Mejora la percepción de marca ante los estudiantes .....	45
Figura 3. Gráfico. Implementación de zonas de descanso.....	46
Figura 4. Gráfico. Cargo mensual adicional .....	47
Figura 5. Gráfico. Permanencia en universidad por día .....	48
Figura 6. Gráfico. Asistencia a la universidad por semana .....	49
Figura 7. Gráfico. Tiempos de espera entre clases.....	46
Figura 8. Gráfico. Tiempos de espera en promedio .....	55
Figura 9. Gráfico. Atención a las clases .....	56
Figura 10. Gráfico. Influencia en el desempeño académico.....	57
Figura 11. Gráfico. Necesidad de Descanso.....	41
Figura 12. Gráfico. Mejora en el desempeño académico .....	42
Figura 13. Gráfico. Mejora de la calidad de vida de los estudiantes .....	51
Figura 14. Gráfico. Rendimiento/Productividad académica.....	39
Figura 15. Gráfico. Espacios de descanso.....	52
Figura 16. Gráfico. Creación de zonas especiales para descanso.....	53
Figura 17. Gráfico Servicios en zonas de descanso. ....	57

# I. INTRODUCCIÓN

## I.1. Realidad problemática

Obtener un grado o título universitario en todo el mundo es una experiencia muy difícil que requiere de muchos sacrificios y persistencia. Año a año, millones de jóvenes ingresan a las universidades para lograr dicho objetivo y no escatiman en esfuerzos, ni en emplear sus recursos para lograr alcanzar el grado deseado. Muchos de los estudiantes universitarios sacrifican horas de descanso para poder cumplir con las exigencias académicas (Hernández, O. 2006). Esta realidad es percibida por gran parte de las universidades; estudiar y/o trabajar hasta elevadas horas de la noche perjudica el desempeño diario y propicia la aparición de problemas relacionados con la salud física y mental en los estudiantes.

De acuerdo con los informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018), el Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos (PISA), muestra que los estudiantes de los países de América latina, entre ellos Perú, están por debajo de los estándares globales, obteniendo los peores rendimientos académicos. En la actualidad los niveles de tensión y estrés, sumados a los largos trayectos que se deben realizar para llegar a los centros de estudios o trabajo (el tráfico en Lima, las distancias de los hogares a sus centros universitarios), normalmente no permiten que las personas puedan tener un descanso adecuado. Por ejemplo, en promedio un estudiante pasa entre 4 y 6 horas diarias en su universidad, adicional a ello pierde entre 1 y 2 horas movilizándose en el trayecto, lo que hace un promedio de entre 8 a 10 horas que dedica solo por asistir a clases, sin contar las horas adicionales que debe permanecer estudiando o haciendo trabajos (estrés académico).

Los estudiantes universitarios no logran prestar atención continua por lapsos mayores de entre 10 y 20 minutos en una clase, pasado dicho tiempo, la atención alterna entre estar comprometidos y no involucrados en ciclos cada vez más cortos a lo largo de la clase (Bunce, Flens y Neiles, 2010) decayendo y ello se agrava si presentan cansancio, o fatiga física y/o mental. Lo que conlleva a que la mayoría de los estudiantes mantengan un rendimiento de regular (promedio) a bajo. No pueden rendir adecuadamente y esto se debe, en gran medida, a factores externos: extensas horas de clases (tareas, trabajos grupales, etc.) y/o jornadas laborales, entre otros. Más aún cuando tienen lapsos de tiempo entre clases, en los que, en muchos casos, buscan relajarse o descansar para ahorrar o recuperar energías, pero lamentablemente no lo logran, porque no cuentan con espacios o lugares de descanso apropiados. Al no descansar, ni recuperar energías, para que los procesos cognitivos sean óptimos, se afectan sus niveles académicos y, por ende, su calidad de vida.

Ello se vuelve algo trascendente y relevante, pero lamentablemente en la mayoría de las universidades del Perú y muchas otras partes del mundo, todavía no se considera como un factor importante y diferencial, pero que debería ser atendido.

Las empresas resaltan la importancia de la calidad o la satisfacción del cliente, para alcanzar el éxito, como una prioridad competitiva (Miltenburg, 2009; Skinner, 1969; Hayes y Wheelwright, 1984; Martín-Peña y Díaz-Garrido, 2008). Las organizaciones deben mantener en una cultura de servicio basada en el esfuerzo por lograr la preferencia y satisfacción de sus clientes (García, 2016). Lograr la satisfacción, se vuelve un objetivo en la interacción de los clientes o consumidores con las organizaciones, que constituye un atributo diferenciador entre las empresas exitosas y las que no lo son (Rubio, 2014, p.55). Por lo que la calidad del servicio esperado o la satisfacción del cliente se entienden como el valor agregado que brindan las empresas a sus clientes al cumplir sus expectativas, con la finalidad de diferenciarse de la competencia. “Las organizaciones deben considerar una mejora continua de su filosofía del servicio ofrecido al cliente, de manera que perciban esa optimización y el compromiso de la cultura interna de la empresa por cumplirlas”. (García, 2016, p.382).

La falta de descanso puede generar cuadros o estados de ansiedad, que son estados de ánimos negativos caracterizados por síntomas corporales de tensión física y de aprehensión sobre el futuro, que también pueden implicar sentimientos, comportamientos y respuestas fisiológicas. Formular este tipo de proyectos para que las instituciones de educación superior ofrezcan espacios o salas de descanso para dormir, dentro de su abanico de servicios u opciones, puede contribuir con satisfacer la necesidad de dormir (estado natural) y lograr una diferenciación percibida por el consumidor, en este caso los estudiantes, para lograr posicionarse entre las demás. Tarziján M, Jorge (2008), en su libro “Fundamentos de Estrategia Empresarial”, explica cuáles son los factores que afectan a la rentabilidad de las empresas; en su trabajo, llega a la conclusión que la influencia de cada uno de los componentes del modelo de Michael Porter sobre las estrategias genéricas que una organización puede optar, se vuelven determinantes para encontrar variables más relevantes, o ventajas competitivas relacionadas con sus particulares características, que explican su desempeño, haciendo incluso, que dentro de una misma industria, obtengan rentabilidades superiores a las de la competencia.

Por otro lado, K.L. Keller (1993), en su artículo de investigación “Conceptualizing, measuring and managing customer-based brand equity”, se observa que se puede estimar la influencia del valor de marca en la respuesta y comportamiento del consumidor ante los diferentes elementos de las estrategias de marketing a nivel operativo de una firma y también analizar las fuentes u orígenes del valor de marca a través de métodos directos

(encuestas, focus group, observación, etc.) e indirectos (share of voice, market share, top of mind, etc.), representando una ventaja para Christodoulides y de Chernatony (2010), por cuanto permite profundizar en la procedencia del valor, suministrando de este modo información de gran interés y relevancia para las empresas. R.P. Leone, V.R. Rao, K.L. Keller, A.M. Luo, L. McAlister, R. Srivastava (2006) en su libro titulado “Linking brand equity to customer equity” concluyen que, desde la perspectiva del marketing, el valor de las marcas reside en la mente de los consumidores.

En Perú, la calidad y/o satisfacción en el servicio al cliente se ha vuelto una prioridad para muchas empresas. Ello se debe a que lograr la satisfacción (calidad) en la atención y el servicio permite mantener el compromiso y la fidelidad de los clientes, por lo que se formulan estrategias, tácticas y acciones. Dicha preocupación se incrementa en las organizaciones cuando deben satisfacer altas demandas con diversos gustos y preferencias, pero que, a su vez, disminuyen las quejas, reclamos o malas experiencias que se puedan convertir en percepciones negativas (Granda y Araque, 2016).

La satisfacción en la calidad del servicio educativo se obtiene del cumplimiento de los procesos y requisitos implícitos en la educación a fin de cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la oferta del servicio educativo (Senlle y Gutiérrez, 2005). Es por ello por lo que, para mantener el posicionamiento en el mercado de educación superior, se deben brindar servicios de calidad no solo a nivel cognitivo, sino también de infraestructura y servicios de valor agregado para los estudiantes, pero lamentablemente no todas las instituciones de nivel superior poseen una infraestructura adecuada que les permita a los estudiantes generar óptimos procesos de aprendizaje.

Sayej (2016), en su artículo “Power Napping on Campus”, publicado en The New York Times, refiere que en: University of Miami, Savannah College of Art and Design, Washington State University, Wesleyan, Wake Forest University, James Madison University, comentó que se han instalado cabinas y habilitado espacios para dormir. De la misma forma se encuentran los casos de la Universidad de Bogotá: Jorge Tadeo Lozano, Universidad de Seúl / UTAA, ubicado en Jeonnong-dong, Dongdaemun-gu, en Corea del Sur y la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde se han creado espacios de descanso para dormir o exclusivamente descansar, escuchar música, leer. Lo que ha permitido que los estudiantes puedan mejorar su rendimiento académico, por ende, su calidad de vida.

De acuerdo con la información analizada, se justifica la necesidad de investigar sobre las *nap rooms*, “salas de descanso” o “siestarios”, como propuestas que formen parte de los servicios de infraestructura en las instituciones de educación superior por

evidenciarse su aceptación y volverse una oportunidad para la diferenciación en la **calidad del servicio esperado** (variable 1) de la satisfacción del cliente para los estudiantes universitarios en Perú, iniciándose esta investigación en el distrito de Breña. Ello permitiría a los estudiantes universitarios mejorar su rendimiento y/o productividad, lo que puede influir de forma positiva en el logro de sus objetivos académicos y profesionales, e incluso afectar a la rentabilidad de los centros de educación superior y a su vez a la productividad nacional en general. Por lo expuesto, es que se ha realizado esta investigación con el fin de resarcir esta problemática y así contribuir a la satisfacción del cliente con relación a la calidad percibida del servicio educativo ofrecido y la praxis profesional, analizando la calidad del servicio esperado de los estudiantes universitarios que transitaron por el distrito de Breña durante el 2018, verificando la oportunidad para la implementación de nap rooms por la aceptación que obtuvieron.

Este trabajo de investigación está dividido en seis secciones o capítulos detallados de forma clara y concisa: En la primera parte se presenta la introducción con la realidad problemática, la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación, el alcance y las limitaciones. En la segunda parte, se desarrolla el marco teórico que sirve como guía para que los lectores de este trabajo conozcan más del tema tratado mostrando los antecedentes, así como las definiciones conceptuales. En la tercera parte, se explica la hipótesis general, las hipótesis específicas y la operacionalización de las variables. En la cuarta parte, se trata acerca de la metodología empleada para llevar a cabo el estudio, junto con las técnicas empleadas para recolectar los datos cuantitativos, la población y muestra. En la quinta sección se presentan los resultados obtenidos junto con sus respectivos análisis de la variable. Y, por último, en la sexta unidad, se encuentran la discusión de los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de evaluación, las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con los resultados obtenidos.

## I.2. Pregunta de investigación

### Pregunta General:

- ¿Cuál es la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?

### Preguntas Específicas:

- ¿Cuál es la calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?

- ¿Cuál es la calidad funcional de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?
- ¿Cuál es la oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### **I.3.1. Objetivo General**

- Determinar la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.

#### **I.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.
- Determinar la calidad funcional de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.
- Conocer la oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.

### **I.4. Justificación de la investigación**

#### **I.4.1. Teórica**

La presente investigación encuentra su fundamento teórico en conceptos como calidad educativa y salas de descanso, lo cual permite comprender las implicancias de estos términos y así poder establecer la relación existente entre estos.

#### **I.4.2. Práctica**

A través de esta investigación, se busca conocer la relación entre la calidad educativa percibida por los estudiantes de Breña y las salas de descanso en aras de mejorar la calidad del servicio en el ámbito académico universitario.

Asimismo, permitirá ser la base de futuras investigaciones a nivel local y de este modo, se implementen estas salas de descanso con el fin de contribuir a la mejora de la educación y la optimización del servicio.

### **I.4.3. Metodológica**

Para esta investigación, se emplearon herramientas e instrumentos válidos para ser utilizados en futuras investigaciones y de esta forma contribuir al desarrollo de la ciencia que avanza vertiginosamente.

### **I.4.4. Social**

Al existir relación entre salas de descanso y calidad educativa, implica que las instituciones de educación superior deben implementar las instalaciones o la infraestructura adecuada para poder lograr una diferenciación, mantener la competitividad entre el abanico de ofertas existentes y alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado. Así mismo se verá reflejado en la mejora de los procesos de aprendizaje.

## **I.5. Alcance de la investigación**

La trascendencia de esta investigación radica en plasmar la realidad existente entre las entidades de nivel superior. Al no poseer una infraestructura adecuada para que los estudiantes descansen, éstos reciben un servicio que podría producir insatisfacción y que también se refleja en los niveles de rendimiento académico general. Por ello, se ha realizado esta investigación, con el fin de establecer la oportunidad para la implementación de nap rooms y determinar la calidad de servicio esperado de los clientes de las instituciones de educación superior. Para la toma de decisiones estratégicas óptimas con el fin de mejorar la calidad del servicio, en aras de alcanzar la excelencia académica; y lograr un mejor posicionamiento en el mercado competitivo. Este estudio, servirá de base para la realización de otras investigaciones que aportarán a la ciencia y tecnología que avanzan velozmente.

## **I.6. Limitaciones:**

### **I.6.1. Tiempo:**

Por las diversas y múltiples actividades académicas, hubo dificultades para terminar la tesis, pero a través de una óptima gestión del tiempo y asesorías, se logró culminar de forma satisfactoria.

### **I.6.2. Teórica:**

No existe material bibliográfico, investigaciones, ni artículos científicos previos que traten acerca de las expectativas con relación a la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior realizada en estudiantes de nuestro país, lo que dificultó la búsqueda y selección de la información y tampoco existen instituciones en Breña que tengan nap rooms para poder realizar un análisis comparativo; pero al tener conocimiento del idioma inglés, se logró insertar literatura diversa y necesaria para realizar este plan de tesis.



## II. MARCO TEÓRICO

### II.1.1 Calidad de servicio esperado

#### II.1.1.1 Conceptualización de la variable

En los trabajos clásicos de Gronroos (1982, 1984) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), consideran que no es sencillo definir y medir el término de calidad o la satisfacción del cliente de cualquier servicio debido a su naturaleza y puede abordarse desde un enfoque objetivo y subjetivo. El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1988) es un método de investigación utilizado para evaluar la calidad de los servicios tanto en el campo empresarial como en el académico y lo integran cinco dimensiones: primero, capacidad de respuesta, la cual consiste en la disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios; segundo, fiabilidad, definida como la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo; tercero, empatía, la cual es la capacidad para entender la perspectiva del usuario; cuarto, seguridad, centrada en la atención y habilidades expuestas por los empleados para inspirar confianza y credibilidad; y finalmente, elementos tangibles, los cuales representan la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Pero la calidad o satisfacción del cliente de un servicio, tal y como es percibida por los clientes, comprende dos dimensiones: una *técnica o de resultado* y una *funcional o relacionada con el proceso* (Gronroos, 1983<sup>a</sup> y 1984; Parasuraman et al., 1985; Lehtinen, 1986).

*La calidad técnica:* se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Gronroos denominó la dimensión del “*qué*”. Lo que el consumidor recibe. (Duque, 2005, p.71)

*La calidad funcional:* se encarga de la manera en la que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Gronroos, es la dimensión del “*cómo*”. Cómo el consumidor recibe el servicio. (Duque, 2005, p.71).

La base teórica sobre cómo medir la calidad de un producto o servicio, se encuentra en las definiciones de: Deming (1989) “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto/servicio puede ser diseñado y/o fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. Así como Druker, P. (1990, p. 21) que señaló “la calidad no es lo que se pone dentro de un producto/servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Implica obtener para cada una de las características físicas, estéticas o funcionales de un producto o servicio, un nivel adecuado de cumplimiento de los requerimientos del mercado (Larrea, 1991). De acuerdo con López, F. (1994), refiere que “la calidad está en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios”. Y Crosby, P. (1996) indicó que es la “conformidad con los requerimientos, que tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Asimismo, según González (2000 p. 55) “es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas”. Y la calidad en el ámbito educativo según (Senlle y Gutiérrez, 2005), es el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios sobre la oferta del servicio educativo. El modelo para medirla fue resultado de considerar que “un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado” (Camisón, Cruz, González, & Tomás, 2006, p. 918). Para ello, se propusieron un modelo de medición de la Calidad de Servicio, el cual compara las expectativas y las percepciones de los clientes, el cual es denominado como SERVQUAL (Reyes, O. & Reyes, M. 2012).

### **II.1.1.2 Calidad**

La Real Academia Española (2019), la define como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Dicha definición determina dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su capacidad para valorar “algo” a través de ella.

### II.1.1.3 Condiciones Básicas de Calidad en la Universidad Peruana

De acuerdo con la SUNEDU (2018), son 8 las condiciones básicas de calidad (CBC) o estándares mínimos que todas las universidades peruanas deben reunir para obtener el licenciamiento:

- 1° Infraestructura y equipamiento adecuados:** Se requiere talleres y laboratorios de enseñanza propios, equipados de acuerdo con su especialidad, ambientes para los docentes en cada local, servicios básicos en todos los locales: agua potable y desagüe, energía eléctrica, líneas telefónicas e internet y ambientes de uso exclusivo para los fines de la universidad.
- 2° Servicios educacionales complementarios:** Se debe brindar servicios de salud (tópico o servicio tercerizado), disciplinas deportivas (tres como mínimo), servicios culturales, social (alimentación, transporte, entre otros), psicopedagógicos y material bibliográfico (según los planes de estudio).
- 3° Objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio:** Una universidad debe contar con planes de estudio adecuados a la ley universitaria, sistemas de información para una buena gestión, un plan de mejora de la calidad educativa y reglas claras para la obtención de grado y título.
- 4° Oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento:** Se debe estar vinculados a la demanda laboral actual, responder a las necesidades del entorno y contar con recursos humanos y económicos que le den sostenibilidad en el tiempo.
- 5° Líneas de investigación:** Centradas en Políticas que fomenten el desarrollo de la investigación, proyectos de investigación aprobados, un código de ética para la investigación, docentes que realizan investigación (registrados en el DINA) y n registro de proyectos y de documentos de investigación.
- 6° Docentes calificados y a tiempo completo:** Se debe contar con los grados académicos según el nivel de enseñanza respectivo, trabajar a tiempo completo (mínimo el 25% del total), ser evaluados y contratados de manera transparente y capacitados constantemente.
- 7° Mecanismos de mediación e inserción laboral:** Debe poseer una bolsa de trabajo virtual (con dominio de la universidad), convenios y alianzas estratégicas con el sector público y/o privado y una oficina y plan de seguimiento al graduado.
- 8° Transparencia de universidades:** Para ello, debe evidenciarse, misión y visión, reglamento de estudiantes y calendario de admisión, número de postulantes e ingresantes, tarifas de los servicios prestados, vacantes y fechas

de selección docente, plana docente y docentes investigadores, número de estudiantes y malla curricular.

## **II.2.1 Estrategias Competitivas**

### **II.2.1.1 Ventaja Competitiva**

Según Porter, M. (1990) refiere a la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria, para situarse en una posición estratégica única y valiosa para la empresa. Dicha posición "competitiva" debe generar disparidad con el resto de las empresas del sector.

Conseguir y mantener una ventaja competitiva sobre el resto de las empresas, es un objetivo directo o indirecto de la dirección de cualquier empresa, por ello, teniendo en cuenta el "nivel de diferenciación" (estrategia propuesta por Porter), en su libro "Estrategia Competitiva", Porter (1980), se explica que todas las empresas llevan a cabo estrategias competitivas, algunas explícitas y otras implícitas y que dichas estrategias se enfocan hacia el entorno donde disputan el mercado.

La visión competitiva de Porter, llamado enfoque "estructuralista", señala que las opciones estratégicas de una empresa están limitadas por el entorno, es decir, la estructura moldea la estrategia, basándose en el paradigma estructura-desempeño de los aspectos económicos de las organizaciones industriales (práctica estratégica existente desde los 80s).

La meta de la estrategia competitiva es lograr una posición dentro del sector de actividad en el que la empresa actúa para poder defenderse de las fuerzas competitivas del mercado o influenciarlas a su favor.

### **II.2.1.2 Estrategias genéricas**

Ansoff, I. (1998) define a las estrategias como el conjunto de normas que involucran la vida de la organización, que pasan por un proceso de formulación elusiva y abstracta, que incorpora la realización de acciones que de ninguna forma son inmediatas tras la toma de decisiones; y David, F. (2003) indica que vendrían a ser el arte de formular, implementar y evaluar las decisiones de la organización concernientes a la interfuncionalidad que le permiten alcanzar los objetivos. Se

fundamentan en la determinación de la misión de la empresa, en su filosofía de existencia como direccionadora de la naturaleza del negocio.

Porter (1991) planteó tres estrategias competitivas genéricas, fueron denominadas así porque pueden adecuarse a diferentes tipos de organizaciones en un amplio nivel. Estas son: a) Diferenciación, b) Liderazgo en el costo total y c) Enfoque.

**II.2.1.2.1 Tipo de estrategia seleccionada:** para esta tesis de investigación en particular, se abordó la estrategia de “Diferenciación” para el sector o la industria de educación superior.

**II.2.1.2.2 La Diferenciación:** se caracteriza por ofrecer a los clientes productos y/o servicios con valor superior en cuanto al diseño, funcionalidad y servicio. Se constituye en una oportunidad por ser la menos empleada. Es una de las estrategias genéricas, uno de los tres caminos que las empresas tienen para lograr una mejor posición frente a la competencia (Porter, 1985). Unicidad observada por el cliente, en el ámbito de toda industria.

Según Del Toro, J. (2009) “es la capacidad que posee una marca para distinguirse de su competencia, ofreciendo algún atributo funcional, racional o emocional que ninguno de sus competidores posee”. Se debe entender que, para poder implementar la estrategia de diferenciación, la cadena de valor de la empresa debe estar respaldada por la calidad (producto y servicio de altas prestaciones), enfocarse en la innovación (desarrollo e introducción de nuevos productos), sobrepasar las expectativas del cliente y apuntar a un mejor servicio. La diferenciación exitosa supone una mayor flexibilidad del proceso, optimizar el diseño de ingeniería, mayor desempeño del producto, mejorar la facilidad de uso, etc. (David, 2013).

“La diferenciación es hoy una fórmula que está detrás del éxito de grandes empresas como Apple, Coca Cola, Zara, Google, Walmart, etc.” (Peso, 2013, pág.5).

## II.2.2 Las Fuerzas Competitivas

Las cinco fuerzas que Porter propuso constituyen el primer enfoque que dirigen la competencia en cualquier sector. Estas fuerzas son: a) Rivalidad entre empresas existentes,

b) Ingreso potencial de otras empresas, c) Amenaza de productos sustitutos, d) Poder de negociación de los clientes, y e) Poder de negociación de los proveedores.

### II.2.3 Valoración de marca

También llamada valor de marca (brand equity, en inglés), representa el valor añadido con el que la marca dota a un producto (Farquhar, 1989). Es el conjunto de activos y pasivos vinculados a una marca, su nombre y su símbolo, que “añaden o sustraen valor suministrado por un producto o servicio a la compañía y/o a sus clientes” (Aaker, 1991, p. 15). Asimismo, es el efecto diferencial que el conocimiento del nombre de marca ejerce sobre la respuesta del consumidor a las acciones de marketing (Keller, 1993). Pero es en 1995 que se acuña el término de “valor de marca” por Ambler y Styles (1995) y a partir de ese momento la marca se convierte en el eje de la comunicación comercial y del marketing. También se le considera “un adicional en utilidad, sea esta monetaria o simbólica, que no está relacionada con ningún atributo o elemento del producto en sí” (Cunha, 1997, p. 14).

Desde el punto de vista financiero, el valor de una marca ha sido analizado como un activo intangible de la empresa (Aaker y Jacobson, 2001; Kerin y Sethuraman, 1998; Simon y Sullivan, 1993; entre otros); y desde el punto de vista del consumidor (modelo de customer-based brand equity o cbbe, por sus siglas en inglés), por cuanto “los consumidores constituyen el alma de cualquier organización” (Gupta y Zeithaml, 2006), considera una serie de factores cognitivos y afectivos prerrequisitos para que se dé la preferencia de marca, la cual a su vez influye en el proceso de compra, tanto en la intención de compra como en la lealtad del consumidor hacia la marca (Aaker, 1996; Keller, 1993; Keller y Lehmann, 2003; Tolba y Hassan, 2006; entre otros).

### II.3.1 Antecedentes

Como se indicó en las limitaciones de la información, no existen materiales bibliográficos, investigaciones, ni artículos científicos previos que traten acerca de la calidad de servicio esperado o satisfacción del cliente y la oportunidad para la implementación de nap rooms en las instituciones de educación superior en el mundo, ni en nuestro país, siendo un hecho que dificultó la búsqueda y selección de la información. Sin embargo, sí se han realizado diversos trabajos de investigación a nivel internacional y nacional relacionados a la satisfacción del cliente y valor de marca en el rubro de las instituciones de educación superior.

George, Melvin (1982), en su artículo titulado Programa de evaluación de la calidad. en R. Wilson (Ed.) Diseño del Programa Académico, Revisión. Nuevas direcciones para la educación superior (Assessing Program Quality. in R. Wilson (Ed.) Designing Academic Program, Review. New Directions for Higher Education), publicado en Wiley Periodicals, Inc. tuvo como objetivo principal proponer que la revisión de la calidad de los programas requiere de una comprensión clara por parte de todos los participantes de lo que se entiende por calidad académica; junto con Astin, Alexander (1985), en su libro Alcanzando la excelencia educativa: una evaluación crítica de las prioridades y prácticas en la educación superior (Achieving Educational Excellence: A Critical Assessment of Priorities and Practices in Higher Education), publicado en San Francisco: Jossey Bass Higher & Adult Education Series, que tuvo el objetivo central de describir y criticar los cuatro conceptos tradicionales de la excelencia educativa y defender el enfoque del desarrollo del talento y presentar su concepción de equidad educativa; y Giménez, Víctor (2000), en su tesis doctoral Eficiencia en costes y calidad en la universidad. Una aplicación a los departamentos de la UAB, publicado en la Universidad Autónoma de Barcelona, tuvo el objetivo principal de presentar un nuevo modelo de análisis de la eficiencia en costes y la importancia relativa de cuatro factores explicativos y su aplicación a 42 departamentos de la universidad; llegaron a la conclusión que en el servicio brindado por la universidad, dentro del concepto de calidad percibida por los universitarios, existen cinco categorías: 1) Calidad como reputación, 2) Calidad por disponibilidad de recursos, 3) Calidad a través de los resultados, 4) Calidad por el contenido, y 5) Calidad como valor añadido, las cuales impactan en el desempeño académico de los estudiantes.

Así mismo, Kapferer, Jean-Noël (1992), en el libro Gestión estratégica de Marcas: nuevos enfoques para crear y evaluar el valor de la marca (Strategic brand management: New approaches to creating and evaluating brand equity) publicado en Bilbao: Deusto, tuvo como objetivo central analizar los nuevos enfoques para crear y evaluar el valor de la marca, concluyó que el posicionamiento es un proceso de comunicación de los atributos distintivos y motivadores de la marca frente a la competencia.

Por su parte Joseph, Mathew y Joseph, Beatriz (1997), en el artículo científico titulado Calidad de servicio en la educación: una perspectiva del estudiante (Service Quality in Education: a Student Perspective), publicado por MCB UP Limited, que tuvo el objetivo central de examinar la percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes de negocios en Nueva Zelanda; Leblanc, Gaston y Nguyen, Nha (1997), en el estudio titulado Buscando la Excelencia en la Educación de Negocios: Estudio Exploratorio de las Apreciaciones sobre la Calidad del Servicio de los clientes (Searching for Excellence in Business Education: An Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality), publicado en la Revista Internacional de Gestión Educativa, que tuvo el objetivo central de examinar el concepto de calidad de servicio en la educación de negocios; Junto con Kwan,

Paula y Ng, Paul (1999), en el artículo Indicadores de Calidad en Educación Superior, Comparación sobre Estudiantes de Hong Kong y China (Quality Indicators in Higher Education-Comparing Hong Kong and China's Students), publicado en *Managerial Auditing Journal*, que tuvo el objetivo central aplicar la herramienta SERVQUAL modificada para analizar los hallazgos de Hampton; en estos estudios llegaron a la conclusión que: la percepción de los estudiantes sobre las universidades e instituciones de educación superior consideran como aspectos fundamentales para el desarrollo personal y profesional las instalaciones, los servicios de atención, la innovación tecnológica y la relación existente entre estudiantes y profesores.

Bigné, José; Moliner, Miguel; Vallet, Teresa y Sánchez, Javier (1997), en la investigación titulada: Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos, publicado en la *Universitat Jaume I*, que tuvo el objetivo central de comparar la fiabilidad y validez de las escalas SERVQUAL y SERVPERF, ambos instrumentos de medición de la calidad; Yanhong Li, Rose y Kaye, Mike. (1998), en el artículo titulado: Un caso de estudio para comparar dos enfoques de medición de la calidad del servicio en el contexto de la enseñanza en la educación superior. Calidad en la educación superior (A Case Study for Comparing Two Service Quality Measurement Approaches in the Context of Teaching in Higher Education. Quality in Higher Education), publicado en *Journal Quality in Higher Education*, que tuvo el objetivo central de examinar las escalas SERVQUAL y SERVPERF para explicar la variación en la satisfacción del cliente; estos estudios llegaron a la conclusión que: los nuevos postulantes que van a ingresar a una institución de educación superior consideran clave los factores de: seguridad, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y fiabilidad en los servicios como determinantes en su elección. Y Davis, Robert; Buchanan-Oliver, Margo y Brodie, Roderick (2000), en el artículo Servicios de marcas retail en entornos de comercio electrónico (Retail service branding in electronic-commerce environments). publicado en el *Journal of Service Research*, que tuvo como objetivo investigar qué servicios brindaban mayor valor a las marcas de retail en línea, concluyó que el posicionamiento es el lugar que ocupa una marca en la mente de los consumidores, que una organización busca poseer, lo cual implica tener relevancia, capacidad de diferenciarse de los competidores y ser valorados.

En Europa, Araujo (2015) en la ciudad de Madrid en España, sustentó a través de su tesis doctoral: Influencia de la experiencia de marca, en el valor de la marca, por vía de la satisfacción y lealtad de clientes. Desarrolló una investigación de tipo descriptiva mixta en la que tuvo como objetivo mostrar la influencia de la experiencia de marca como resultante del marketing experiencial, como un instrumento potenciador para el involucramiento y el compromiso en la satisfacción y lealtad de los clientes y el consecuente impacto en el valor de marca. Cuyos resultados obtenidos lo llevaron a concluir: sobre la gran importancia que las marcas cuenten con productos y servicios de elevada calidad, con atributos reconocidos



y tangibles, pero que no basta para lograr la preferencia de los clientes, por lo que la diferenciación pasa por conquistar el universo intangible de la marca, agregando valor y sentido a la vida de los clientes.

Así mismo Córdova (2015) en Santiago de Chile, en su tesis para optar el grado de Magister en Marketing: La experiencia de marca, sus efectos sobre el consumidor y la empresa; tuvo como objetivo encontrar hallazgos valiosos y confiables para las empresas y explorar sobre las percepciones de los consumidores respecto su experiencia con las marcas; llegó a la conclusión que hoy en día las empresas buscan generar valor a sus compañías por medio de vínculos profundos con sus consumidores, es decir, de experiencias. También, recalcó que la experiencia de marca se refiere a todos los momentos en los cuales se generan vínculos emocionales y memorables con el consumidor. Esto promueve una mejora en la relación del consumidor con las empresas.

Por otro lado, Raglin, John y Morgan, William (1987), en su artículo Influencia del Ejercicio y el Descanso Adecuado en el Estado Ansioso y Presión Sanguínea (*Influence of exercise and quiet rest on state anxiety and blood pressure*), publicado en la revista Medicina y Ciencia en Deportes y Ejercicios (*Medicine and Science in Sports and Exercise*), cuyo objetivo central fue el de realizar evaluaciones experimentales y pruebas de resistencia física en 15 estudiantes universitarios, para comprobar si el ejercicio y el descanso son actividades que influyen sobre la disminución de la ansiedad, presión sanguínea y otros factores físicos y emocionales; llegaron a la conclusión de que los efectos negativos de la falta de descanso enfocados en el rendimiento académico son la fatiga y falta de energías, incremento del tiempo para reaccionar y/o captar información y disminución de la concentración. Por su parte, Tierney, Adam; Strait, Dana y Kraus, Nina (2014), en su artículo científico titulado La Onda Gamma del Sueño está Vinculada a la Capacidad de Lectura en los Adolescentes (*Resting gamma power is linked to reading ability in adolescents*), publicado en la revista *Developmental Science*, el cual tuvo el objetivo central de realizar un estudio en 99 adolescentes estudiantes del nivel secundario, donde identificaron que el apropiado descanso aumentaba el progreso de maduración, desempeño escolar y sus habilidades lectoras.

Eichenlaub, Jean-Baptiste; Nicolas, Alain; Daltrozzo, Jérôme; Redouté, Jérôme; Costes, Nicolas; Ruby, Perrine (2014), en su artículo titulado La Actividad Cerebral en Reposo Varía Según el Recuerdo de los Sueños entre Sujetos (*Resting brain activity varies with dream recall frequency between subjects*), publicado en la revista científica *Neuropsychopharmacology*, (pp.1594-1602), tuvo como objetivo central analizar con electroencefalograma y mediciones de los signos vitales durante periodos de sueño a una población masculina de 41 personas voluntarias, concluyeron que la alteración del descanso produce un decaimiento en la frecuencia de tener sueños vívidos y placenteros, además que existen

ciertas alteraciones a nivel neurológico, generando influencias sobre el proceso de sueño/vigilia en las personas.

## II.4.1 Otras Definiciones

**II.4.1.1 Nap rooms:** También llamadas “salas de descanso” o “siestarios” en español, según Diezun, J. (2018), son habitaciones especialmente diseñadas, creadas únicamente para siestas cortas o dormir por periodos de tiempo no muy extensos, destinadas a ayudar a recuperar del cansancio y/o estrés a las personas. Estas pueden estar ubicadas en salas de espera de aeropuertos, oficinas o centros de estudio para que las personas en general, trabajadores o estudiantes tomen una siesta. Son de uso común en algunos hospitales, aeropuertos, o en instituciones como la NASA, Apple, Google, etc. y en algunas universidades del mundo.

Las instituciones de educación superior deberían considerar estos espacios como parte de los ambientes de uso exclusivo para los fines de la institución, dentro de la dimensión de Infraestructuras y equipamientos adecuados, indicados en las condiciones básicas de calidad establecidos por SUNEDU (2018). El concepto de espacio educativo debe visualizarse como un espacio estéticamente agradable y confortable donde se motive al estudiante a vivenciar un proceso de enseñanza y aprendizaje exitoso. De acuerdo con Viñao (1993, p.30), se entiende por edificio educativo el ambiente físico propicio para formar integralmente al alumno. Por lo que, si el edificio educativo va a albergar a jóvenes, estos deben estar atractivamente diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas del estudiantado tales como: regulación del ruido dentro de la institución educativa, iluminación y ventilación apropiada. Además, los estudiantes necesitan tener espacios dentro de las instituciones educativas que les permitan desplazarse, entretenerse, interactuar y descansar, para ello se necesita de una infraestructura facilitadora de dichas funciones.

Naranjo, P. (2010, p.5) señala: la necesidad de contar con instalaciones físicas adecuadas y necesarias para favorecer el aprendizaje y el desarrollo de actividades académicas. También Castro, P. y Morales, R. (2015, p.1) indican: la imperante necesidad de que los ambientes escolares sean estéticos, agradables, motivantes, cómodos, limpios y promuevan la estabilidad emocional que todo ser humano requiere para que el proceso de aprendizaje sea exitoso. Y Santos, G. (1993, p.1) comenta que “vivimos y trabajamos en las escuelas sin percatarnos de la influencia que los espacios tienen en los miembros de la comunidad escolar”.

**II.4.1.2 Rendimiento:** la Real Academia (2019) lo define como: fruto o utilidad proveniente de un bien, servicio, gestión, proceso, trabajo o del esfuerzo de una persona, etc. en relación con lo que cuesta, gasta, o lo que haya invertido en ello.

**II.4.1.3 Estrés:** según McEwen, B; Sapolsky, R. (2006), en su artículo “El estrés y su salud”, publicado en The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism, lo definen como presión, o estado de tensión nerviosa o cansancio mental, provocado por la exigencia de un rendimiento superior al normal, que puede ser físico (por ej., una enfermedad), emocional (por ej., el dolor por la muerte de un ser querido), o psicológico (por ej., el miedo), que suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

**II.4.1.4 Percepción:** de acuerdo con lo descrito por Farlex (2012), en el diccionario médico Segen, la describe como el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

En términos generales, la psicología, la ha definido como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

**II.4.1.5 Beneficio:** la Real Academia Española la define como: bien que se hace o se recibe; Utilidad (provecho); Acción de beneficiar (ceder créditos); etc. En producción, refiere cuando los niveles son mayores al del equilibrio, los ingresos son más altos que los costos y el beneficio es positivo. Cuando los niveles de producción son superiores al del equilibrio el beneficio es creciente, la empresa aumenta su beneficio, incrementando su producción. Contablemente, el beneficio se identifica con la utilidad neta (Weston & Brigham, 1994).

En psicología, el beneficio se relaciona con emociones positivas que las personas pueden experimentar. Fredrickson (1998) propone cuatro tipos de emociones positivas: la alegría, el interés, el amor y la satisfacción. Por su lado, Seligman (2002) habla del optimismo como una emoción positiva básica, mientras que Diener, Smith y Fujita (1995) serían la tercera línea teórica y aportan un abordaje más sistemático y empírico que incluye aspectos cognitivos y biológicos. Estos autores indican dos distintos tipos de emociones positivas: alegría y amor. Y, por último, Csikszentmihalyi (1998) emplea el término de “fluidez” como aquel estado emocional positivo en el que las personas se hallan totalmente concentradas y abstraídas por la tarea, que producen placer y gracias a la cual pierden la noción del tiempo.

Bajo esta misma línea, Fernández y Palmero (1999) explican que el proceso emocional se desencadena por la percepción de condiciones internas y externas que dan lugar a la evaluación valorativa, para posteriormente producir la experiencia por medio de la expresión corporal o un lenguaje no verbal, convirtiéndolas así en un fenómeno observable (Lyubomirsky, King y Diener, 2005). Así, es posible reconocer si existe una sensación agradable y se precisa de una emoción positiva, a la que además se le otorga el valor de “algo bueno” (Averil, 1980; cf. Avia y Vázquez, 1998).

Las emociones positivas son parte de la naturaleza humana y se han convertido en una clave indiscutible para la consecución de las relaciones sociales. Son creadoras de experiencias positivas (Lyubomirsky, 2008), capaces de promover el disfrute y la gratificación (Seligman, 2002), de desarrollar la creatividad y de aumentar la satisfacción y el compromiso (Fredrickson, 2001), lo que en general se traduce en una espiral ascendente de transformaciones en la vida de las personas (Prada, 2005).

En el orden de ideas y conceptos presentados, a pesar de las características anteriormente descritas, se puede apreciar que los servicios poseen características propias de su naturaleza, y la satisfacción del cliente final, como último indicador, termina siendo la obtención de un servicio que abarca las especificaciones requeridas por el cliente. Por lo que se cita a Galviz (2011), la calidad de un servicio no solamente se ajusta a las especificaciones, sino que además debe "ajustarse a las especificaciones del cliente" (p. 44).

### III. HIPÓTESIS

#### III.1. Hipótesis General

La presente investigación es descriptiva y no presenta hipótesis, según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2010), exponen que "sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica mediante ciertas cifras o proporciones un hecho o dato". De la misma forma Bilbao, J. y Escobar, P. (2020) comentan que "no todas las investigaciones requieren de hipótesis, dependiendo del enfoque de investigación, y del alcance inicial del mismo", además que "las investigaciones con enfoque mixtos, cuantitativos y cualitativos, pueden tener o no tener hipótesis, según el planteamiento que realicen quienes diseñan la investigación.

Y Senra, A y Senra, M. (2008) afirman que "para una investigación puramente descriptiva, las hipótesis no son necesarias" (p.70), siendo el presente un caso de estudio descriptivo puro, Monje, C. (2011) indica que un "estudio de caso descriptivo, presenta un informe detallado del caso eminentemente descriptivo, sin fundamentación teórica ni hipótesis previas. Aporta información básica generalmente sobre programas y prácticas innovadoras".

#### III.2. Operacionalización de la variable

##### III.2.1. Variable 1:

a) Calidad de servicio esperado

De acuerdo con López, F. (1994), es "la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios" y, según Crosby, P. (1996), la "conformidad con los requerimientos, que tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos" dan como resultado la calidad percibida o esperada de los usuarios, para esta investigación, vendría a ser de los estudiantes de instituciones de educación superior en Breña. Por lo que se entiende que vendría a ser: "el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios sobre la oferta del servicio educativo" (Senlle y Gutiérrez, 2005).

### III.2.2. Dimensiones de la Variable 1:

a) La **calidad técnica**

Se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denominó la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe (Duque, 2005, p.71).

b) La **calidad funcional**:

Se encarga de la manera en la que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio (Duque, 2005, p.71).

**Tabla 1 Operacionalización de variables**

Objetivos	Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub-variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de Medición
		Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.</li> </ul>	Calidad del servicio esperado de los clientes	1	Es el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios sobre la oferta del producto o servicio.	Satisfacer las expectativas de los usuarios sobre la oferta del producto/servicio.	La calidad técnica	Se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denominó la dimensión del "qué". Lo que el consumidor recibe. (Duque, 2005, p.71)	Importancia de diferenciación	V1P14a Importancia de diferenciarse de otras universidades (Diferenciación)	Alfa de Cronbach $\alpha$ Validación de expertos.
Importancia de valoración de marca							V1P14d Importancia de la mejora en la percepción de marca (Valoración de marca)		
Incremento en pago mensual							V1P11, V1P12 Disposición a favor de pago adicional por una zona de descanso (Incremento en pago mensual)		
La calidad funcional					Se encarga de la manera en la que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del "cómo". Cómo el consumidor recibe el servicio (Duque, 2005, p.71).	Asistencia	V1P2 Frecuencia de asistencia a la universidad (en días)		
						Atención	V1P5 Atención durante las clases		
						Desempeño académico	V1P6 Factor influyente que considera el estudiante durante su actividad académica		
						Tiempo de espera	V1P3 Espera (tiempos "vacíos") entre clases		
						Descanso	V1P7 Necesidad de descanso estando en la universidad (Factibilidad para descansar)		
						Beneficios	V1P9 Beneficio de la creación de salas de descanso (Conveniencia de la implementación)		
						Rendimiento académico	V1P13 Aporte a la productividad o resultado de la actividad académica.		
Importancia del rendimiento académico	V1P14c Importancia de la mejora de los resultados académicas que la universidad lograría (productividad)								
Calidad de vida	V1P14b Mejora de la calidad de vida de los estudiantes (Calidad de vida)								

Fuente: Elaboración propia

## IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

El objetivo fue obtener información que contenga dos características esenciales: confiabilidad y validez. La confiabilidad es la consistencia de los resultados obtenidos y se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto (muestra) u objeto, produce iguales resultados. Asimismo, la validez hace referencia al grado en que la calificación o resultado del instrumento refleja realmente lo que se mide.

Para ello se realizó una prueba para medir la consistencia del instrumento. Se utilizó el Alfa de Cronbach ( $\alpha$ , Cronbach, 1951) que permitió analizar la confiabilidad del instrumento aplicado en base a las dimensiones calidad técnica y calidad funcional.

“El método de consistencia interna permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente.” (Frias-Navarro, D. (2020)

### IV.1. Tipo de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que, según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2019) refieren que representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y se puede “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, se puede redefinir alguna(s) fase(s). Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se determinan variables; se diseña (desarrolla) un plan; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones.

### IV.2. Nivel de la investigación

Es descriptiva, no experimental, transversal o transeccional, debido a que en el transcurso de ésta no se intervino en la operación de la variable, únicamente se midió y analizó la gestión de sus dimensiones y porque se realizó una observación dentro de un solo periodo de tiempo o en un momento único.

Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2019) refieren que es descriptiva porque “tiene como propósito dar un panorama del fenómeno al que se hace referencia”. Asimismo, es no experimental porque la investigación se realiza sin la manipulación deliberada de la(s) variable(s) y sólo se observa(n) el(los) fenómeno(s) en su ambiente natural para después analizarlo(s). Además, la investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión (surveys),



los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc.; siendo que para esta investigación se evaluó una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.

### IV.3. Método

De acuerdo Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2019), el método empleado ha sido lógico deductivo, por cuanto va de lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos). Se encuestó a los individuos en base a una muestra (observando ejemplos) proveniente de la población completa.

### IV.4. Diseño de la investigación

En esta investigación, se aplicó el diseño no experimental, porque no se realizó la manipulación deliberada de la(s) variable(s). Asimismo, al ser un estudio puramente descriptivo, es de corte transversal o transeccional, ya que, para este caso, se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir la(s) variable(s) y analizar su(s) incidencia(s) y/o interrelación(es) en un momento dado. Como tomar una fotografía de algo que sucedió; teniendo como objetivo indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, según la definición de Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2019).

### IV.5. Población y muestra

La población o “universo”, que refiere a la colectividad mayor donde se intentó generalizar los resultados encontrados en la investigación, estuvo compuesta por 14,217 personas, los cuales eran estudiantes universitarios de 16 a 35 años que transitaban por la zona de la Av. Tingo María y la Av. Venezuela, durante el mes de mayo del año 2018.

#### IV.5.1. Tamaño de la muestra

La muestra o segmento, fue la cantidad de participantes en la investigación, originarios de la población seleccionada. Para la selección, se realizó un muestreo probabilístico de población finita (población menor a cien mil integrantes), por lo que se empleó la fórmula del muestreo simple de Sierra-Bravo (1989).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- $n$  = El tamaño de la muestra
- $N$  = Total de la población (14,217)
- $Z_{\alpha}^2 = 1.962$  (desviación estándar si la certeza es del 95%)
- $p$  = Probabilidad de éxito u ocurrencia al 50% = 0.50
- $q = 1 - p$  = Probabilidad de fracaso al 50% =  $1 - 0.50 = 0.50$
- $e$  = Error de estimación o estadístico al 5% = 0.05

Remplazando, se obtiene una muestra de:

$$n = 375$$

Aplicando el factor de corrección:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = 365.3628701 = 367$$

La muestra quedó conformada por 366 personas, de una población de 14,217, jóvenes universitarios.

#### **IV.5.2. Selección de los elementos de la muestra**

De todos los jóvenes estudiantes universitarios que transitaban por la zona de la Av. Tingo María y la Av. Venezuela durante el mes de mayo del 2018, de 16 a 35 años, se seleccionó a 366.

#### **IV.5.3. Criterios de inclusión y exclusión**

**Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión**

<b><u>Exclusión</u></b>	<b><u>Inclusión</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ser estudiantes en actividad de institución de educación superior en el 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes de institución superior en el 2018 en actividad.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser menor de 16 o mayor de 35 años.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener entre 16 a 35 años.</li></ul>
---	---

Fuente: Elaboración propia.

#### **IV.5.4. Técnicas de Recolección de data**

Según Bernal, C. (2010) existe gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas.

Las técnicas que se aplicaron para el levantamiento o recolección de la data fueron:

- 1° Análisis documental de información bibliográfica (libros, textos, tesis, artículos científicos, reportes y bases de datos) de diversas fuentes secundarias
- 2° Cuestionario estructurado (encuesta de respuestas cerradas), el cual tuvo por objetivo medir la opinión del público objeto de estudio. La aplicación de la encuesta se dio de forma personal (individual) y presencial a la población del estudio.

#### **IV.5.5. Parámetros del Instrumento**

Para la elaboración del instrumento, se comprobó la validez y confiabilidad del cuestionario (de elaboración propia) sometiéndolo al criterio de juicio de expertos, los que opinaron sobre la congruencia y pertinencia de las preguntas propuestas. Fueron tres especialistas, docentes de pre y posgrado, un Doctor en Psicología, un Magíster en Administración de Empresas y un Magíster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial, a quienes se contactó para solicitar su participación.

#### **IV.5.6. Procedimiento para la recolección de datos primarios**

Se recolectó la información distribuyendo el instrumento en la zona de la Av. Tingo María y la Av. Venezuela, en el distrito de Breña, durante el mes de mayo del año 2018.

De este proceso, se recolectaron 366 encuestas y posteriormente, se realizó el tratamiento estadístico.

#### **IV.5.7. Plan de tabulación y análisis de los datos**

Los datos recolectados fueron tabulados en el software Excel de Microsoft para validar los supuestos e impulsar las conclusiones precisas.

El presente estudio fue realizado tomando como referente los valores del análisis de consistencia de valores  $1.0 > \text{Alfa de Cronbach} > 0.8$  para hallar el nivel de fiabilidad alta y considerar la inferencia de las dimensiones de estudio, así como un indicador para la toma de decisiones.

**Tabla 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	Objetivos	Variable	Dimensiones (Sub-variables)	Indicador	METODOLOGÍA
<b>Pregunta General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Variable 1</b>		Importancia de diferenciación	<p>1. Tipo de Investigación: Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se determinan variables; se diseña (desarrolla) un plan; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones.</p> <p>2. Nivel de Investigación: concluyente descriptiva, no experimental, transversal o transeccional, debido a que en el transcurso de ésta no se intervino en la operación de la variable, únicamente se midió y analizó la gestión de sus dimensiones y porque se realizó una observación dentro de un solo período de tiempo o en un momento único</p> <p>3. Método: lógico deductivo, por cuanto va de lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos). Se encuestó a los individuos en base a una muestra (observando ejemplos) provenientes de la población completa</p> <p>4. Diseño de la Investigación: no experimental, porque no se realizó la manipulación deliberada de la(s) variable(s). Estudio descriptivo puro, de corte transversal o transeccional.</p> <p>5. Marco Muestral: jóvenes estudiantes universitarios de 16 a 35 años, que transitaron por la zona de la Av. Tingo María y la Av. Venezuela, durante el mes de mayo del año 2018, que además se encuentran estudiando durante el ciclo 2018 –I de diferentes universidades.</p> <p>6. Población: 14,217 personas.</p> <p>7. Muestra: de tipo probabilística para una población finita, utilizando la fórmula del muestreo simple de Sierra-Bravo (1989). Por ello la muestra quedó conformada por 366 personas</p> <p>8. Técnicas: Técnica del cuestionario estructurado. Análisis documental de información académica. Herramientas de análisis,</p> <p>9. Instrumentos: Encuestas aplicadas a los jóvenes estudiantes universitarios de 16 a 35 años, que transitaron por la zona de la Breña, durante el mes de mayo del año 2018.</p>
• ¿Cuál es la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?	• Determinar la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018		La calidad técnica	Importancia de valoración de marca	
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>			Incremento en pago mensual	
• ¿Cuál es la calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?	• Determinar la calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.				
• ¿Cuál es la calidad funcional de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?	• Determinar la calidad funcional de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.	Calidad del servicio esperado de los clientes	La calidad funcional	Asistencia	
				Atención	
				Desempeño académico	
				Tiempo de espera	
				Descanso	
				Beneficios	
				Rendimiento académico	
• ¿Cuál es la oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018?	• Conocer la oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.			Importancia del rendimiento académico	
				Calidad de vida	

Fuente: Elaboración propia.

Apellido, Nombre del Autor

## V. RESULTADOS

En este capítulo, se describen los resultados obtenidos, después de haber realizado el tratamiento estadístico de la data.

Para lograr los objetivos propuestos, se consultó el juicio de expertos, los que opinaron sobre la congruencia y pertinencia de las preguntas propuestas. Fueron tres especialistas, docentes de pre y posgrado: un Doctor en Psicología, un Magíster en Administración de Empresas y un Magíster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial, a quienes se contactó para solicitar su participación junto con el criterio del asesor de tesis, experta en materia de validación de contenidos de trabajos de investigación; quien evaluó la claridad, concisión y relevancia de los enunciados contenidos del instrumento (encuesta). Luego se procedió a la aplicación de la encuesta en la muestra, obteniendo resultados favorables para este estudio.

Para facilitar la interpretación de los resultados, los datos fueron presentados de la siguiente manera:

- Horas de permanencia, días de concurrencia, tiempos de espera ("vacíos") entre clases presenciales en la universidad.
- Resultados generales de la atención durante las clases y factor de influencia que considera el estudiante en su desempeño académico.
- Resultados generales de la necesidad de descanso estando en la universidad y los espacios adecuados para tomar un descanso en la universidad.

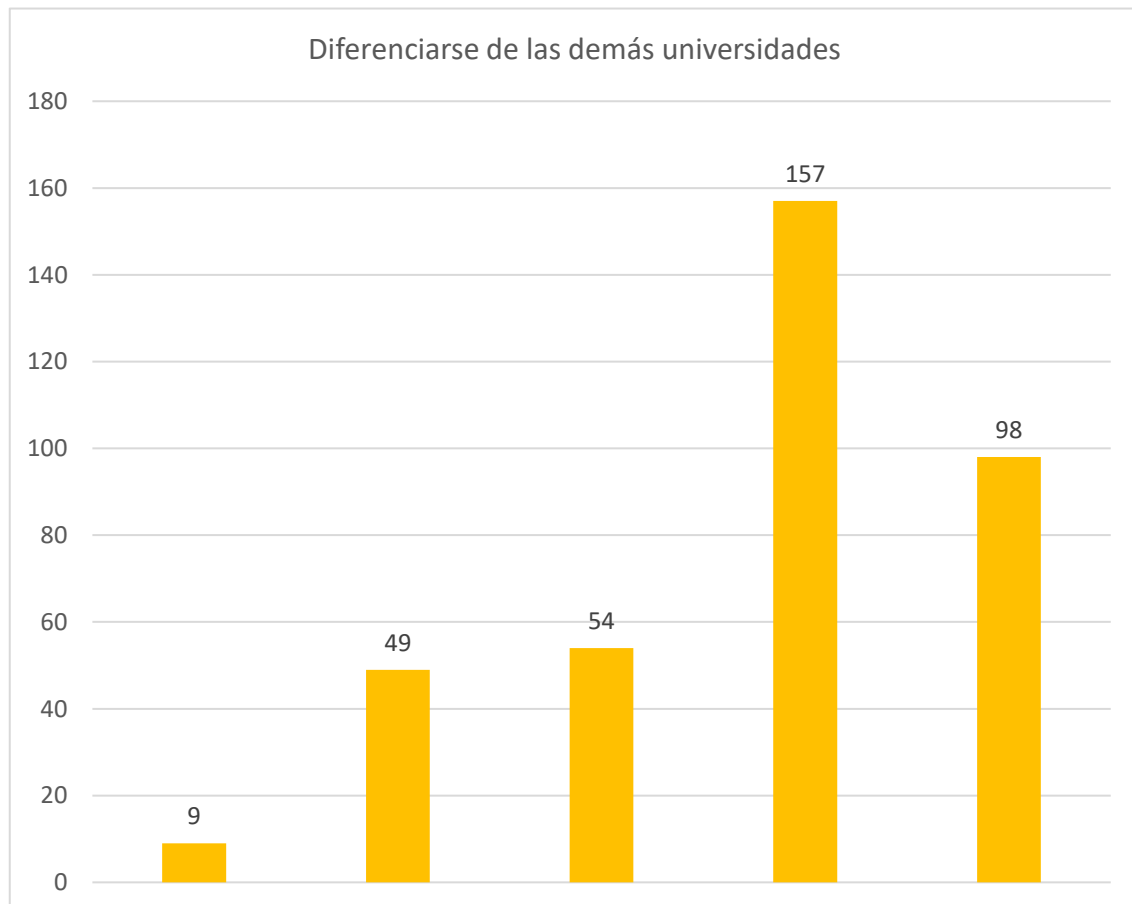
Por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos de las encuestas para medir la calidad de servicio esperado de los clientes frente a la implementación de nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña, por objetivos:

**Objetivo Específico 1:** Determinar la calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.

**Tabla 3 Beneficios. Diferenciarse de las demás universidades.**

P14.	¿Cuán importante crees que son los posibles beneficios que la universidad generaría al realizar este tipo de proyecto?	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
A)	Diferenciarse de las demás universidades.	9	49	54	157	98

Fuente: Elaboración propia.



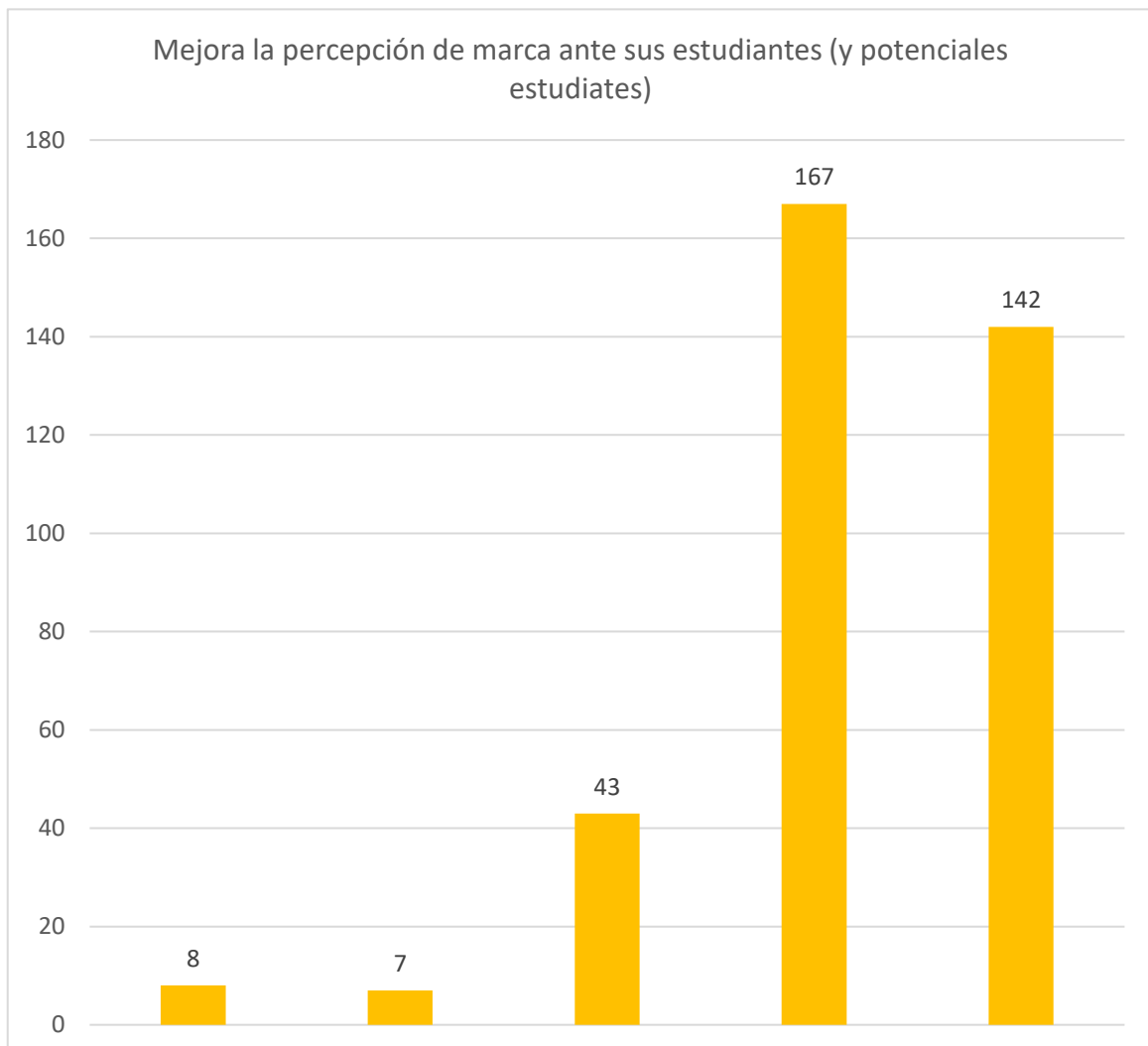
*Figura 1. Gráfico. Diferenciarse de las demás universidades.*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4 Beneficios. Mejorar la percepción de marca ante los estudiantes**

		Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
P14 D)	Mejora la percepción de marca ante sus estudiantes (y potenciales estudiantes).	8	7	43	167	142

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 2. Gráfico. Mejora la percepción de marca ante los estudiantes*

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 5 Implementación de zonas de descanso**

P11.	¿Estarías dispuesto a que la universidad recaude un adicional mensual para la implementación de una "zona de descanso"?	a) Si	163	b) No	204
------	---	-------	-----	-------	-----

Fuente: Elaboración propia.

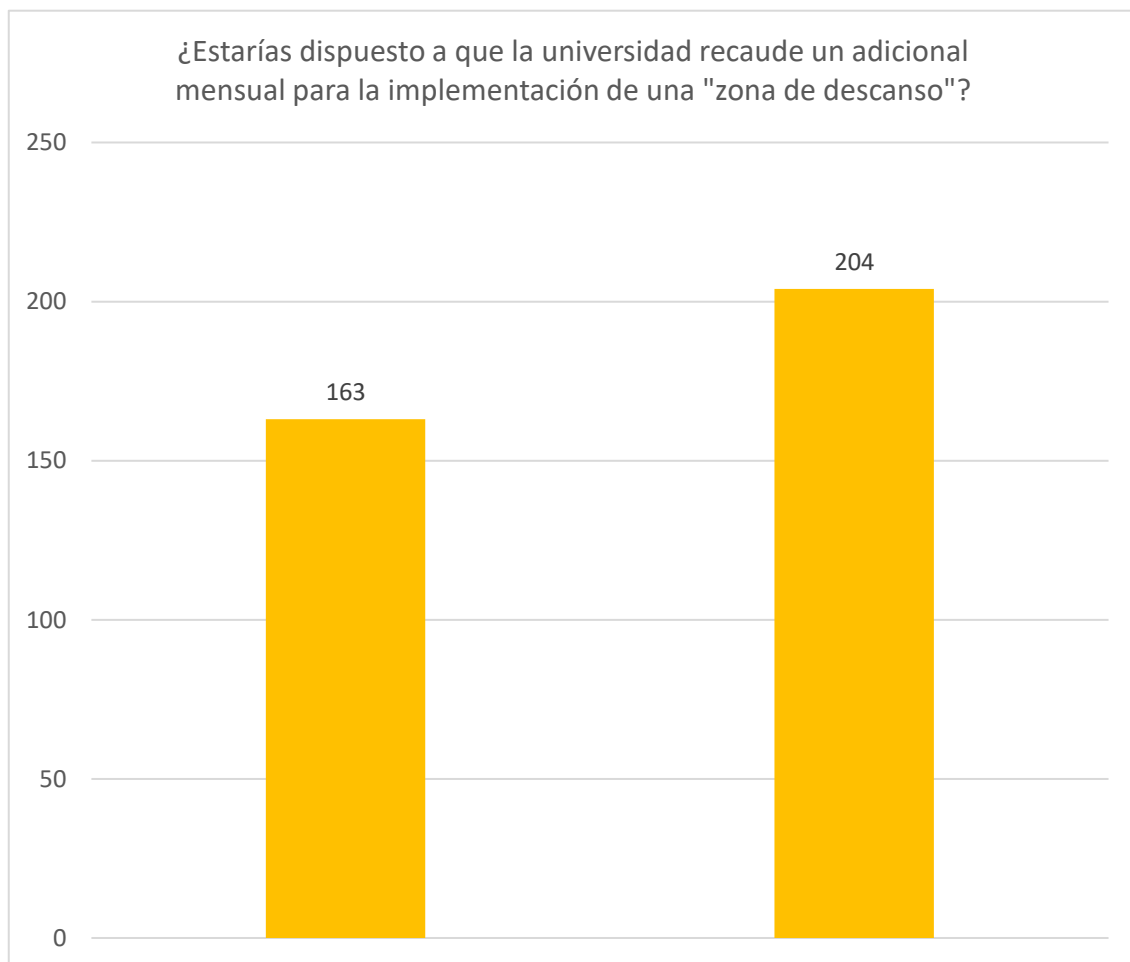


Figura 3. Gráfico. Implementación de zonas de descanso

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6 Cargo mensual adicional**

P12.	De ser afirmativa tu anterior respuesta, ¿Cuánto aceptarías que la universidad cargue mensual adicional para la realización de este proyecto?	Entre S/. 5 y S/.8	82	Entre S/. 10 y S/.12	23	Otros	2
		Entre S/. 8 y S/.10	49	Más de S/.12	7		

Fuente: Elaboración propia.

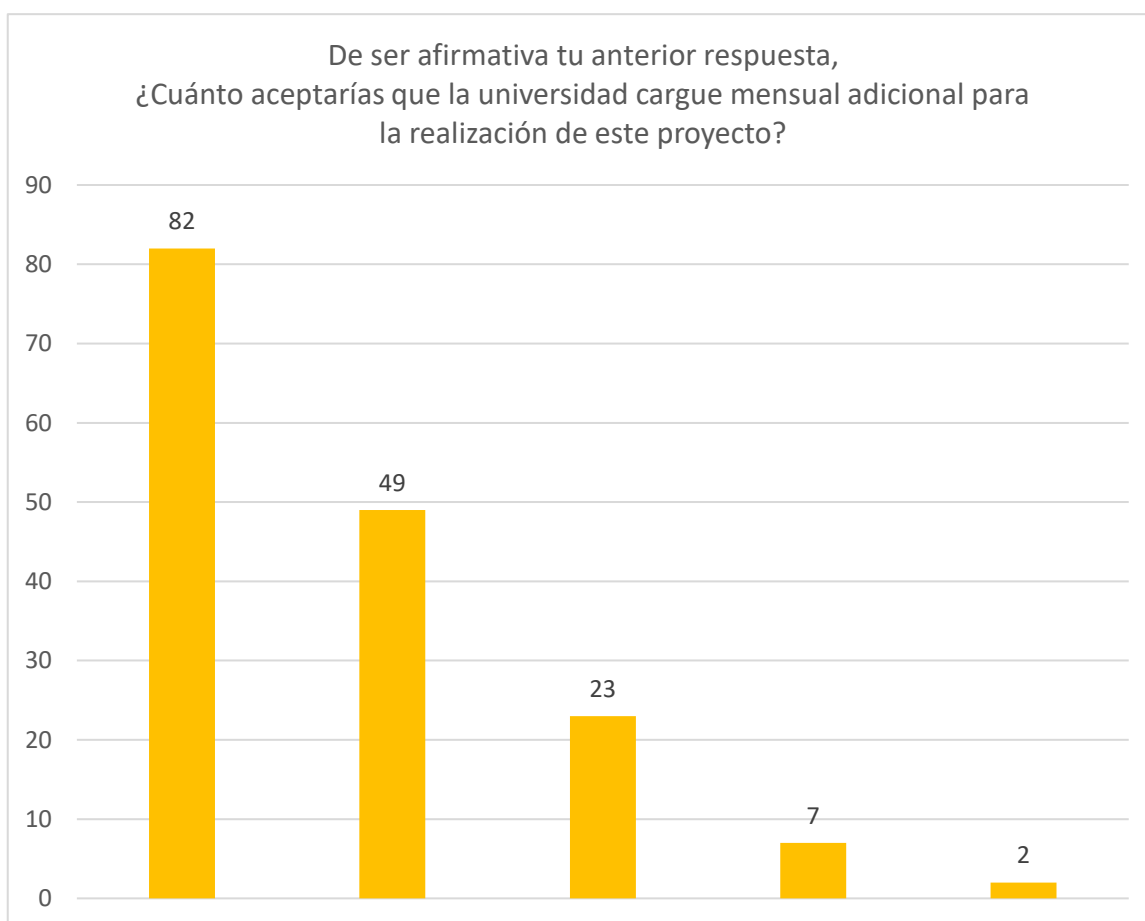


Figura 4. Gráfico. Cargo mensual adicional

Fuente: Elaboración propia.

## Fiabilidad de la Escala: Calidad Técnica del Servicio

**Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	367	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	367	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach $\alpha$	N de elementos
.754	4

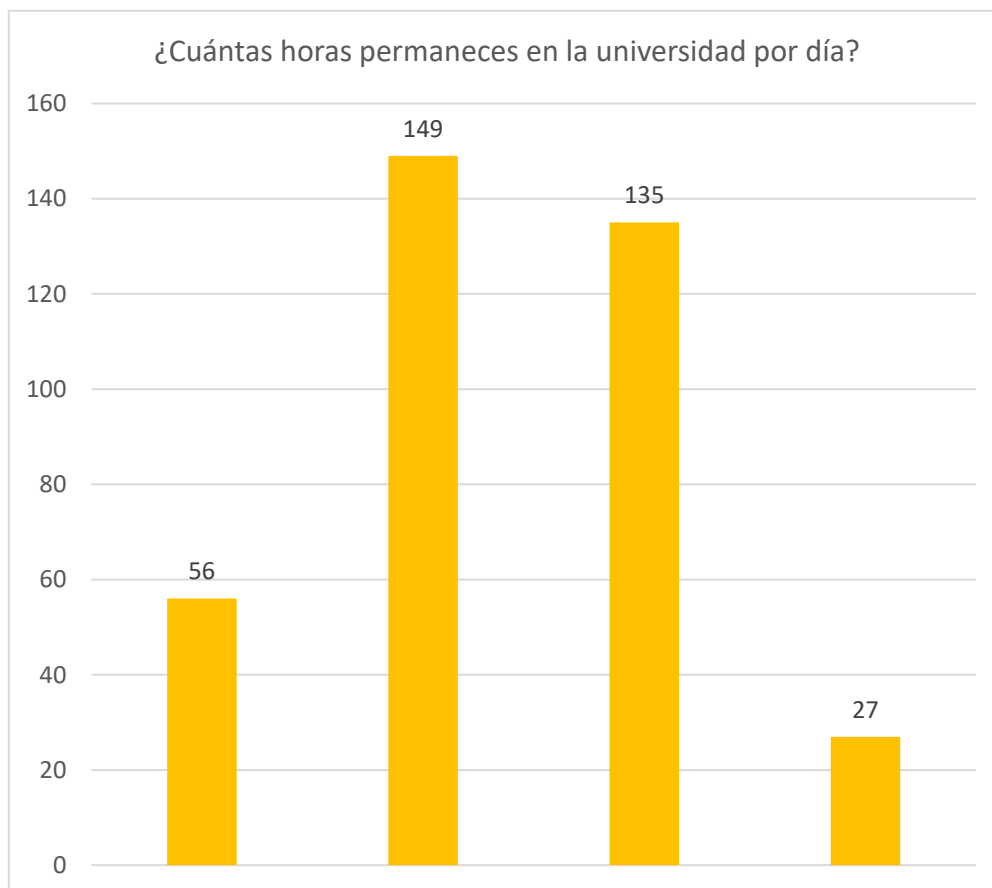
Fuente: Elaboración propia.

**Objetivo Específico 2:** Determinar la calidad funcional de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.

**Tabla 9 Permanencia en universidad por día**

P1.	¿Cuántas horas permaneces en la universidad por día?	a) De 2 a 4 horas	56	c) De 6 a 8 horas	135
		b) De 4 a 6 horas	149	d) Más de 8 horas	27

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 5. Gráfico. Permanencia en universidad por día*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 10 Asistencia a la universidad por semana**

P2.	¿Cuántos días asistes a la universidad por semana?	a) 3 días	85	c) 5 días	110	e) 7 días	13
		b) 4 días	114	d) 6 días	36	f) otros	9

Fuente: Elaboración propia.

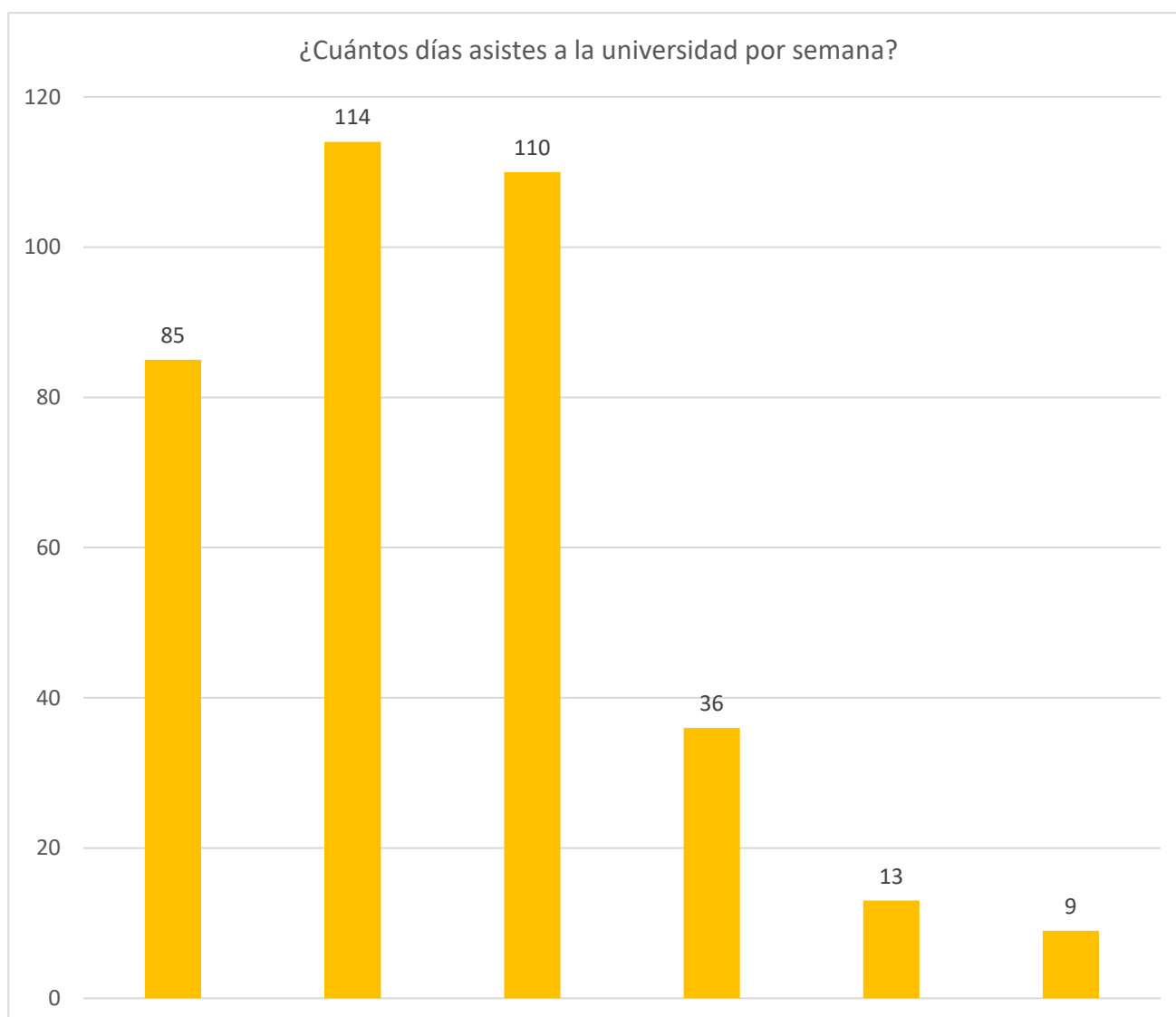


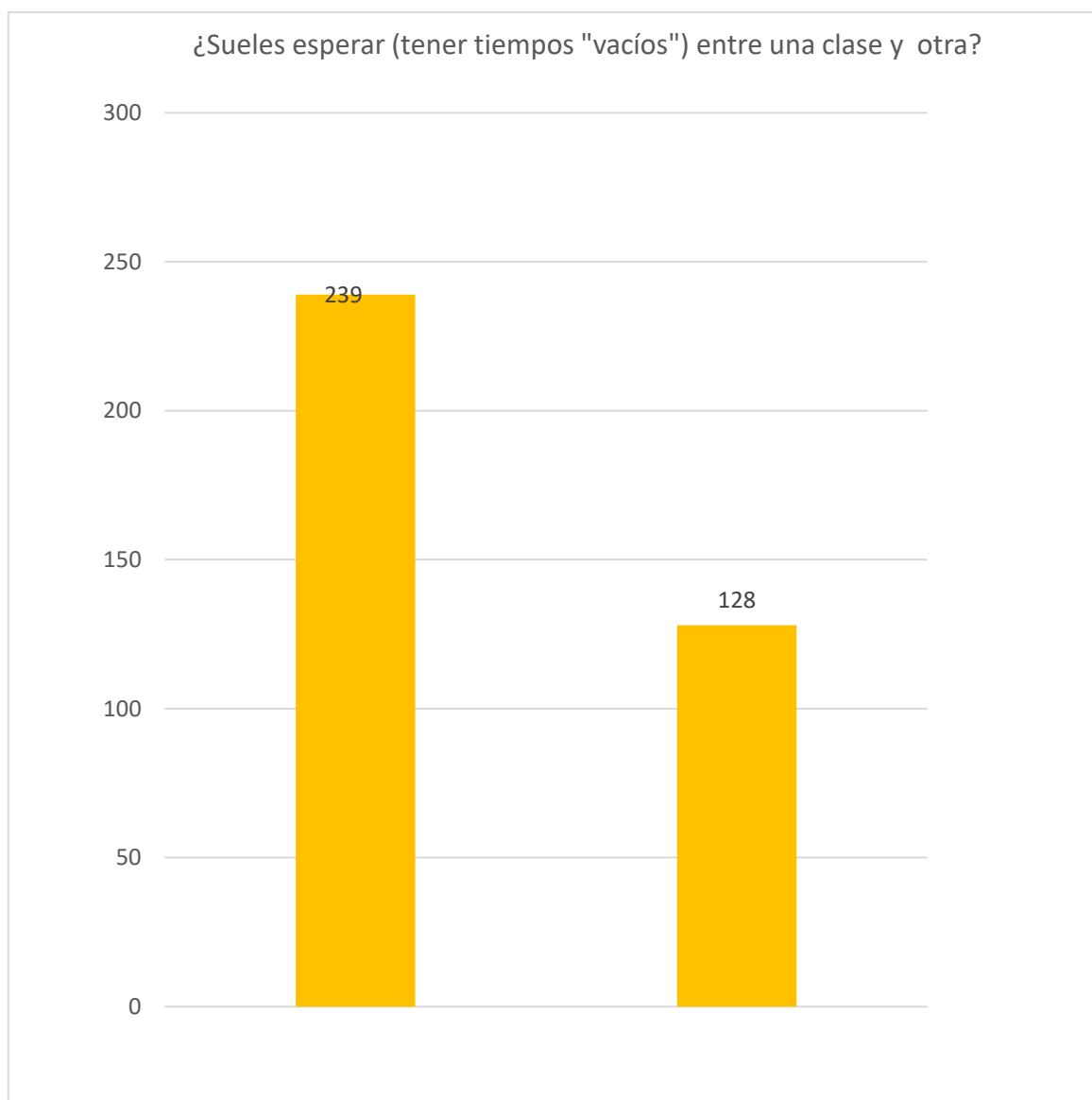
Figura 6. Gráfico. Asistencia a la universidad por semana

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 11 Tiempos de espera entre clases**

P3.	¿Sueles esperar (tener tiempos "vacíos") entre una clase y otra?	a) Si	239	b) No	128
-----	--	-------	-----	-------	-----

Fuente: Elaboración propia.



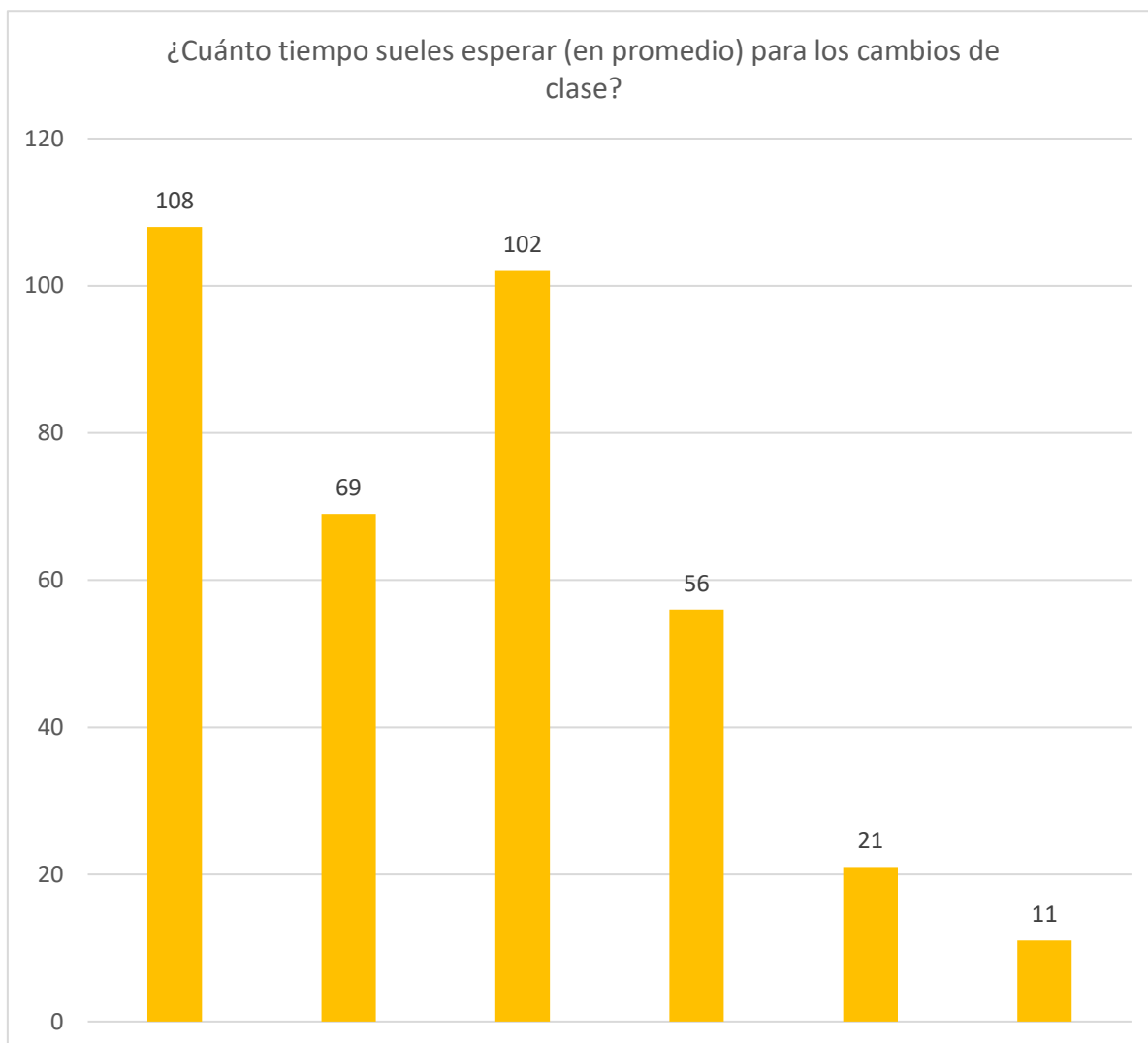
*Figura 7. Gráfico. Tiempos de espera entre clases*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 12 Tiempos de espera en promedio**

P4.	¿Cuánto tiempo sueles esperar (en promedio) para los cambios de clase?	0 horas	108	De 1 a 2 horas	102	De 3 a 4 horas	21
		Entre 0 y 1 hora	69	De 2 a 3 horas	56	Más de 4 horas	11

Fuente: Elaboración propia.



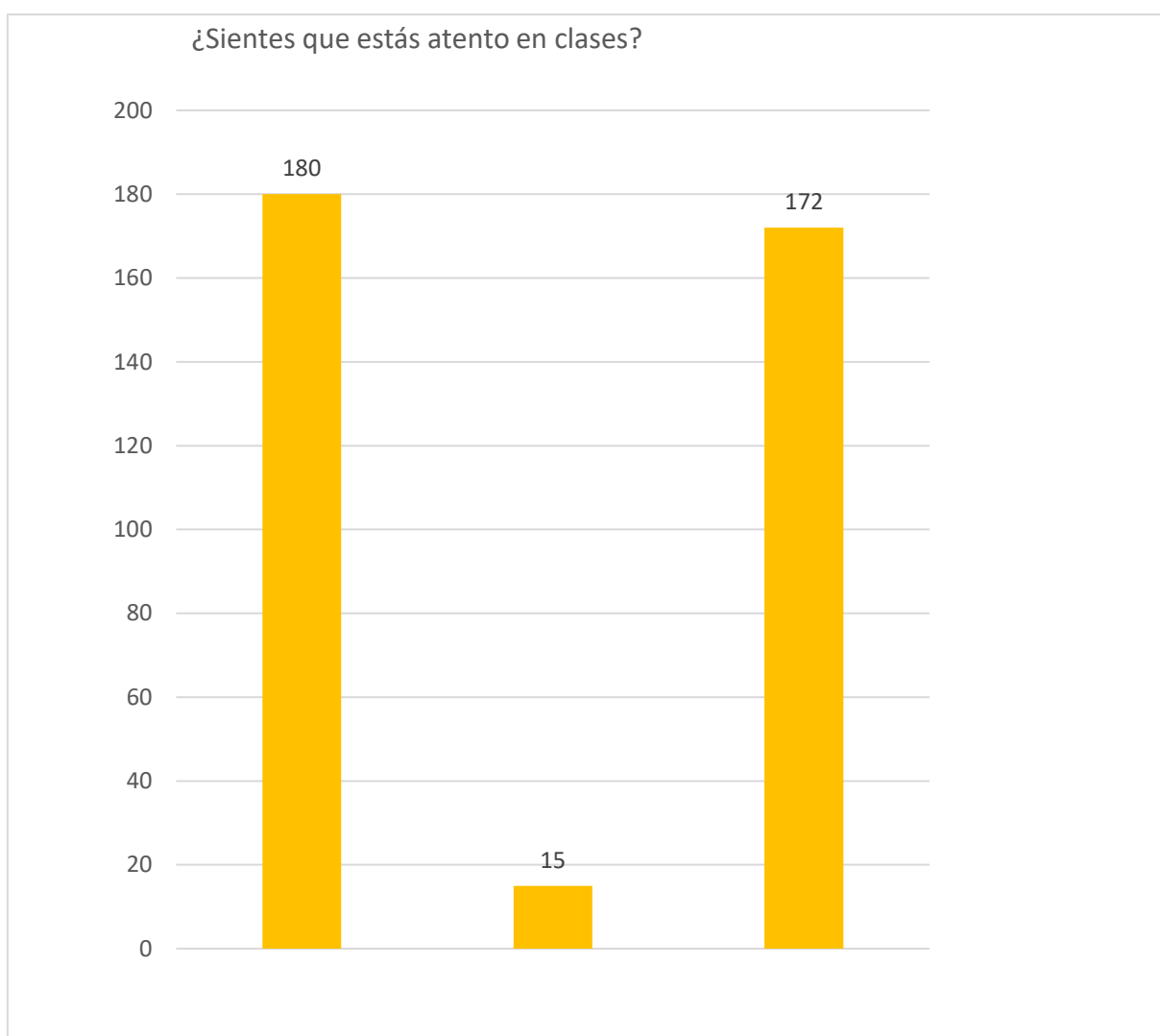
*Figura 8. Gráfico. Tiempos de espera en promedio*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 13 Atención a las clases**

P5.	¿Sientes que estás atento en clases?	a) Si	180	b) No	15	c) A veces	172
-----	--------------------------------------	-------	-----	-------	----	------------	-----

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 9. Gráfico. Atención a las clases*

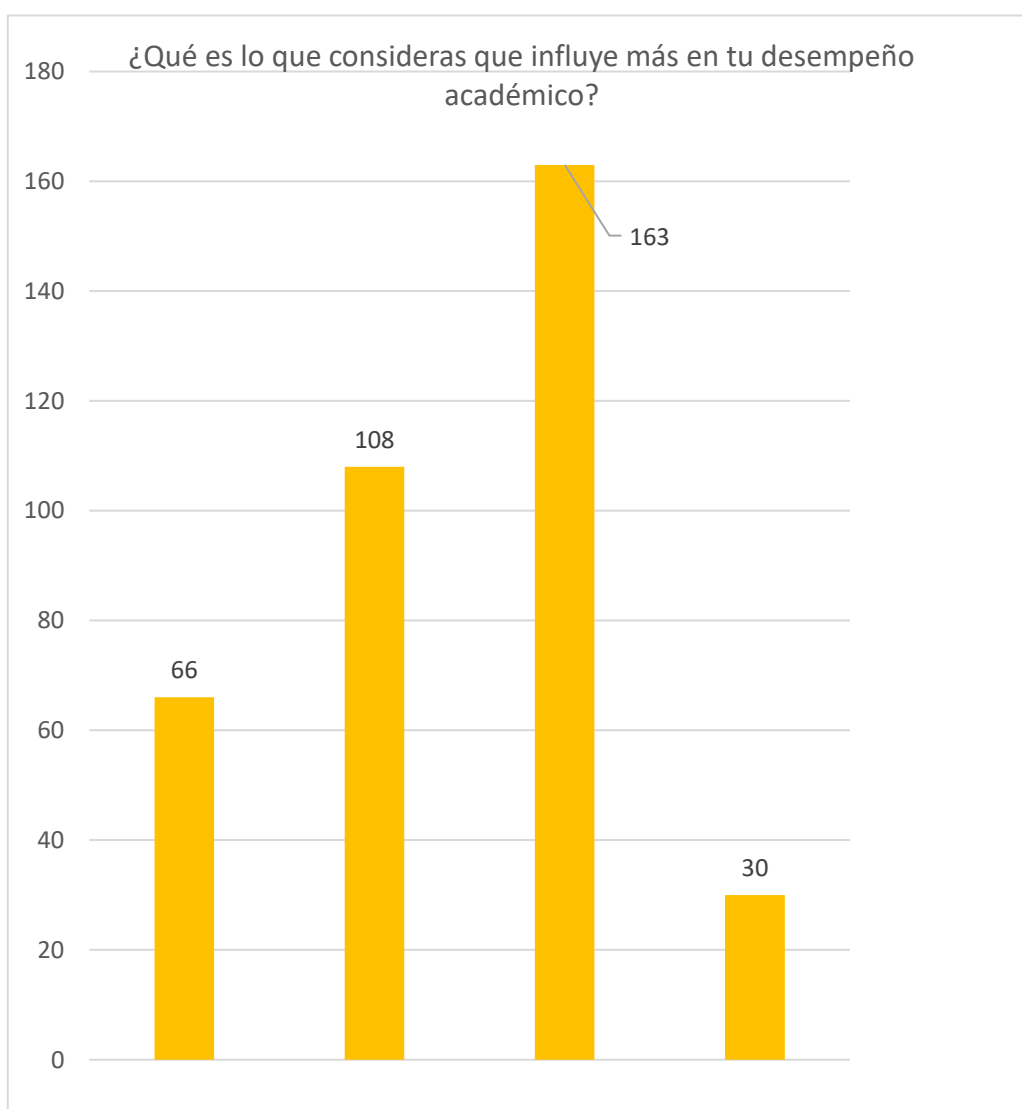
Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 14 Influencia en el desempeño académico**

P6.	¿Qué es lo que consideras que influye más en tu desempeño académico?	La carga de lecturas o tareas	66	El descanso apropiado	163
		La carga de horas de estudio o clases	108	) otros	30

Fuente: Elaboración propia.



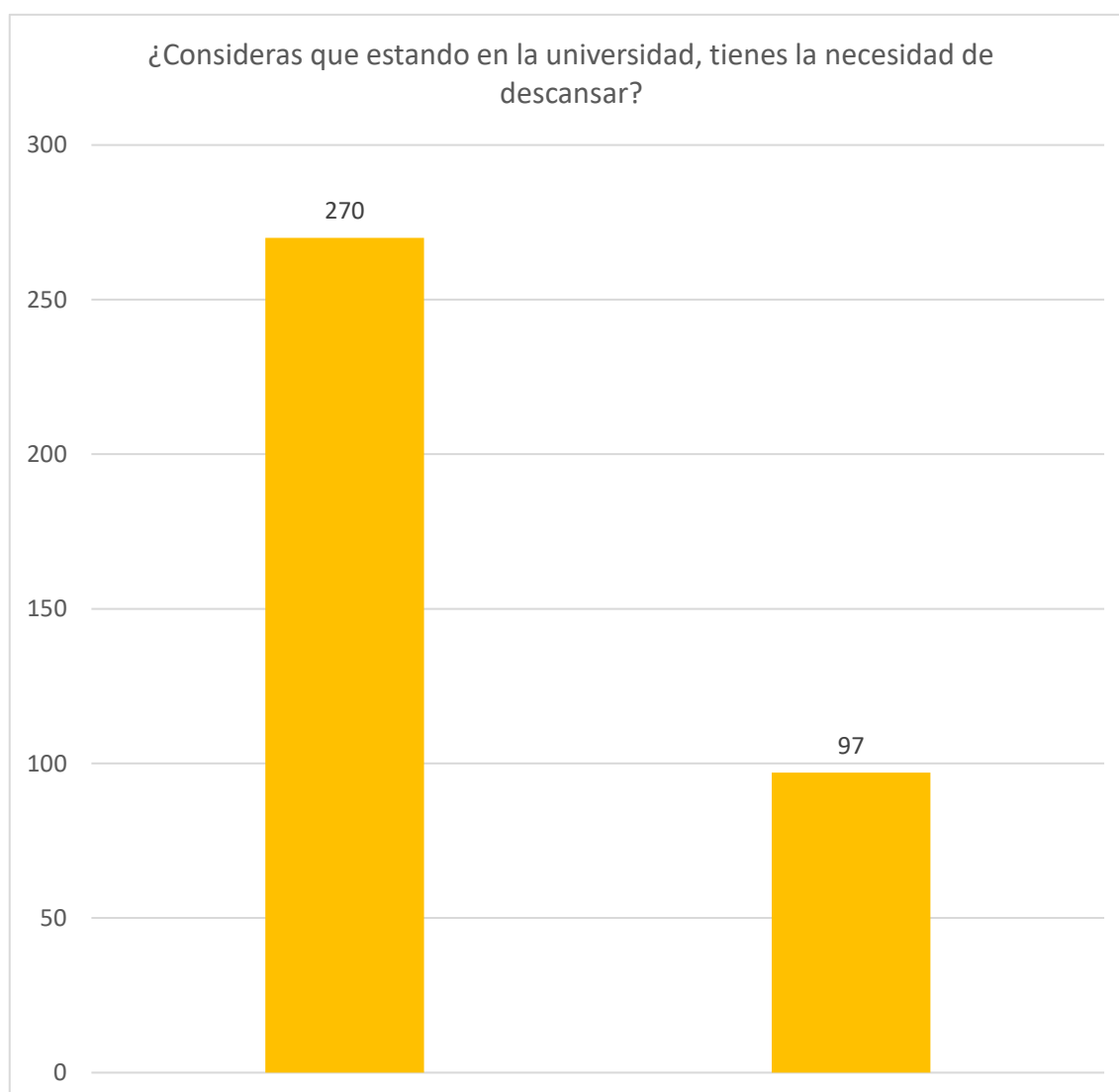
*Figura 10. Gráfico. Influencia en el desempeño académico*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 15 Necesidad de Descanso**

P7.	¿Consideras que estando en la universidad, tienes la necesidad de descansar?	a) Si	270	b) No	97
-----	--	-------	-----	-------	----

Fuente: Elaboración propia.



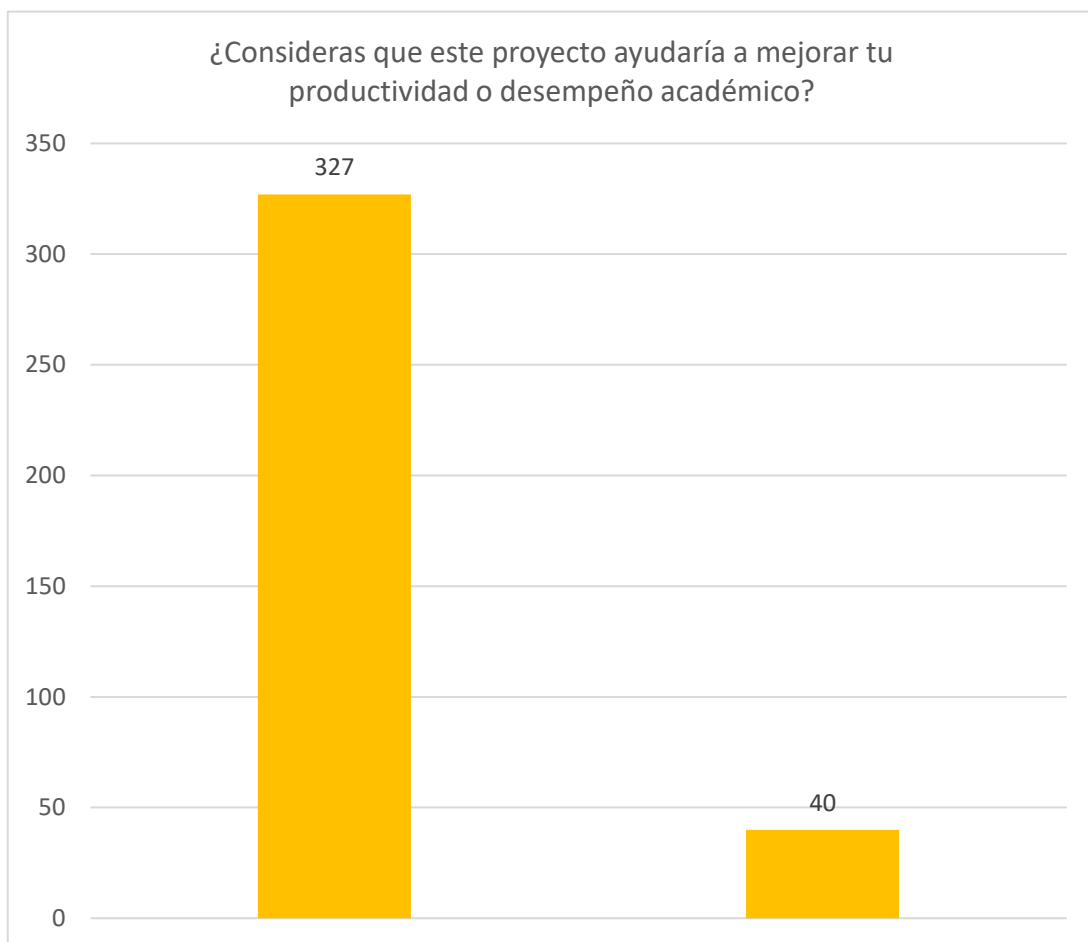
*Figura 11. Gráfico. Necesidad de Descanso*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 16 Mejora en el desempeño académico**

P13.	¿Consideras que este proyecto ayudaría a mejorar tu productividad o desempeño académico?	a) Sí	327	b) No	40
------	--	-------	-----	-------	----

Fuente: Elaboración propia.



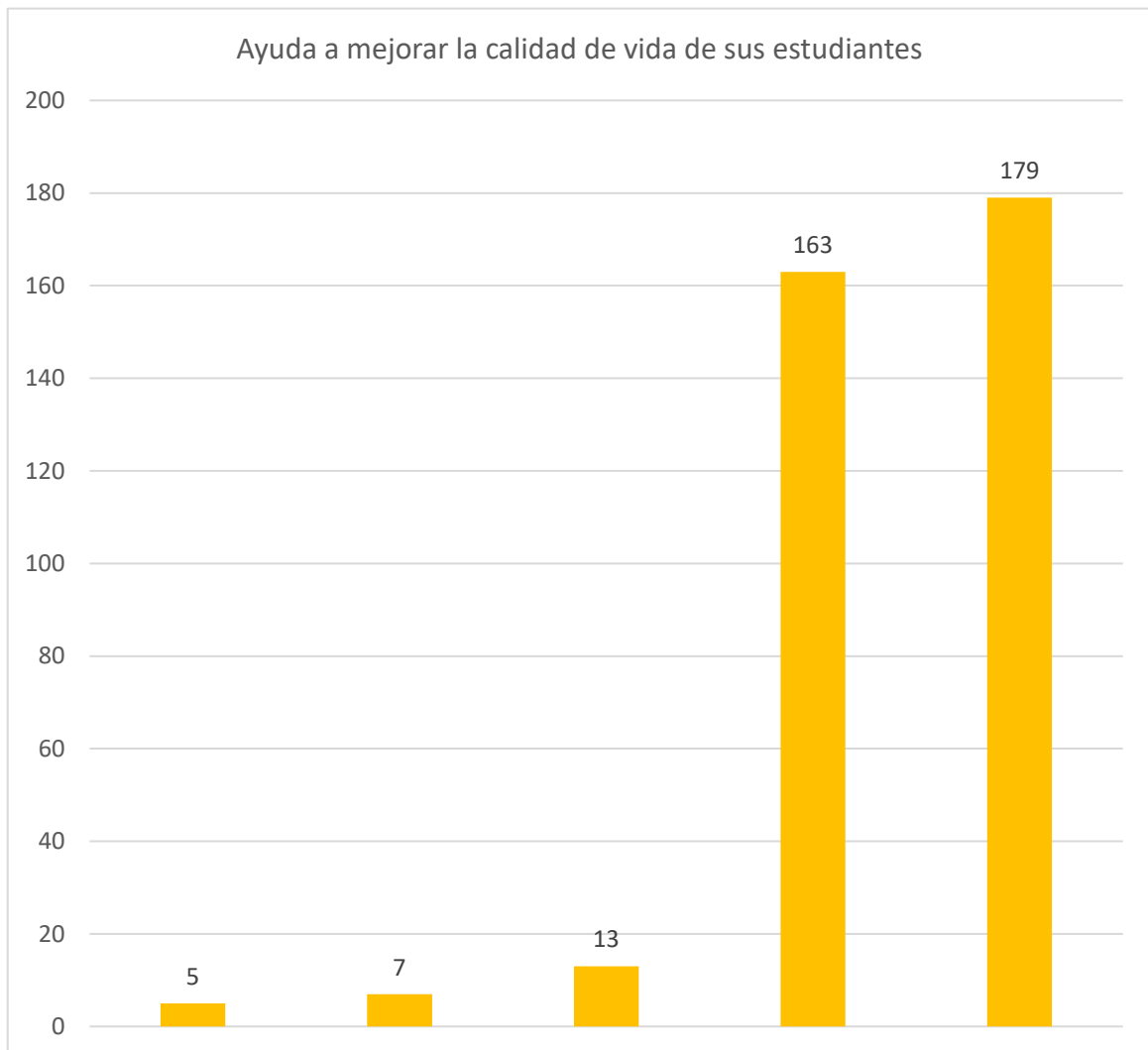
*Figura 12. Gráfico. Mejora en el desempeño académico*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 17 Beneficios. Mejora de la calidad de vida de los estudiantes**

		Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
P14 B)	Ayuda a mejorar la calidad de vida de sus estudiantes.	5	7	13	163	179

Fuente: Elaboración propia.



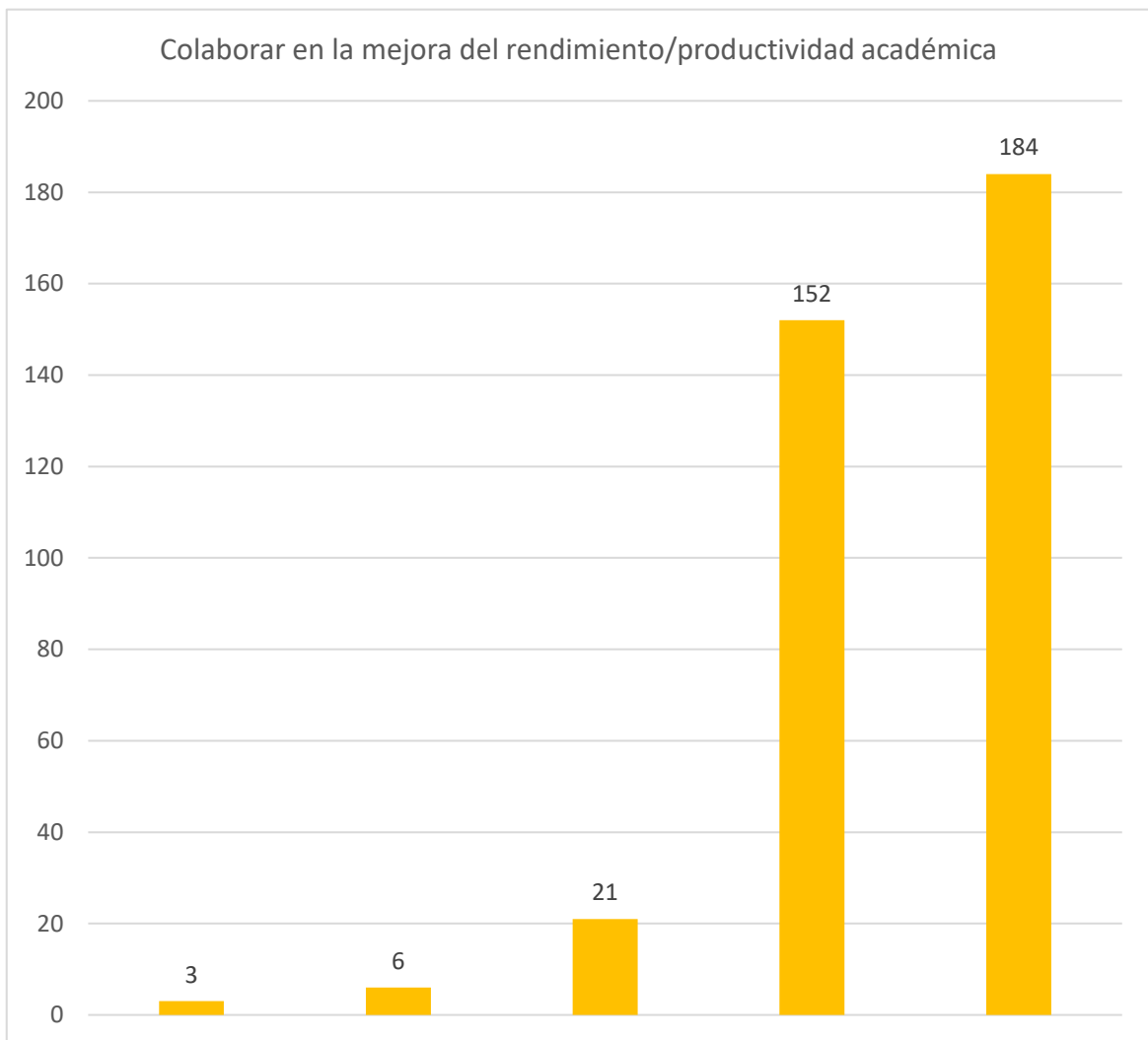
*Figura 13. Gráfico. Mejora de la calidad de vida de los estudiantes*

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 18 Beneficios. Rendimiento/Productividad académica**

		Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
P14 C)	Colaborar en la mejora del rendimiento/productividad académica.	3	6	21	152	184

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 14. Gráfico. Rendimiento/Productividad académica*

Fuente: Elaboración propia.

## Fiabilidad de la Escala: Calidad Técnica del Servicio

**Tabla 19 Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	367	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	367	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 20 Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach $\alpha$	N de elementos
.93	10

Fuente: Elaboración propia.

**Objetivo Específico 3:** Conocer la oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018.

**Tabla 21 Espacios de descanso**

P8.	¿La universidad cuenta con espacios adecuados para tener un buen descanso?	a) Si	82	b) No	285
-----	--	-------	----	-------	-----

Fuente: Elaboración propia.

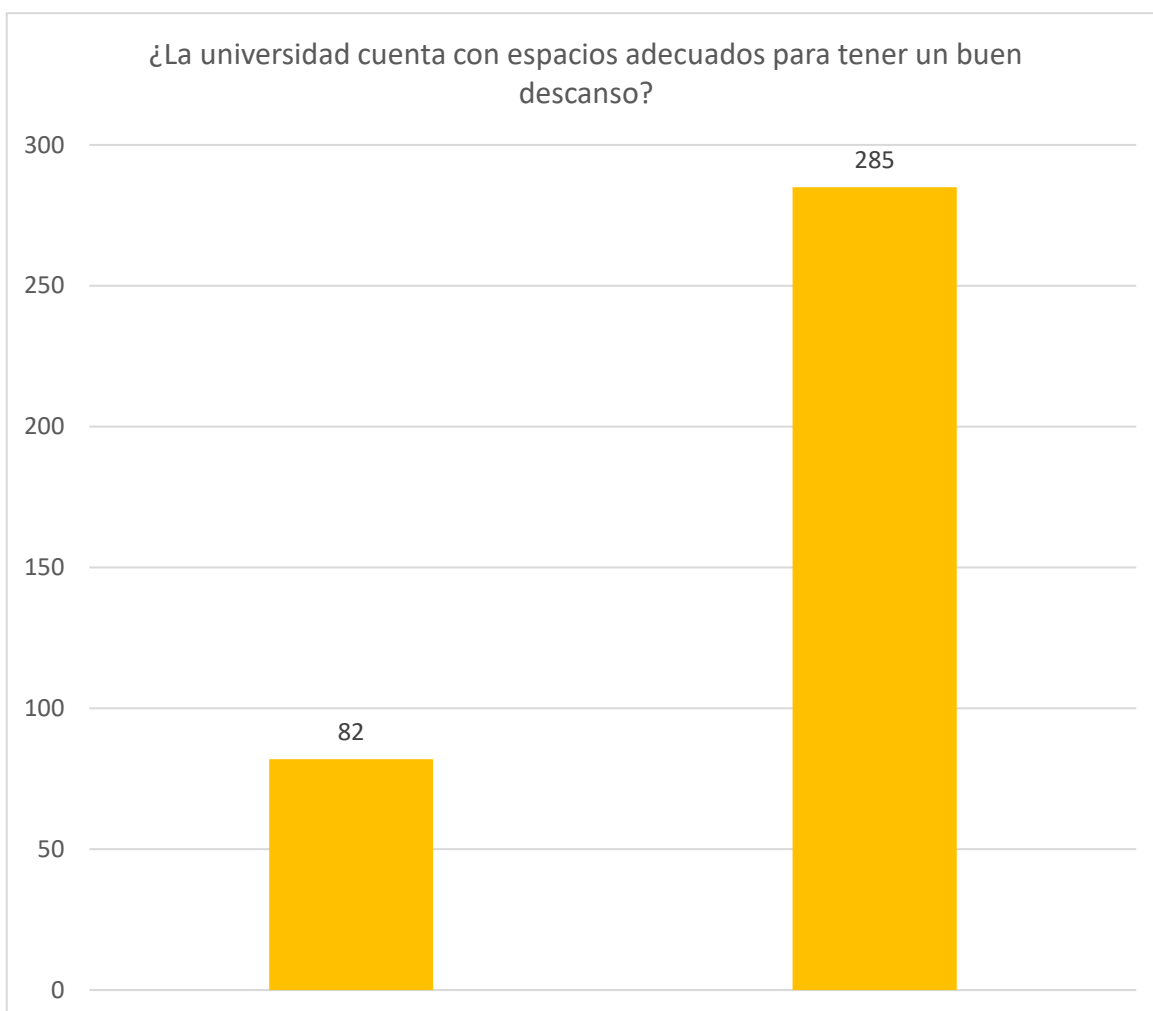


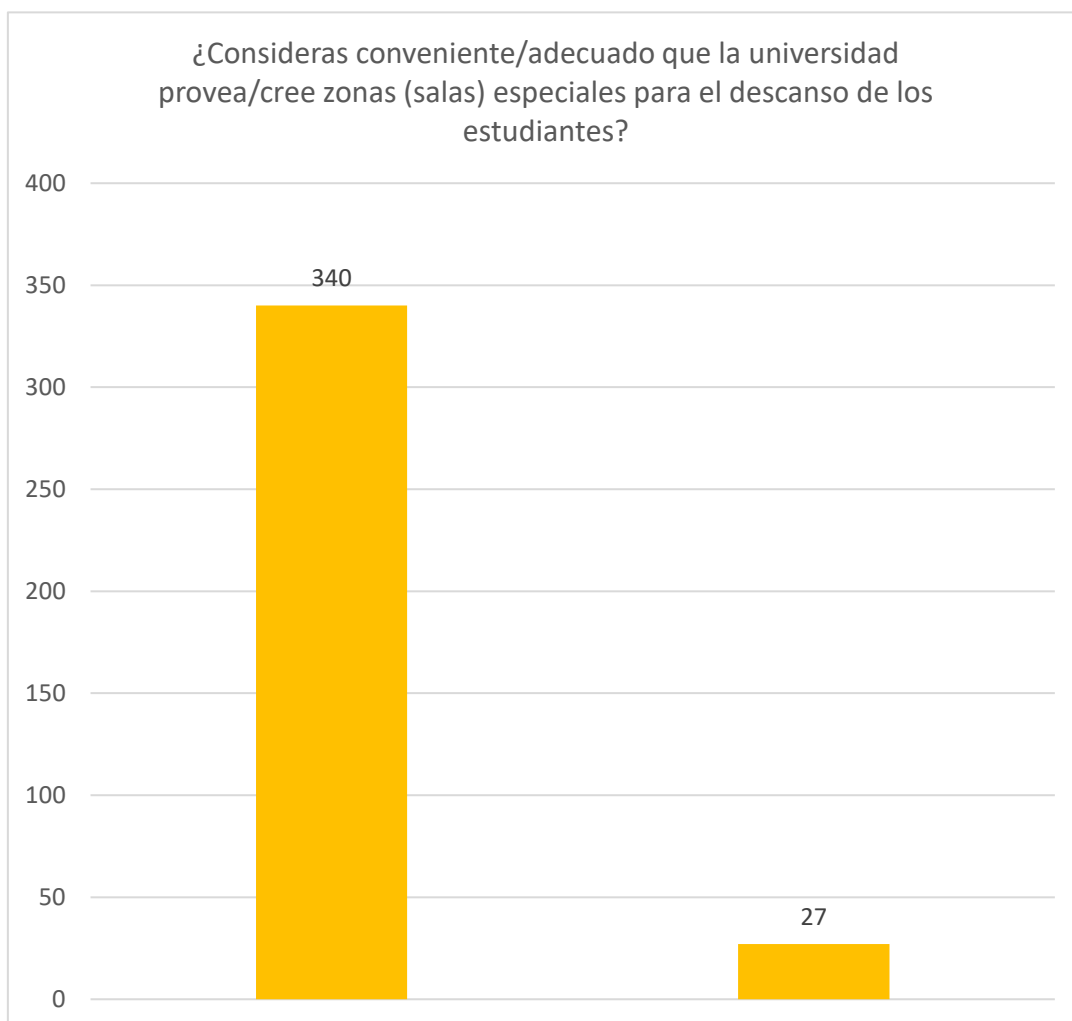
Figura 15. Gráfico. Espacios de descanso

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 22 Creación de zonas especiales para descanso**

P9.	¿Consideras conveniente/adecuado que la universidad provea Cree zonas (salas) especiales para el descanso de los estudiantes?	a) Si	340	b) No	27
-----	---	-------	-----	-------	----

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 16. Gráfico. Creación de zonas especiales para descanso*

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 23 Servicios en zonas de descanso**

P10.	¿Qué servicios aceptarías que se presten en esta "zona de descanso"? (Marcar más de 1 opción de ser el caso)	a) Cabinas ergonómicas (individuales) para tomar una siesta.	255	b) Implementación y supervisión de reglas de uso y normas de convivencia en la sala de descanso.	104	c) Control de tiempos para el uso de cabinas	105
		d) Gaveta / locker para celulares separada de la cabina.	126	e) Ambientación adecuada (decoración, iluminación y sonorización).	200	f) Otros	10

Fuente: Elaboración propia.

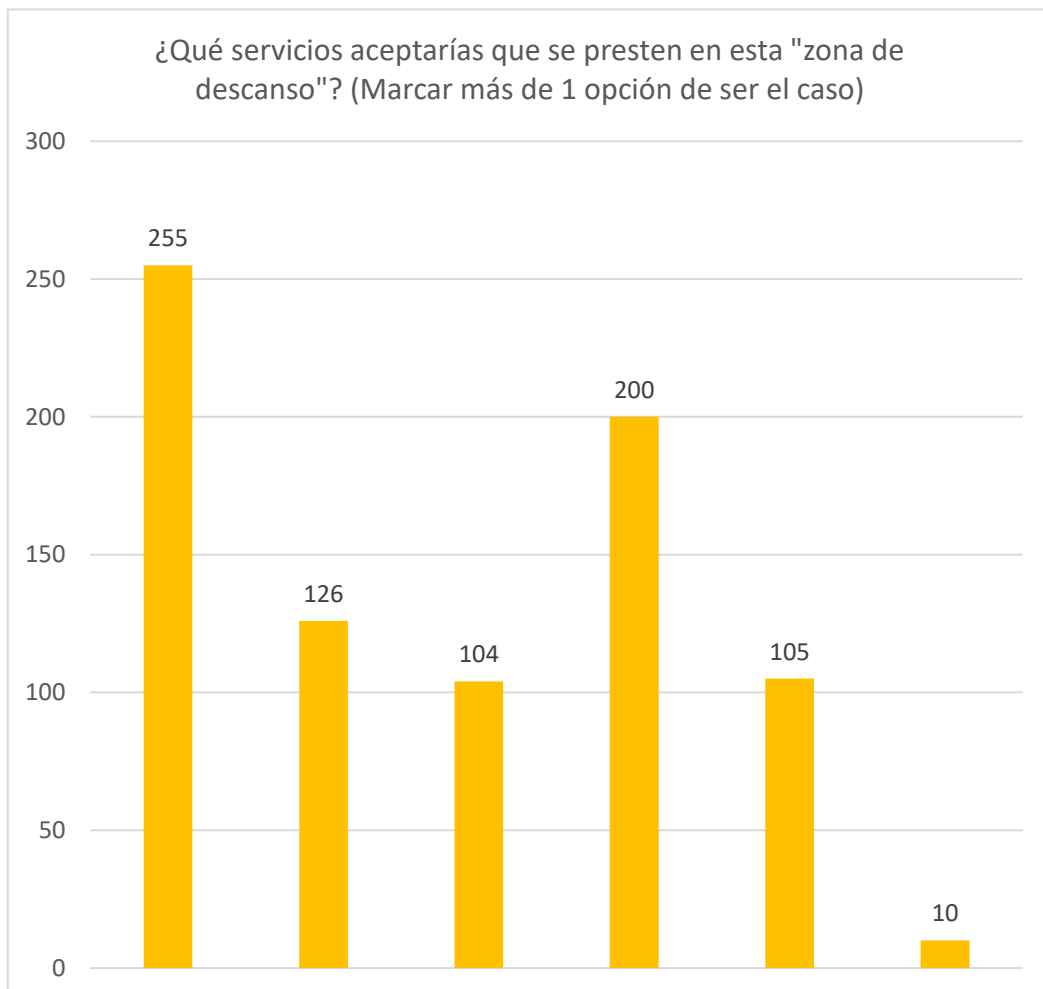


Figura 17. Gráfico. Servicios en zonas de descanso

Fuente: Elaboración propia.

## Fiabilidad de la Escala: Oportunidad para la implementación de Nap Rooms

**Tabla 24 Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	367	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	367	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 25 Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach $\alpha$	N de elementos
.5	3

Fuente: Elaboración propia.

## V.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con el análisis estructural de los datos y de resultados, se demuestra que las preguntas del instrumento de medición (encuesta) mediante la aplicación del alfa de Cronbach a través de la estadística del Software de econometría IBM SPSS Statistics Base versión 25, son coherentes entre sí y que existe confiabilidad y fiabilidad en los resultados.

De acuerdo con los resultados obtenidos entre los indicadores de las dimensiones de la variable 1 ("Calidad de servicio esperado de los clientes) y la oportunidad para la implementación de "Nap rooms" (o "Salas de descanso") en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña, se obtuvo lo siguiente:

Sobre el "Objetivo Específico N° 1: Determinar la calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018", se evidenció que la importancia de los beneficios que la universidad generaría al realizar este tipo de proyectos es considerada entre importante y muy importante por el 69% de los encuestados, para diferenciarse de las demás universidades. Consideran que es entre importante y muy importante el 84%, para mejorar la percepción de marca ante sus estudiantes (y potenciales estudiantes). Y el 44% de los encuestados estaría dispuesto a que la universidad recaude un adicional mensual para la implementación de una "zona de descanso". De ese grupo aceptarían que la universidad cargue mensual adicional entre S/. 5 y S/. 10, el 52%; entre S/. 11 y S/.12, el 44% y otros montos sólo el 4%, para la realización de este tipo de proyectos.

Con relación al "Objetivo Específico N° 2: Determinar la calidad funcional del servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018", se observó que, con relación a las horas de permanencia en la universidad por día, un 77% permanece de 6 a más de 8 horas y solo el 22% de 0 a 6 horas. También se aprecia que el número de días de asistencia a la universidad por semana son: de 5 a 6 días para un 61%, mientras que para el 26% de los encuestados es de 3 a 4 días. A su vez, el 65% indicó tener tiempos de espera o tiempos "vacíos" entre una clase y la otra, siendo las horas de espera (promedio) para los cambios de clase entre 1 y 3 a más horas para el 49% y por debajo de 1 hora, menos del 51%. De los encuestados el 51% no sienten que prestan atención en clases o sólo a veces; y el 44% considera que el descanso apropiado es lo que más influye en su desempeño académico. El 74% de los encuestados, considera que tienen la necesidad de descansar estando en la universidad, por lo que el 89% de los encuestados considera que proyectos como las Nap Rooms ayudarían a mejorar su productividad o desempeño académico. El 93% considera entre importante y muy importante proyectos de este tipo para mejorar la calidad de vida de los estudiantes y el 92% considera entre

importante y muy importante que colaboraría en mejorar el rendimiento/productividad académica.

Sobre el “Objetivo Específico N° 3: Conocer la oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018”, se observó que según el 78% de la muestra considera que las universidades no cuentan con espacios adecuados para tener un buen descanso; y el 93% de los encuestados cree que sería conveniente/adecuado que la universidad provea/cree estas zonas (salas) especiales para el descanso de los estudiantes. De la muestra encuestada se aprecia que los servicios que aceptarían se presten en esas "zona de descanso" fueron: por un 73% las cabinas ergonómicas (individuales) para tomar una siesta, gaveta/lockers para celulares separados de las cabinas y ambientación adecuada (decoración, iluminación y sonorización); y por un 26% la implementación de reglas de uso y supervisión, junto con normas de convivencia en la sala de descanso y control de tiempos para el uso de cabinas.

## VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### VI.1. Discusión

El objetivo general de esta investigación fue determinar la calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018, a través de las dimensiones: calidad técnica, calidad funcional y conocer la oportunidad que habría para la implementación de Nap Rooms en estas instituciones de educación superior, durante el primer semestre del año 2018.

Después de realizar, aplicar las encuestas y analizar los resultados, queda demostrado que cada uno de los ítems de la encuesta fueron válidos y confiables, indicando que la investigación realizada mide adecuadamente las dimensiones de la variable del constructo: “La calidad de servicio esperado de los clientes y la oportunidad para la implementación de Nap Rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña”.

Tal y como indicó el Dr. Ramón Bonet y la farmacéutica Antonieta Garrote (2012) de la revista “El Farmacéutico”, en su artículo “Higiene del sueño: La importancia de un buen descanso”, el cansancio influye no sólo en la parte física, sino también en la psique, por lo que es necesario descansar para poder realizar de manera óptima las actividades, observándose que el 44.41% de los encuestados consideró que la falta de descanso era la primera razón que influye en su rendimiento académico y que el 51% indicó que no sienten que prestan atención en clases o sólo a veces logran estar atentos durante las clases.

De la misma manera, al preguntar por la posibilidad de implementar Nap Rooms (salas de descanso) en el centro de estudios de los estudiantes encuestados, se observó una elevada y significativa aceptación, por cuanto respondió de forma positiva ante un proyecto de estas características un 92.64% de los estudiantes; consideran que su centro de estudios debería contar u ofrecer espacios adecuados en los cuales puedan descansar, como sucede en los casos existentes de las universidades internacionales, indicados en esta investigación: de los espacios de descanso en los módulos de la Universidad de Bogotá: Jorge Tadeo Lozano ; los espacios de descanso en la Universidad de Seúl, en Corea del Sur , y los espacios de descanso, solicitados por los estudiantes en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

También quedó establecida la aceptación de estos espacios de descanso, por cuanto el 44% estaría dispuesto a que su centro de estudios cobre un monto adicional para la implementación de dichos espacios. Además, el 89.10% de los encuestados, consideró que las salas de descanso ayudarían a mejorar su desempeño y calidad de vida; comprobando lo indicado por los estudios citados que resaltan que dentro del concepto de satisfacción del cliente o calidad percibida por los universitarios en el servicio brindado se basa en: la calidad por la disponibilidad de recursos (Astin, 1985; George 1982; y Giménez 2000) y en los de trabajos realizados a nivel internacional de: Joseph y Joseph (1997), Leblanc y Nguyen (1997) y Kwan y Ng (1999), donde identifican que la percepción de los estudiantes sobre las universidades e instituciones de educación superior considera algunos rubros o aspectos como fundamentales, para el desarrollo personal y profesional como son: las instalaciones, la innovación tecnológica, y los servicios de atención, entre otros.

Finalmente, Marzo, Pedraja y Rivera (2005), indican que los servicios ofertados experimentan cambios importantes que tienen que ser gestionados para asegurar la supervivencia de las universidades en un mercado tan competitivo, por lo que a través de la investigación realizada, obtuvimos que, mediante la implementación de las salas de descanso, 84.20% consideraron que ayudaría a que su centro de estudios se diferencie de los demás y mejoraría la percepción de marca; que se sustenta sobre los estudios citados que resaltan dentro del concepto de calidad percibida por los universitarios, las categorías en el servicio brindado de: calidad como reputación y como valor añadido (Astin, 1985; George, 1982; y Giménez, 2000); así como los estudios que sostienen que los nuevos postulantes que van a ingresar a una institución de educación superior consideran clave los factores: seguridad, empatía y tangibilidad como determinantes en su elección (Bigné, Moliner, Vallet y Sánchez [1997]; Li y Kaye [1998]).

## CONCLUSIONES

Luego de la discusión y análisis de los resultados obtenidos, se puede concluir lo siguiente:

- La calidad de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018, se encuentra determinada por las dimensiones calidad técnica y calidad funcional y varía según su gestión o manejo. Para el particular caso del presente trabajo de investigación, mejoraría si se implementan las salas de descanso en las instituciones de educación superior, de acuerdo con los resultados obtenidos, comprobándose que la calidad de servicio esperado es establecida por los clientes. El cliente es quien determina si un servicio es o no de calidad, y cuan satisfactorio es.
- La calidad técnica de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018, está determinada, de acuerdo con los resultados de la investigación realizada por la importancia de los beneficios que su institución generaría al realizar este tipo de proyecto siendo considerado para diferenciarse de las demás universidades (69% de los encuestados lo consideró entre importante y muy importante); por la percepción de marca ante sus estudiantes (84% de los encuestados lo consideró entre importante y muy importante) y por la disposición que tendrían a que la universidad recaude un adicional mensual para la implementación de una "zona de descanso" (44% de los encuestados aceptó).
- La calidad funcional de servicio esperado de los clientes en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018, está determinada, de acuerdo con las respuestas brindadas por la población estudiantil entrevistada en la investigación, por la mejoría en la productividad o desempeño académico durante clases que los encuestados consideró que tendría por la implementación y disfrute de proyectos como las Nap Rooms (89% de los encuestados indicó que los ayudaría); por la mejora en la calidad de vida de los estudiantes (93% de los encuestados lo consideró entre importante y muy importante) y porque colaboraría en mejorar el rendimiento/productividad académica en sus resultados al final del ciclo (92% de los encuestados lo consideró entre importante y muy importante). Todo esto se sustenta en que 51% de los encuestados no sienten que prestan atención en clases o sólo a veces; el 44% consideró que el descanso apropiado es lo que más influye en su desempeño académico y en que el 74% indicó que tienen la necesidad de descansar estando en la universidad.
- La oportunidad para la implementación de Nap rooms en las instituciones de educación superior en el distrito de breña en el 2018, es real porque según los resultados de la investigación realizada sobre la muestra, las universidades no cuentan con espacios

adecuados para tener un buen descanso (considerado por 78% los encuestados) y porque sería conveniente/adecuado que la universidad provea Cree estas zonas (salas) especiales para el descanso de los estudiantes (indicó el 93% de los encuestados).



## RECOMENDACIONES

Culminada la investigación, sobre las experiencias y resultados obtenidos, se sugiere lo siguiente:

- Realizar más investigaciones, englobando la población total de los jóvenes estudiantes universitarios del Perú para que de esta manera se obtenga un resultado general, más amplio y refinado de las dimensiones de la variable estudiadas, debido a que mientras mayor es la población estudiada, se tiene mayor confiabilidad y menor margen de error.
- Comunicar o informar a los estudiantes universitarios sobre los costos asociados y complementarios a los servicios de educación superior, inmersos dentro del pago mensual que realizan, que les brindan productos y/o servicios “extras” en sus centros de estudios (como parte de cada oferta educativa particular y diferenciada: ventajas comparativas y competitivas) sea que los utilicen, disfruten, aprovechen o no.
- Asimismo, se debe considerar la influencia de la variable socioeconómica, ya que no fue analizada en este estudio y establecer su comportamiento en relación con las dimensiones de la variable utilizada.
- También, se debería analizar el rendimiento académico de los estudiantes encuestados y la relación que existe con las dimensiones de la variable de estudio.
- Por último, en base a los datos obtenidos, se recomienda realizar un experimento y para ello, se debe crear un programa de cambio conductual de hábitos de descanso con los estudiantes universitarios encuestados en el que reciban un entrenamiento sobre métodos, técnicas de relajación y descanso, y que al realizar el monitoreo se evidencie, si se logra mejorar sus rendimientos académicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity Capitalizing on the Value of Brand Name*. New York. The Free Press.
- Aaker, D. (1996). Measuring brand equity across products and markets, *California Management Review*, 38(3): 102–120.
- Aaker, D. y Jacobson, R. (2001). The value relevance of brand attitude in high technology markets. *Journal of Marketing Research*, 38(4): 485-494.
- Ambler, T. y Styles, C. (1995), Brand development versus new product development: Towards a process model of extension decisions. *Marketing Intelligence & Planning*, 14, 10-19.
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed., text rev.). Washington, DC: Author. Asociación Americana del Sueño (2015). "Sleep: A Dynamic Activity". American Sleep Association ® © 2015. All Rights Reserved [En línea]. Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/2v8WIGa>
- Araujo, P. (2015). Influencia de la experiencia de marca, en el valor de marca, por via de la satisfacción y lealtad de clientes. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=112468>
- Astin, A. (1985) *Achieving Educational Excellence: A Critical Assessment of Priorities and Practices in Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Averil, J. (1980). On the paicity of positive emotions. En K. R. Blankstein, P. Pliner y J. Piliuj (Eds.): *Assessment and modification of emotional behavior* (pp. 7-45). London: Plenum Press.
- Avia, M. y Vázquez, C. (1998). *Optimismo inteligente*. Madrid: Alianza Editorial.
- Barth, A. (2009). Sleeping it off. *Discover*, 14. Bijsterbosch, J., Smith, S., Forster, S., John, O. and Bishop, S. (2014). Resting State Correlates of Subdimensions of Anxious Affect. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 26(4), pp.914-926.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Prentice Hall, Pearson Educación de Colombia Ltda

- BBC (2018). ¿Es mejor levantarse más temprano para tener una buena salud? [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bbc.in/2OzparY>
- Bigné, J.; Moliner, M.; Vallet, M. y Sánchez, J. (1997) Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. *Revista Española de Investigación de Marketing-esic*. 1:33-53
- Bilbao Ramirez, Jorge Luis y Escobar Callegas, Piter Henry (2020) *Investigación y educación superior*. 2da Edición. Universidad Metropolitana.
- Bonet, R. y Garrote, A. (2012) “Higiene del sueño: La importancia de un buen descanso”. *En Revista El Farmacéutico*. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/2m1y9Eh>
- Bunce, D; Flens, E; Neiles, K. (2010); article “How Long Can Students Pay Attention in Class? A Study of Student Attention Decline Using Clickers”. The American Chemical Society and Division of Chemical Education, Inc. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/3cYJkn6>
- Camisón, C., Cruz, S., González, & Tomás. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Castro, P. M., y Morales, R. M. (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños y niñas escolares. *Revista Electrónica Educare*, 19(3). doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree>
- Crosby, P. (1994). *La calidad no cuesta*. C.E.C.S.A., México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Csikszentmihalyi, M. (1998) *Creatividad. El flujo y la psicología del descubrimiento y la invención*. Barcelona: Paidós Transiciones (510p)
- Cunha, A. Lopes da (1997). «O valor da marca para o consumidor final a partir do conceito de brand equity no mercado de iogurtes». *Dissertação de Mestrado*. Programa de PósGraduação em Administração. Escola de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGA/EA/UFRGS).

- David, F. (2013). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación de México.
- Davis, R; Buchanan-Oliver, M. & Brodie, R. (2000), "Retail service branding in electronic-commerce environments". *Journal of Service Research* (pp. 178–186)
- Dement, W. (1999). *The promise of sleep*. New York: Random House.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Denis, A., Michaux, P. and Callahan, S. (2012). Factors implicated in moderating the risk for depression and anxiety in high risk pregnancy. *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, 30(2), pp.124-134.
- Diener, E; Smith, H. y Fujita, F. (1995). The personality structure of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 130-141. Csikszentmihalyi, M. (1998a). *Aprender a fluir*. Barcelona: Kairós.
- Diezun, J. (2018) How to Design a Nap Room. [En línea] Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://bit.ly/38mXUSb>
- División de Medicina del Sueño de la Escuela de Medicina de Harvard (2007). "*The Characteristics Of Sleep | Healthy Sleep*". N.p., 2007. Recuperado del <https://Healthysleep.med.harvard.edu> el 11 de diciembre del 2015.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Eichenlaub, J., Nicolas, A., Daltrozzo, J., Redouté, J., Costes, N. and Ruby, P. (2014). Resting Brain Activity Varies with Dream Recall Frequency Between Subjects. *Neuropsychopharmacology*, 39(7), pp.1594-1602.
- Farlex (2012), *Segen's Medical Dictionary*. [En línea] Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://bit.ly/2PKQiCr>

- Farquhar, P. (1989). "Managing Brand Equity". Marketing Research. Pp. 24-33.
- Fernández-Abascal, E. y Palmero, F. (1999). Emociones y salud. En F. Palmero y E. G. Fernández, A. y Palmero, F. (Coords.): Emociones y salud (pp. 5-18). Barcelona: Ariel.
- Flo, E., Pallesen, S., Moen, B., Waage, S. and Bjorvatn, B. (2014). Short rest periods between work shifts predict sleep and health problems in nurses at 1-year follow-up. Occupational and Environmental Medicine, 71(8), pp.555-561.
- Frank, M. (2006). The function of sleep. In T. L. Lee-Chiong (Ed.), Sleep: A comprehensive handbook (pp. 45-48). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Fredrickson, B. (1998). What good are positive emotions? Review of General Psychology, 2(3), 300-319.
- Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology. The broaden-and-build theory of positive emotions. American Psychologist, 56, 218 - 226.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 18(3), 381-398. Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/731/660>
- García, C. (2006), "La medición en ciencias sociales y en la psicología"; en Estadística con SPSS y metodología de la investigación de René Landeros Hernández y Mónica Gonzales Ramírez, México, Trillas.
- Geiger, D. (2002). Cited in K. Cobb, Sleepy heads. Science News, 162, 38.
- George, M. (1982) Assessing Program Quality. in R. Wilson (Ed.) Designing Academic Program, Review. New Directions for Higher Education. San Francisco: Jossey-Bass. 37
- Giménez, V. (2000) Eficiencia en costes y calidad en la universidad. Una aplicación a los departamentos de la UAB. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis

doctoral.

Global Health Estimates (2014). Summary Tables: DALY by cause, age and sex, by World Health Organization, Region, 2000-2012.

Glutting, J. (2002). Some psychometric properties of a system to measure ADHD among college students. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 34, 194-209

González, T. (Coord.) (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque Metodológico*. Málaga: ALJIBE.

Granda, G., Araque, W. (2016). Incidencia del aumento de la demanda en la calidad del servicio al cliente de las PYME. *Revista Empresarial*, 10(4), 13-20.

Gronroos, C. (1982) *Strategic management and marketing in the service sector*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.

Gronroos, C. (1984) A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18:36-44

Gupta, S. y Zeithaml, V. (2006). "Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance". *Marketing Science*. Vol. 25, N°. 6. Pp. 718-739.

Hayes, R. H. y Wheelwright, S. C. (1984). *Restoring Our Competitive Edge: Competing Through Manufacturing*. New York: John Wiley & Sons.

Hernández, O. (2006). Proyecto de vida y desarrollo integral humano. *Rev. Internal Crecemos*, 6(1-20), 1-31. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cuba/cips/-caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/07D050.pdf>

Hernández-Sampieri, R.; Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R.; Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, P. (2019). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hobson, J., Pace-Scott, E. & Stickgold, R. (2000), "Dreaming and the brain: Toward a cognitive

neuroscience of conscious states”, Behavioral and Brain Sciences 23.

Horne, J. (1989). *Why We Sleep: The functions of sleep in humans and other mammals*.

Oxford: Oxford University Press, USA.

Instituto Nacional del Salud (2012). National Institute of Health “*Sleep Disorders & Insufficient*

*Sleep: Improving Health through Research*” párr.2. [En línea], Recuperado el 6 de

Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/2kfoWl8>

Irwin, M. (2012) Sleep and infectious disease risk. *Sleep*;35(8):1026-1026. DOI: 10.5665/sleep.1976

Irwin, M; Wang, M; Ribeiro, D; Cho, H; Olmstead, R; Breen, E; Martinez-Maza, O; & Cole, S. (2008).

Sleep loss activates cellular inflammatory signaling. *Biological Psychiatry*, 64, 538–540.

Del Toro, J. (2009) "La marca y sus circunstancias". Ediciones Deusto. Barcelona. España.

Kapferer, J. (1992), “Strategic brand management: New approaches to creating and evaluating

brand equity)”. publicado en Bilbao: Deusto

Kato, M., Phillips, B., Sigurdsson, G., Narkiewicz, K., Pesek, C. A., & Somers, V. (2000). Effects

of sleep deprivation on neural circulatory control. *Hypertension*, 35, 1173–1175.

Keller, K. (1993). “Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity”.

*Journal of Marketing*. Vol. 57. pp. 1-22.

Keller, P. y McGill, A. (1994). Differences in the relative influence of product attributes under

alternative processing conditions: attribute importance versus attribute ease of imaginability.

*Journal of Consumer Psychology*, 3(1): 29–49.

Kerin, R. y Sethuraman, R. (1998). Exploring the brand value–shareholder value nexus for consumer

goods companies. *Journal of Academy of Marketing Science*, 26(4): 260–274.

Kessler, R; Chiu, W; Demler, O; Walters, E; y Merikangas, K. (2005). Prevalence, severity, and

comorbidity of twelve-month DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey

Replication (NCS-R). *Archives of General Psychiatry*, Junio 62(6):617-27.

Knutson, K; Spiegel, K; Penev, P; & Van Cauter, E. (2007). The metabolic consequences of sleep

deprivation. *Sleep Medicine Reviews*, 11, 163–178.

Kohn, R; Levav, I; Almeida, J; Caldas de Vicente, B; Andrade, L; Caraveo-Anduaga, J; Saxena, S; Saraceno, B. (2005). Los trastornos mentales en América Latina y el Caribe: asunto prioritario para la salud pública. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 18(4-5), 229-240. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de: <https://bit.ly/2kC1bLN>

Kwan, P. y Ng, P. (1999) Quality Indicators in Higher Education-Comparing Hong Kong and China's Students. *Managerial Auditing Journal*. 14(1):20-7

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a las Estrategia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Leblanc, G. y Nguyen, N. (1997) Searching for Excellence in Business Education: An Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality. *International Journal of Educational Management*. 11(2):72-9

Lehtinen, M., *Statistical theory of incoherent scatter radar measurements*, EISCAT Tech. Note 86/45, EISCAT Sci. Assoc., Kiruna, Sweden, 1986.

Li, R. y Kaye, M. (1998) A Case Study for Comparing Two Service Quality Measurement Approaches in the Context of Teaching in Higher Education. *Quality in Higher Education*. 4(2):103-13

López, F. (1994). *La gestión de la calidad en educación*. Madrid: Edit. La Muralla.

Lyubomirsky, S; King, L. y Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-855.

Lyubomirsky, S. (2008). *La ciencia de la felicidad. Un método probado para conseguir el bienestar*. México: Ediciones Urano.

Joseph, M. y Joseph, B. (1997): "Service Quality in Education: a Student Perspective". *Quality in Assurance in Education*. Vol. 5, Issue 1, pp. 15-21.

Macmillan Dictionary for Students Macmillan, Pan Ltd. (1981), p. 936. Retrieved 1 October 2009.



- Martín-Peña, M. L. y Díaz-Garrido, E. (2008). Posicionamiento estratégico de las empresas industriales en las prioridades competitivas de operaciones: desarrollo y aplicación de un indicador de medida. Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas. Madrid, España.
- Marzo, M; Pedraja, M. y Rivera, P. (2005) A New Management Element for Universities: Satisfaction with the Offered Courses. *International Journal of Educational Management*. 19:505-26
- Mathew, J. y Beatriz, J. (1997) Service Quality in Education: A Student Perspective. *Quality in Assurance in Education*. 5(1):15-21
- McEwen, B; Sapolsky, R. (2006), "El estrés y su salud", publicado en *The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism*, Volume 91, [En línea] Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://bit.ly/2VLTd1l>
- Miltenburg, J., Setting manufacturing strategy for a company's international manufacturing network, *International Journal of Production Research*, 47(22), 6179-6203 (2009)
- Naranjo, P. M. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista de Educación*, 34(1), 31-53.
- Ninds.nih.gov, (2015). Brain Basics: Understanding Sleep: National Institute of Neurological Disorders and Stroke (NINDS). [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de: <https://bit.ly/2lJsUsK>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018). Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos. [En línea] Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://bit.ly/3aoYEra>
- Pandi-Perumal, S; Verster, J; Monti, J; & Langer, S (2008). *Sleep disorders: Diagnosis and therapeutics*. London: Informa Healthcare.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V. y Berry, L. (1985) A Conceptual Model of Service. Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49:41-50

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V. y Berry, L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1):12-40
- Pérez, E. y Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58- 66.
- Peso, J. (2013). Diferenciación el ejercicio más difícil. *The Marketing Intelligence Review*, (28), 5-7 [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de: <https://bit.ly/2ksXBCt>
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press, 1980. (Republished with a new introduction, 1998).
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. Nueva York: First Free Online Edition. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de: <https://bit.ly/2P8R9i4>
- Porter, M. (1990). *The competitive advantage of nations*. Plaza & Janes Editores S.A.
- Porter, M. (1991). *The Competitive Advantage of the Inner America's Green Strategy*. *Scientific American* 264, no. 4
- Prada, E. (2005). *Psicología positiva y emociones positivas*. *Revista Electrónica Psicología Positiva.com*. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de: <https://bit.ly/2kquAqZ>
- Raglin, J. y Morgan, W. (1987) "Influencia del Ejercicio y el Descanso Adecuado en el Estado Ansioso y Presión Sanguínea", *En Revista Medicine and Science in Sports and Exercise*, [En línea], , 19(5), pp.456, 463, Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/2m3qbuu>
- Rajiah, K. y Saravanan, C. (2014). The Effectiveness of Psychoeducation and Systematic Desensitization to Reduce Test Anxiety Among First-year Pharmacy Students. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 78(9), p.163.
- Rama, A; Cho, C; & Kushida, C. A. (2006). Normal human sleep. In T. L. Lee-Chiong (Ed.), *Sleep: A comprehensive handbook* (pp. 3–10). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Real Academia Española (2019). *Diccionario de la lengua española* (23.3.a ed.). Madrid, España: Autor.

- Reyes, O. & Reyes, M (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Vol. 5, No. 5, pp. 87-98.
- Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administración*. Vol. 30. No. 52. pp. 54-64. Fuente: [sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2865](http://sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2865)
- Salazar, G. y Ferre, F. (2018), "Afecciones del sueño" [En línea]. Servicio de Psiquiatría B, del departamento de psiquiatría del Hospital General Universitario Gregorio Marañón, de la Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://bit.ly/2uU6Noz>
- Sandoval, G. (2002). *Factores de riesgo relacionados con el insomnio: Aplicación del Inventario de Salud, Estilos de Vida y Comportamiento (S.E.Vi.C.)*. Tesis de licenciatura. México: Facultad de Psicología, UNAM. Recuperado de: <https://bit.ly/2vSUZDk>
- Santos, G. M. (1993.). Espacios escolares. Recuperado de <https://bit.ly/2E24CRT>
- Sayej, N. (2016) Power Napping on Campus. [En línea] Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://nyti.ms/2VPXiSt>
- Schulz, H. (2008). "*Rethinking sleep analysis*". *Journal of Clinical Sleep Medicine* 4 (2): 99–103. PMC 2335403. PMID 18468306.
- Seligman, M. (2002). La auténtica felicidad. México: Ediciones B.
- Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos. España. Ediciones Díaz de los Santos.
- Senra Varela, Avelino y Senra Varela, María (2008) La tesis doctoral en Medicina. Ediciones Diaz de Santos; 1er edición.
- Sierra, R. (1988). Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios. Editorial Paraninfo, Madrid.
- Simon, C. y Sullivan, M. (1993). The measurement and determinants of Brand equity: a financial

approach. *Marketing Science*, 12, 28–53.

Skinner, B. F. (1969). *Contingencies of reinforcement: A theoretical analysis*. New York, NY: Appleton-Century-Crofts [1969].

Stein, R. (2005). *Scientists finding out what losing sleep does to a body*. Washington Post, Washington DC, USA.

SUNEDU (2018). *Condiciones Básicas de Calidad*. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/39nBmlB> .

Tierney, A; Strait, D. & Kraus, N. (2014). Resting gamma power is linked to reading ability in adolescents. *Developmental Science*, 17(1), pp.86-93.

Trastornos del ritmo circadiano, información en Dmedicina. (2009, March 25). Recuperado Agosto 11, 2015.

Universidad Europea (2014). El 75% de los alumnos utiliza los espacios neutros de las universidades para el aprendizaje e intercambio de información. [En línea], Recuperado el 6 de Setiembre del 2019, de <https://bit.ly/2YCqvsr>

Vallejos, S. (2015). *Procrastinación académica y ansiedad frente a las evaluaciones en estudiantes universitarios*. Pontificia Universidad Católica del Peru. Lima.

Van Cauter, E; Holmback, U; Knutson, K; Leproult, R; Miller, A; Nedeltcheva, A; Pannain, S; Penev, P; Tasali, E; & Spiegel, K. (2007). Impact of sleep and sleep loss on neuroendocrine and metabolic function. *Hormone Research*, 67, 2–9.

Viñao, A. (1993). El Espacio Escolar Introducción. *Revista Historia de la educación*, 12. Recuperado de <https://bit.ly/2zll31s>

Weston, F; & Brigham, E (1994). *Fundamentos de administración financiera*, Mc GrawHill.

World Health Organization (2015), *World health statistics 2015*, Luxembourg: Suisse. Yerkes, R; & Dodson, J. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459–482.

Yanhong Li, R. y Kaye, M. (1998), A Case Study for Comparing Two Service Quality Measurement Approaches in the Context of Teaching in Higher Education. *Quality in Higher Education*. *Journal Quality in Higher Education*

Yoo, S; Gujar, N; Hu, P; Jolesz, F.; & Walker, M. (2007). The human emotional brain without sleep — A prefrontal amygdala disconnect. *Current Biology*, 17, 877–878.

Zhao, L; Liu, J; Zhang, F; Dong, X; Peng, Y; Qin, W; Wu, F; Li, Y; Yuan, K; Von Deneen, K; Gong, Q; Tang, Z; & Liang, F. (2014). Effects of Long-Term Acupuncture Treatment on Resting-State Brain Activity in Migraine Patients: A Randomized Controlled Trial on Active Acupoints and Inactive Acupoints. *PLoS ONE*, 9(6), p.e99538.

## ANEXO A

### CUESTIONARIO

#### ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LAS SALAS DE DESCANSO, PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL DISTRITO DE BREÑA

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para medir la aceptación de la implementación de espacios de descanso en la universidad.

1. ¿Cuántas horas permaneces en la universidad por día?
  - a) De 2 a 4 horas.
  - b) De 4 a 6 horas.
  - c) De 6 a 8 horas.
  - d) Más de 8 horas.
  
2. ¿Cuántos días asistes a la universidad por semana?
  - a) 3 días.
  - b) 4 días.
  - c) 5 días.
  - d) 6 días.
  - e) 7 días.
  - f) Otros \_\_\_\_\_
  
3. ¿Sueles esperar (tener tiempos “vacíos”) entre una clase y la otra?
  - a) Si.
  - b) No.
  
4. ¿Cuánto tiempo sueles esperar (en promedio) para los cambios de clases?
  - a) 0 horas.
  - b) Entre 0 y 1 hora.
  - c) De 1 a 2 horas.
  - d) De 2 a 3 horas.
  - e) De 3 a 4 horas
  - f) Más de 4 horas
  
5. ¿Sientes que estás atento en clases?
  - a) Si.
  - b) No.
  - c) A veces.

¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Qué es lo que consideras que influye más en tu desempeño académico?
- La carga de lecturas o tareas.
  - La carga de horas de estudio o clases.
  - El descanso apropiado.
  - Otros \_\_\_\_\_
7. ¿Consideras que estando en la universidad, tienes la necesidad de descansar?
- Sí.
  - No.
8. ¿La universidad cuenta con espacios adecuados para tener un buen descanso?
- Sí.
  - No.
9. ¿Consideras conveniente/adecuado que la universidad provea Cree zonas(salas) especiales para el descanso de los estudiantes?
- Sí.
  - No.
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_
10. ¿Qué servicios aceptarías que se presten en esta “zona de descanso”? (marcar más de 1 opción de ser el caso)
- Cabinas ergonómicas (individuales) para tomar una siesta.
  - Gaveta/locker para celulares separada de la cabina.
  - Implementación y supervisión de reglas de uso y normas de convivencia en la sala de descanso.
  - Ambientación adecuada (decoración, iluminación y sonorización).
  - Control de tiempos para el uso de cabinas.
  - Otros \_\_\_\_\_
11. ¿Estarías dispuesto a que la universidad recaude un adicional mensual para la implementación de una “zona de descanso”?
- Sí.
  - No.
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_
12. De ser afirmativa tu anterior respuesta, ¿Cuánto aceptarías que la universidad cargue mensual adicional para la realización de este proyecto?
- Entre S/. 5 y S/. 8.
  - Entre S/. 8 y S/. 10.
  - Entre S/. 10 y S/. 12.
  - Más de S/. 12
  - Otros \_\_\_\_\_

13. ¿Consideras que este proyecto ayudaría a mejorar tu productividad o desempeño académico?
- a. Sí.  
b. No.  
¿Por qué? \_\_\_\_\_

14. ¿Cuán importante crees que son los posibles beneficios que la universidad generaría al realizar este tipo de proyectos?

	Nada Importante	Poco Importante	Indiferente	Importante	Muy Importante
a · Diferenciarse de las demás universidades.					
b · Ayudar a mejorar la calidad de vida de sus estudiantes.					
c. Colaborar en la mejora del rendimiento/productividad académica.					
d · Mejorar la percepción de marca ante sus estudiantes (y potenciales estudiantes).					

- e. Otro(s) \_\_\_\_\_  
f. ¿Cuán importante(s) es(son)? \_\_\_\_\_



## ANEXO B

### CASOS INTERNACIONALES DE SALAS DE DESCANSO EN CENTROS DE ESTUDIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Universidad de Bogotá: Jorge Tadeo Lozano.



Fuente: <https://bit.ly/2Jwg8oE>

- Universidad de Seúl.



Fuente: <https://bit.ly/2JknIPy>

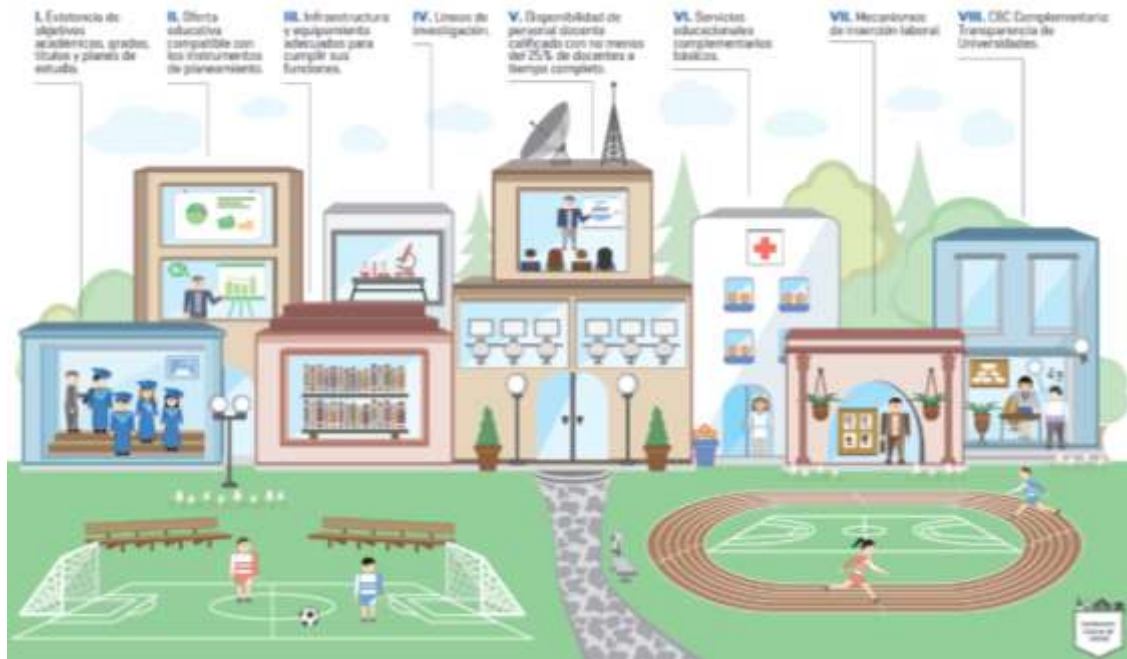
- Universidad Católica de Chile



Fuente: <https://bit.ly/2HYcx5d>

## ANEXO C

### INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>

## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)

**OBJETIVOS ACADÉMICOS, GRADOS, TÍTULOS Y PLANES DE ESTUDIO**

PARA CUMPLIR CON ESTA CONDICIÓN, TU UNIVERSIDAD DEBE CONTAR CON...

- 1 PLANES DE ESTUDIO ADECUADOS A LA LEY UNIVERSITARIA.**  

- 2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA UNA BUENA GESTIÓN.**  

- 3 UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD EDUCATIVA.**  

- 4 REGLAS CLARAS PARA LA OBTENCIÓN DE TU GRADO Y TÍTULO.**  


Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>



## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>

## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>



## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>

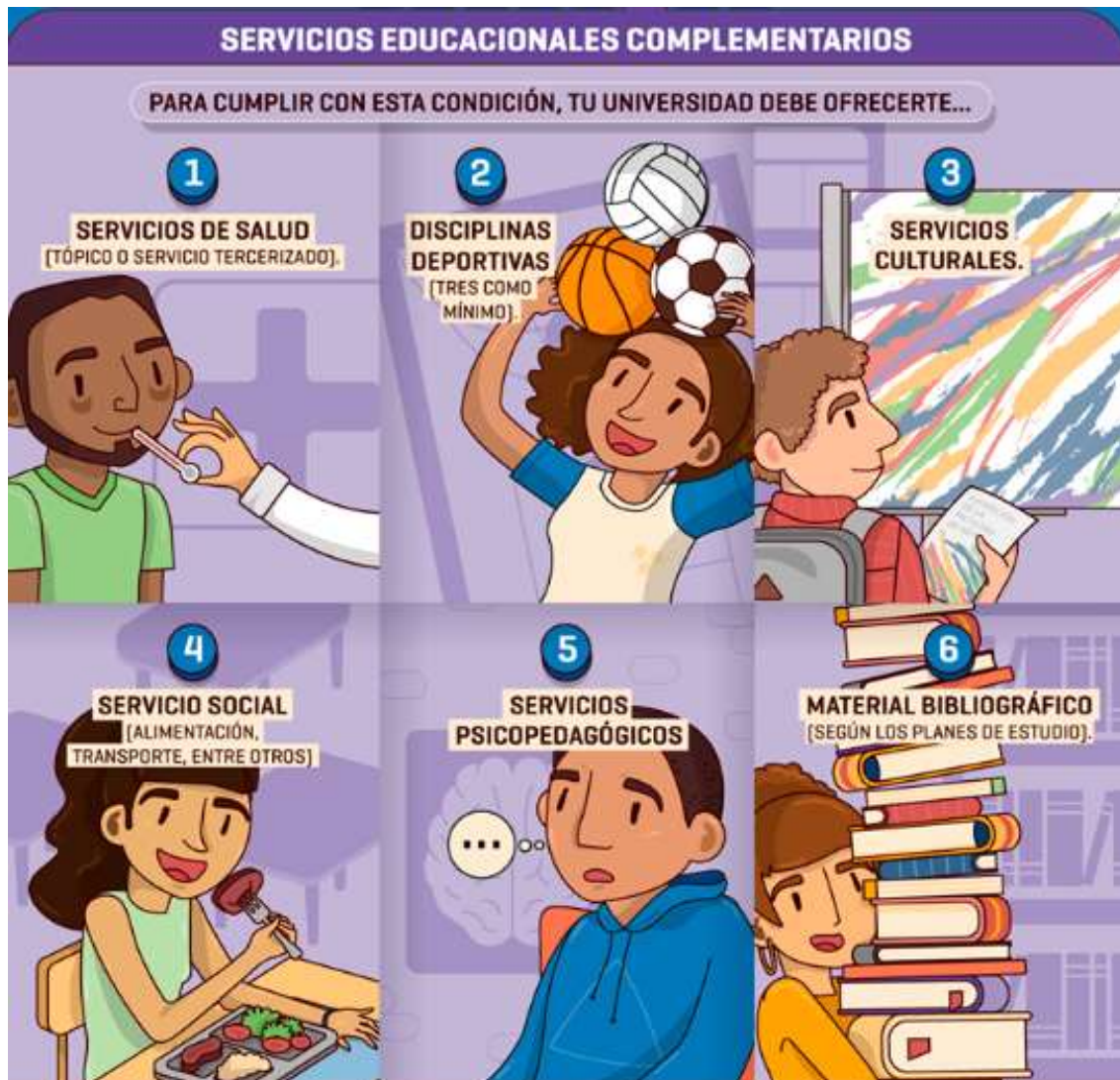
## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>



## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>

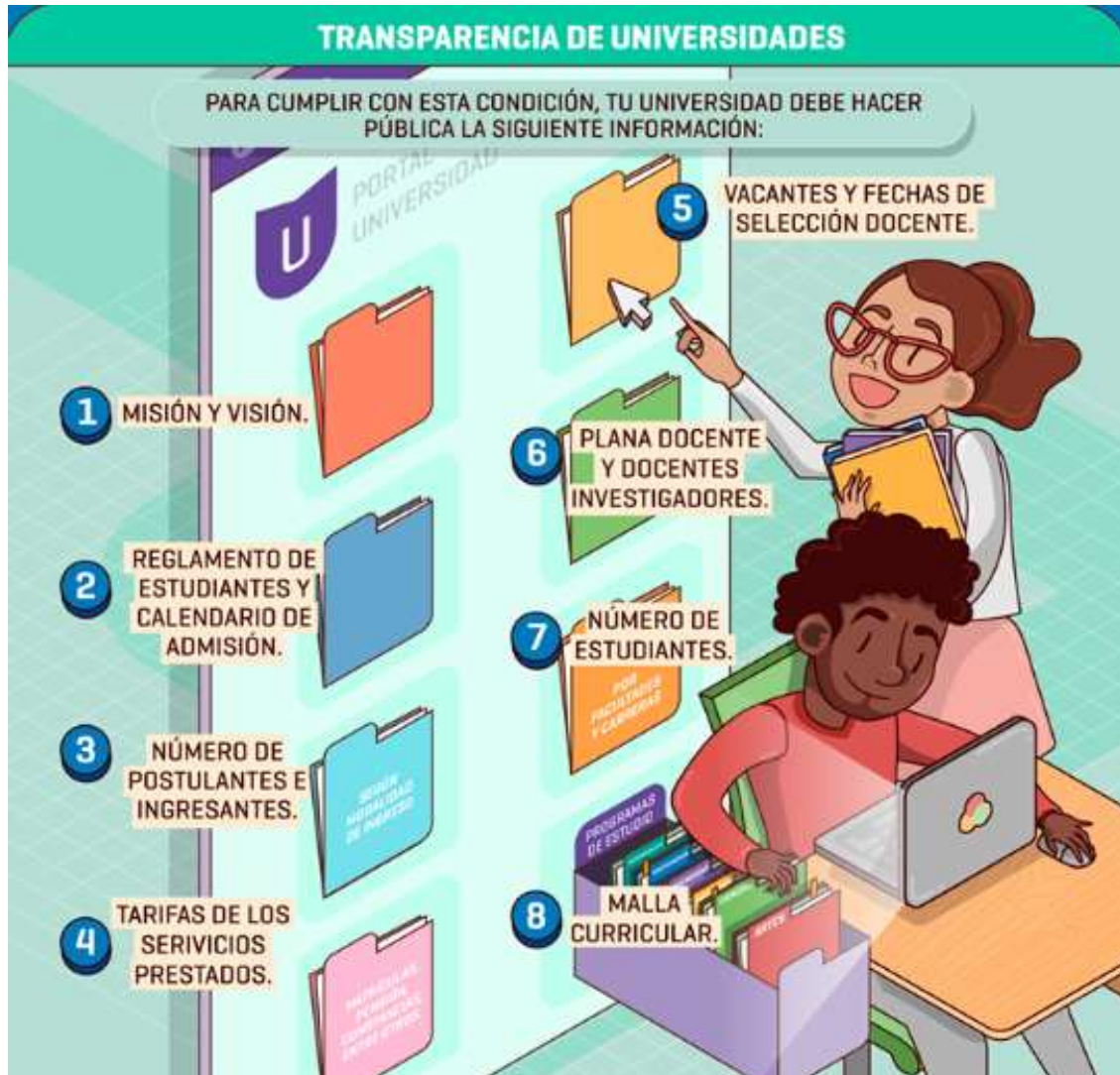


## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBm1B>

## INFORMATIVO DE CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD SUNEDU (2018)



Fuente: SUNEDU, 2019. <https://bit.ly/39nBmlB>

## ANEXO D

### INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
PhD. Carbajal León, Carlos Alberto	Coordinador de Carrera en Universidad Privada del Norte	Encuesta para determinar la relación entre la calidad educativa y las salas de descanso, percibida por los estudiantes universitarios en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña.	Maldonado Navarrete, John Emmanuel
<b>Título de Estudio:</b> la relación entre la calidad educativa y las salas de descanso, percibida por los estudiantes universitarios en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña.			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 20%				REGULAR 40%				BUENA 60%				MUY BUENA 80%				EXCELENTE 100%			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				95
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																			90	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				95
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				95
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				95
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			90	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																				95
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				95
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.																				95
PROMEDIO																				93.88	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No procede su aplicación

<b>X</b>

LIMA, PERÚ   05/2018	41952066	<i>Carlos Alberto Carbajal León</i>	989481189
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

## Observaciones

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg. Arriola Rojas, Jhonnattan Jossue	Coordinador de carrera en Universidad Privada del Norte	Encuesta para determinar la relación entre la calidad educativa y las salas de descanso, percibida por los estudiantes universitarios en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña.	Maldonado Navarrete, John Emmanuel
<b>Título de Estudio:</b> la relación entre la calidad educativa y las salas de descanso, percibida por los estudiantes universitarios en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña.			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 20% 00-				REGULAR 40% 21-				BUENA 60% 41-				MUY BUENA 80% 61-				EXCELENTE 100% 81-					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.																				90		
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				90		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					95	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica coherente.																				90		
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				90		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				90		
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico - científico.																				90		
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					95	
<b>METODOLOGÍA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.																				90		
PROMEDIO																					91.11		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

LIMA, PERU   05/2018	46415843	Jhonnattan Jossue Arriola Rojas	950064502
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

## Observaciones

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg. Ibañez Alvarado, Verónica Mercedes	Docente Parcial Universidad del Norte	Tiempo en Privada	Maldonado Navarrete, John Emmanuel
<b>Título de Estudio:</b> la relación entre la calidad educativa y las salas de descanso, percibida por los estudiantes universitarios en las instituciones de educación superior en el distrito de Breña.			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 20%				REGULAR 40%				BUENA 60%				MUY BUENA 80%				EXCELENTE 100%				
		00-	01-	02-	03-	21-	22-	23-	24-	41-	42-	43-	44-	61-	62-	63-	64-	81-	82-	83-	84-	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					95
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					95
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					95
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					95
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					95
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					90
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																					95
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					95
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.																					95
PROMEDIO																					94,44	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

<b>X</b>

LIMA, PERU   05/2018	40765479	<i>Verónica Mercedes Ibañez Alvarado</i>	993638000
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



## Observaciones

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_