



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL TALLER DE REPOSTERÍA CON EL SERVICIO ACADÉMICO DE BADER S.A.C EN TRUJILLO-2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Rocío del Pilar Reynafarje Rebaza

**Asesor:**

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor Ing. Luigi Cabos Villa y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Rocío del Pilar Reynafarje Rebaza**, denominada:

### **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL TALLER DE REPOSTERÍA CON EL SERVICIO ACADÉMICO DE BADER S.A.C EN TRUJILLO - 2017”**

---

Ing. Luigi Cabos Villa  
**ASESOR**

---

Dr. Carlos Pastor Casas  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**

---

CPC. Graciela Zurita Guerrero  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Jehová Dios que me dio el ánimo y las fuerzas para seguir adelante y a mi familia que siempre me brindado su amor y me ha apoyado de forma incondicional para finalizar mi carrera profesional, así como, el presente trabajo de investigación.

**Rocío Reynafarje Rebaza**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas aquellas personas que me permitieron desarrollar la presente tesis como es el caso del Dr. Jean Carlos Zapata Rojas quién me dio sugerencias prácticas y siempre estuvo dispuesto a orientarme en lo que fuera necesario. Al Dr. Carmen Olga Rodríguez Pajares, el Mg. Carlos Ramírez Tirado, la Mg. Luz Angelita Moncada Vergara, Mg. Fredy Meléndez Malatesta y el Mg. Juan Carlos Sevillano Gamboa quienes fueron muy amables y me ayudaron mediante sus recomendaciones a realizar un buen trabajo de investigación. También, agradezco, a mi amigo Raffo Torres Vergara y familia, quienes me brindaron todas las facilidades para estudiar a la empresa que es objeto de estudio. Así mismo, agradezco a todas aquellas personas de forma directa como indirecta me ayudaron para la culminación de la presente tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	5
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	17
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	24
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	31
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Dimensiones de la satisfacción agrupadas por ítem .....	21
Tabla 2.	Nivel total de satisfacción .....	22
Tabla 3.	Nivel de satisfacción: Tangibilidad.....	22
Tabla 4.	Nivel de satisfacción: Fiabilidad.....	22
Tabla 5.	Nivel de satisfacción: Capacidad de respuesta .....	23
Tabla 6.	Nivel de satisfacción: Seguridad.....	23
Tabla 7.	Nivel de Satisfacción: Empatía .....	23
Tabla 8.	Resumen del nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017. ....	24
Tabla 9.	Resumen del nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017. ....	25
Tabla 10.	Resumen del nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017. ....	26
Tabla 11.	Resumen del nivel de la dimensión de la seguridad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017. ....	27
Tabla 12.	Resumen del nivel de la dimensión de la empatía en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017 .....	28
Tabla 13.	Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo – 2017.....	29
Tabla 14.	Consideras que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería.....	66
Tabla 15.	Te sientes siempre a gusto con la apariencia que tú profesor muestra ante ti .....	67
Tabla 16.	Sientes que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal. ....	68
Tabla 17.	Creas que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase. ....	69
Tabla 18.	Piensas que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado. ....	70
Tabla 19.	Estas satisfecha con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería.....	71
Tabla 20.	Verdaderamente consideras que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados.....	72
Tabla 21.	La infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista.....	73
Tabla 22.	Consideras que el local donde se te ofrece el servicio cumple de forma adecuada con tus necesidades de aprendizaje. ....	74

Tabla 23. Sientes que tú profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que te está enseñando de forma teórica y práctica.....	75
Tabla 24. Opinas que tú profesor debe tener más experiencia de la que ya posee para dedicarse a enseñar. ....	76
Tabla 25. Consideras que tú profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas. ....	77
Tabla 26. Si tu fueras tu profesor expresarías tus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace.....	78
Tabla 27. Crees tú que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante.....	79
Tabla 28. Sientes que algunas veces eres tímida o no quieres hacer preguntas porque el profesor no te inspira confianza. ....	80
Tabla 29. El profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos.....	81
Tabla 30. Sientes que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes. ....	82
Tabla 31. Te matricularías de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y recomendarías a otras personas que lo hagan. ....	83
Tabla 32. Crees que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados. ....	84
Tabla 33. Consideras que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida. ....	85
Tabla 34. Preferirías que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana. ....	86
Tabla 35. Sientes que el profesor como las personas que lo apoyan siempre están atentos a darte la ayuda que necesitas en el momento preciso durante el desarrollo del curso. ....	87
Tabla 36. El profesor siempre está listo y presto para ayudarte incluso fuera del horario de clase.....	88
Tabla 37. Sientes que el tiempo que pasas en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que estas llevando.....	89
Tabla 38. Son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería. ....	90
Tabla 39. El taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente.....	91
Tabla 40. El local donde se imparten los cursos del taller de repostería tiene señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre. ....	92
Tabla 41. Opinas que todo el personal que trabaja en el taller de repostería está preparado para afrontar alguna emergencia.....	93
Tabla 42. El profesor como las personas que lo apoyan siempre están controlando de que no te ocurra algún accidente cuando haces uso de la maquinaria y equipo.....	94
Tabla 43. El profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir el curso del taller de repostería. ....	95
Tabla 44. El profesor como las personas que lo apoyan son siempre amables y educados cuando te brindan el servicio académico.....	96

Tabla 45. El profesor como las personas que lo apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso de repostería. ....	97
Tabla 46. El profesor te anima o estimula con palabras positivas cada vez que haces algo bien o te motivan a mejorar en caso contrario.....	98
Tabla 47. Las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo que esperabas. ....	99
Tabla 48. Consideras que lo que se te está enseñando corresponde a lo que se te ofreció en un principio.....	100
Tabla 49. Se te facilita de todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso del taller de repostería. ....	101



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resumen del nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.....	25
Figura 2. Resumen del nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.....	26
Figura 3. Resumen del nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.....	27
Figura 4. Resumen del nivel de la dimensión de la seguridad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.....	28
Figura 5. Resumen del nivel de la dimensión de la empatía en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017.....	29
Figura 6. Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017.....	30
Figura 7. Consideras que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería. ....	66
Figura 8. Te sientes siempre a gusto con la apariencia que tú profesor muestran ante ti. ....	67
Figura 9. Sientes que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal.....	68
Figura 10. Crees que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase.....	69
Figura 11. Piensas que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado.....	70
Figura 12. Estas satisfecha con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería.....	71
Figura 13. Verdaderamente consideras que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados.....	72
Figura 14. La infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista.....	73
Figura 15. Consideras que el local donde se te ofrece el servicio cumple de forma adecuada con tus necesidades de aprendizaje.....	74

Figura 16. Sientes que tú profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que te está enseñando de forma teórica y práctica. ....	75
Figura 17. Opinas que tú profesor debe tener más experiencia de la que ya posee para dedicarse a enseñar. ....	76
Figura 18. Consideras que tú profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas. ....	77
Figura 19. Si tú fueras tu profesor expresarías tus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace. ....	78
Figura 20. Crees tú que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante. ....	79
Figura 21. Sientes que algunas veces eres tímida o no quieres hacer preguntas porque el profesor no te inspira confianza. ....	80
Figura 22. El profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos. ....	81
Figura 23. Sientes que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes. ....	82
Figura 24. Te matricularías de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y recomendarías a otras personas que lo hagan. ....	83
Figura 25. Crees que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados. ....	84
Figura 26. Consideras que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida. ....	85
Figura 27. Preferirías que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana. ....	86
Figura 28. Sientes que el profesor como las personas que lo apoyan siempre están atentos a darte la ayuda que necesitas en el momento preciso durante el desarrollo del curso. ....	87
Figura 29. El profesor siempre está listo y presto para ayudarte incluso fuera del horario de clase. ....	88
Figura 30. Sientes que el tiempo que pasas en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que estas llevando. ....	89
Figura 31. Son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería. ....	90
Figura 32. El taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente. ....	91
Figura 33. El local donde se imparten los cursos del taller de repostería tiene señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre. ....	92

Figura 34. Opinas que todo el personal que trabaja en el taller de repostería está preparado para afrontar alguna emergencia.....	93
Figura 35. El profesor como las personas que lo apoyan siempre están controlando de que no te ocurra algún accidente cuando haces uso de la maquinaria y equipo. ....	94
Figura 36. El profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir los cursos.....	95
Figura 37. El profesor como las personas que los apoyan son siempre amables y educados cuando te brindan el servicio académico. ....	96
Figura 38. El profesor como las personas que los apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso del taller de repostería. ....	97
Figura 39. El profesor te anima o estimula con palabras positivas cada vez que haces algo bien o te motivan a mejorar en caso contrario. ....	98
Figura 40. Las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo que esperabas. ....	99
Figura 41. Consideras que lo que se te está enseñando corresponde a lo que se te ofreció en un principio. ....	100
Figura 42. Se te facilita de todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso. ....	101

## RESUMEN

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo – 2017, lo cual, permitió a la empresa recolectar información relevante referente a sus estudiantes. Se trata de una investigación de tipo cuantitativa, en donde la población estuvo conformada por 72 estudiantes del taller de repostería de la empresa Bader S.A.C y la muestra es igual a la población, debido a que es finita. Para saber el nivel de satisfacción de los estudiantes se empleó como instrumento el cuestionario y se utilizó como diseño de investigación el no experimental-transversal. A fin de determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de dos mitades de Guttman con un nivel de 0,717; la corrección de Spearman-Brow con un nivel de 0,746 y el Alfa de Cronbach con un nivel de 0,867. Se concluye de acuerdo a los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación que el nivel de satisfacción es medio de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C.

Palabras clave: Satisfacción – tangibilidad – fiabilidad - capacidad de respuesta – seguridad - empatía

## ABSTRACT

The main purpose of research work was to determinate the student satisfaction levels of the pastry workshop with the academic service of Bader S.A.C in Trujillo - 2017, which allowed the company that is being researched to collect relevant information regarding its students. It is all about a quantitative research, where the population was made up of 72 students from the Bader S.A.C pastry workshop and the sample is equal to the population, because it is finite. To know the student satisfaction levels, the questionnaire was used as an instrument and the research design was transverse non-experimental. In order to determine the reliability of the instrument, the coefficient of two halves of Guttman with a level of 0.717 was used; the correction of Spearman-Brow with a level of 0.746 and the Alpha of Cronbach with a level of 0.867. It is concluded according to the results found in the present research work that the student satisfaction levels from the pastry workshop are average with the academic service of Bader S.A.C.

Keywords: Satisfaction - tangibility - reliability - responsiveness - security – empathy

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La satisfacción siempre ha sido la preocupación de las empresas referente a lograr la calidad total en los productos o servicios que ponen a disposición del cliente desde el primer contacto que establecen con él, relacionado a sus necesidades, expectativas y superación de las mismas. De modo que, es de gran importancia para las empresas tener un pleno conocimiento de los requerimientos de los clientes para poner en práctica las medidas que sean necesarias para su implementación de forma tangible como intangible pues, de ello depende el éxito o fracaso en liderar el sector empresarial en el que realizan sus actividades comerciales. Por ello, las empresas deben estar a la vanguardia de todo aquello que les permita superar las expectativas de los clientes a fin de lograr el posicionamiento y preferencia, pues, les sirve de garantía para que el cliente regrese siempre (Sosa Pulido, 2006).

Los beneficios que consiguen las empresas al interesarse en la satisfacción de los clientes es que llegan a ser sus apóstoles, es decir, son leales a la empresa mediante dar recomendaciones favorables del producto o servicio a otras personas, lo que permite la entrada de nuevos clientes y, por ende, el aumento de los ingresos. Así mismo, el cliente se siente con la confianza de brindar su opinión en cuanto a los atributos o características que se pueden mejorar vinculados a la calidad que él considera aceptable. Además, llega a informar en cuanto a la competencia con el propósito de que la empresa utilice la información obtenida para estar un paso más adelante de ella. De modo que, las empresas deben esforzarse en cautivar clientes de tipo apóstoles a fin de lograr crecer, expandirse y alcanzar el éxito. Por ello, se puede afirmar que cada empresa tiene los apóstoles que se ha ganado (Huete, 2005)

Es necesario estudiar la satisfacción de los clientes porque permite a las empresas saber cuáles son las características, cualidades, etc., del producto o servicio que pueden utilizar como fortaleza en relación a la competencia. Logrando marcar la diferencia con las empresas que se encuentra en el mismo sector. Además, sirve de base para consolidar la cartera de clientes mediante la retención y lealtad de los mismos como resultado del cumplimiento de la calidad ofrecida por parte de la empresa. También, hace posible tener una idea del comportamiento de las ventas a corto, mediano y largo plazo en cuanto a si será favorable o desfavorable y en función a ello, la empresa puede tomar las medidas que sean necesarias para mejorar la satisfacción del cliente. Por consiguiente, si las empresas recolectan información objetiva del cliente vinculado a la satisfacción conseguirán ventaja competitiva.

La empresa Bader S.A.C que es objeto de estudio, se encuentra en el sector de educación técnico productiva. Dicho sector tiene importancia en el Perú a través de la creación de centros de educación técnico productiva (CETPRO), los mismos que fomentan el desarrollo del país debido a que proporcionan tanto a jóvenes como adultos las competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral, tales como, trabajo en equipo, organización, creatividad e innovación, etc. Con el propósito de poner el negocio propio o complementar sus conocimientos en la empresa para la cual, ofrecen sus servicios. Asimismo, dichos centros de estudios gozan de flexibilidad en los horarios, lo que permite al estudiante realizar cualquier otra labor que considere adaptable a sus necesidades. Además, le brinda la oportunidad de complementar su nivel educativo mediante cursar estudios técnicos superiores y reforzar sus capacidades de emprendimiento para el trabajo. Por lo tanto, los centros de educación técnicos productivos son inclusivos ya que permiten que cualquier persona pueda acceder a dicho servicio educativo a un costo asequible (Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2017).

En Trujillo, como en muchas provincias del Perú, existen empresas dedicadas a brindar servicio académico a través de talleres de repostería como es el caso de Bader S.A.C. Sin embargo, se detectó que, algunos estudiantes no se sienten del todo satisfechos con el servicio brindado por parte de la empresa, debido a que se realizó una breve entrevista (Ver anexo 2) a siete estudiantes que representan el 9.72% de su totalidad, los cuales, presentaron quejas en cuánto al horario de ingreso y salida debido a que, entran y salen de clase aproximadamente quince minutos después de la hora acordada. Así mismo, cabe señalar la insuficiencia de maquinaria y equipo disponible para la totalidad de personas matriculadas lo que genera incomodidad, pues, algunos estudiantes tienen que esperar su turno para utilizarla. Por ello, es necesario el presente trabajo de investigación para determinar a través del cuestionario, las dimensiones de la calidad del servicio que inciden en la satisfacción de los estudiantes.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo – 2017?

## **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación analizó el nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería para identificar cualquier error en el que se incurriese en la prestación del servicio académico, con el propósito de ofrecer recomendaciones oportunas basadas en el estudio realizado. Además, permite reconocer los aspectos favorables que la empresa puede utilizar para seguir sobresaliendo en el sector empresarial y que inciden en la satisfacción del cliente. Asimismo, debido a que la empresa no cuenta con información para conocer el nivel de

satisfacción de los estudiantes, se hace necesaria la realización del trabajo de investigación, pues, no solo beneficia a la empresa y los estudiantes que son objeto de estudio sino a toda aquella persona que desee saber el nivel de satisfacción de su producto o servicio.

En la Justificación teórica del presente trabajo de investigación, se utilizó como modelo la calidad total. Asimismo, se empleó información que se relaciona con la satisfacción del cliente con el propósito de que se pueda entender claramente la importancia que tiene su estudio en la empresa Bader S.A.C. y en todas aquellas empresas que ofrecen servicios educativos. Asimismo, se utilizó como instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente al cuestionario debido a que, es una herramienta útil, que asocia adecuadamente la satisfacción del cliente con el servicio académico ofrecido en la empresa de estudio, lo que permite analizar la interacción de las actividades socioeconómicas en la ciudad de Trujillo que a su vez ayudan a vincular la teoría con la práctica.

En la justificación Práctica, el estudio de investigación permite saber a la empresa que es objeto de estudio, los aspectos que los estudiantes del taller de repostería consideran relevantes e irrelevantes del servicio académico que le brinda Bader S.A.C y que inciden en su satisfacción como clientes a fin de mejorarlos o superarlos.

Por último, como justificación académica, el desarrollo del presente trabajo permitirá demostrar mediante la aplicación práctica los conocimientos obtenidos hasta el momento y servirá de soporte como antecedente de estudio para diversas tesis.

## **1.4. Limitaciones**

El tiempo reducido que disponen los estudiantes para llenar el cuestionario, debido a las múltiples labores que tienen que realizar una vez finalizado el curso académico del taller de repostería. Sin embargo, se pudo superar este inconveniente gracias a que se coordinó anticipadamente con cada grupo, el horario en el que podría llenar el cuestionario y se proporcionó una charla informativa de la importancia la recopilación de información para el presente trabajo de investigación, por lo que se pudo llegar a un mutuo acuerdo.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017



### 1.5.2. Objetivos específicos

1. Describir el nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017
2. Describir el nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017
3. Describir el nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017
4. Describir el nivel de la dimensión de seguridad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017
5. Describir el nivel de la dimensión de empatía en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo - 2017

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

La tesis titulada “*Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la empresa de servicios automotrices del norte s.r.l ,en Cajamarca ,2015*”, de (Díaz Rojas & Reyna Bernaldes, 2016) ,publicado por La Universidad Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, probó que todas las dimensiones de estudio que señalan los autores presentan un nivel alto de satisfacción en el cliente por lo que se puede afirmar que la empresa se esfuerza por cumplir con lo que ofrece a sus clientes en la parte tangible como intangible relacionado a la calidad lo que redundará en la satisfacción del cliente externo de Hyundai. El antecedente contribuye con evidencia objetiva a vincular la información obtenida con el presente trabajo de investigación para identificar de forma correcta todo aquello que permite lograr la satisfacción del cliente al entregar un servicio óptimo que garantice que el cliente regrese siempre.

La tesis titulada “*Nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Nexus Digital en el año 2014*”, de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) ,publicado por La Universidad Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, demostró un nivel alto de satisfacción por parte de sus clientes en todas sus dimensiones. Predominando dos de ellas, tales como capacidad de respuesta y seguridad. Seguidas en menor proporción por la fiabilidad, tangibilidad y empatía. Los autores concluyen que la empresa está cumpliendo con alcanzar los objetivos trazados en lo que se refiere a aumentar la satisfacción de sus clientes gracias a las dimensiones predominantes que fueron objeto de análisis en su estudio de investigación. El antecedente permite reconocer los niveles de satisfacción de acuerdo a la realidad expuesta y su relación con el servicio académico que brinda la empresa Bader S.A.C., a los estudiantes del taller de repostería como se espera en la presente tesis.

La tesis titulada “*Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la peluquería y spa sudeth peinados del año 2016*”, de (Montalco Puertas, 2016) ,publicado por La Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, evidenció que en lo que ha servicio se refiere, el autor considera que los clientes se sienten muy satisfechos con la dimensión de la tangibilidad. Seguidas en menor proporción por la dimensión de la seguridad, fiabilidad y empatía, dejando por debajo de todas ellas a la sensibilidad. El antecedente permite saber las dimensiones que se pueden tener como fortaleza en la empresa en función a la satisfacción del cliente y al mismo tiempo conocer los aspectos se debe mejorar para superar las debilidades encontradas a fin de lograr la satisfacción total. Por ello, tiene relevancia en la empresa de estudio.

La tesis titulada “*Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del departamento de ciencias económicas, administrativas y de comercio de la universidad de las fuerzas armadas-ESPE*”, de (Chuquimarca Aranha, 2015), publicado por la Universidad de las Fuerzas Armadas, en Sangolquí, Ecuador, argumentó que el modelo servqual fue el más conveniente para conocer la satisfacción universitaria, pues, se detectó insatisfacción por parte de graduados y estudiantes en relación al servicio. El autor indica que la dimensión con mayor nivel de satisfacción es la tangibilidad seguidas en menor proporción de las demás que muestran un nivel bajo de satisfacción. Además, señalan las irregularidades que se presentan en cada dimensión de estudio con su respectiva propuesta de solución. Por lo que, el antecedente sirve para que la empresa Bader S.A.C pueda tener una idea clara de las cosas que se deben evitar en el momento de brindar el servicio, a fin de que el cliente se sienta satisfecho.

La tesis titulada “*Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del hospital regional de Cajamarca,2016*”, de (Paredes Cueva & Estacio Ocas , 2016) ,publicado por La Universidad Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, manifestó que las personas que se atienden en el hospital son de edad adulta, en su mayoría del género masculino. Los cuales, muestran un nivel bajo de satisfacción, siendo las dimensiones que predominan en la satisfacción la tangibilidad y la empatía. Seguidas en menor proporción de las demás dimensiones. Debido a que el mismo personal del hospital es insuficiente, no se involucra en brindan una buena atención de calidad al paciente y no trabajan en equipo. Por lo que los autores hacen saber que se debe trabajar en todo aquello que obstaculiza que el usuario se sienta satisfecho. El antecedente guarda relación con el presente trabajo de investigación debido a que permite identificar las dimensiones que tienen mayor o menor influencia en la satisfacción del cliente.

## 2.2. Bases teóricas

### Satisfacción del cliente

La satisfacción del estudiante es el resultado de la calidad percibida del servicio académico en función a si cumple con todos los lineamientos prometidos en un principio por la empresa Bader S.A.C o incluso es la sensación agradable que siente el estudiante cuando el servicio cubre sus necesidades. Así mismo, suele relacionarse con el hecho de que el estudiante se acostumbre con el servicio académico que se le ha venido brindando durante mucho tiempo, cuando se sustituye algo malo por algo bueno, cuando se fusionan las vivencias positivas y negativas o simplemente le provoca placer el servicio que se le ha venido brindado pues, lo hace feliz. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, Marketing de servicios, 2009) Además, la satisfacción del estudiante suele asociarse con la impresión que se lleva el estudiante del servicio académico en función a si cumple o no con sus expectativas. Claro está, cada estudiante presenta expectativas diferentes. Sin embargo, si las expectativas del estudiante son como las esperaba, él se sentirá satisfecho y si mejor aún son superadas estará encantado, pero si ocurre todo lo contrario, y el servicio académico no cumple con las expectativas el estudiante quedará insatisfecho (Schiffman Leon & Wisenblit, 2015). De modo que, para conseguir la satisfacción del estudiante es preciso que la empresa Bader S.A.C conozca a cada uno de ellos y se mantenga en comunicación, para poder identificar sus necesidades, y cubrir las lo que traerá grandes beneficios pues, el estudiante satisfecho regresará a adquirir el servicio lo que, le permitirá conseguir su lealtad y le da la oportunidad de ofrecer el servicio en un futuro. También, cuando el estudiante se siente satisfecho lo da a saber a otras personas. Y, por último, un estudiante satisfecho no presta atención a la competencia lo que permite que la empresa que le presta el servicio ocupe un espacio en el mercado. (Cremaschi, 2014)

### Niveles de Satisfacción del cliente

El estudiante se siente satisfecho con el servicio académico cuando la empresa cumple tres niveles. Primero, Satisface sus necesidades, es decir, el servicio académico debe cumplir con el propósito para lo cual fue creado. De manera que, expresa con hechos concretos sus cualidades o características. Así mismo, debe presentarse en el momento en el que el estudiante lo necesite y en el lugar oportuno. Considerando para ello, que el servicio académico tiene que manifestar cero defectos, es decir, sin errores desde que se puso a disposición del estudiante. De modo que no le cause incomodidad a futuro. Segundo, satisface sus expectativas, lo que significa que, la empresa debe investigar o hacer un estudio minucioso de lo que le interesa al estudiante con la finalidad de darle lo que realmente quiere y no lo que la empresa cree que es lo mejor para él. Debido a que muchas veces lo que la empresa quiere en cuanto al servicio difiere en lo que requiere el estudiante. Tercero, supera sus expectativas,

es decir, la empresa debe crear cosas nuevas utilizando el pensamiento creativo, pero basado en el conocimiento pleno del estudiante a fin de no incomodarlo. (Sosa Pulido, 2006)

### Tipos de clientes en función a su nivel de satisfacción

Se presentan cinco tipos de estudiantes en relación al nivel de satisfacción que siente cada uno de ellos. Primero, los leales son aquellos estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la empresa por ello, siempre adquieren el servicio académico que ofrece de una u otra manera. También se les conoce como los apóstoles debido a que son leales y por eso realizan frecuentemente comentarios agradables de la empresa a otras personas debido a que la experiencia que disfrutan con dicha institución supera sus expectativas. Segundo, los desertores son estudiantes que no les importa o les da igual la empresa de la cual adquieren el servicio académico, pues, se sienten escasamente satisfechos con ella. Por eso, tienden a reemplazarla cada cierto tiempo por otra que les brinde un precio más cómodo. Sin embargo, si la empresa se esfuerza por mejorar en los aspectos que los estudiantes consideran negativos pueden convertirse en estudiantes leales. Tercero, los terroristas son estudiantes que les ha ido muy mal con la empresa que les ha ofrecido el servicio académico y que, por ello, siempre expresan opiniones nocivas de ella. Por lo que, la empresa debe de actuar para dejar a este tipo de estudiantes, pues no le beneficia en nada. Cuarto, los rehenes son aquellos estudiantes que se sienten insatisfechos con la empresa pero que aun así siguen utilizando el servicio académico debido a que es la única que puede proveerles lo que necesitan o porque le ofrecen precios muy bajos en relación a otras empresas. Sin embargo, frecuentemente presentan quejas y es complicado para la empresa atenderlas pues, involucra un costo muy elevado cubrir sus requerimientos. Por esta razón, la empresa debe tomar medidas para no vincularse por ningún motivo con dichos estudiantes, considerando tal vez, no atender sus reclamos. Quinto, los mercenarios son todos aquellos estudiantes que se sienten muy satisfechos con la empresa, pero no son leales a ella. Por lo que pueden cambiarla sin pensarlo o ante cualquier beneficio que puedan obtener por parte de otras empresas. (Schiffman Leon & Wisenblit, 2015).

### Factores que influyen en la satisfacción del cliente

Existen cuatro factores que influyen en la satisfacción que el estudiante del taller de repostería tiene en cuanto al servicio académico de la empresa Bader S.AC. El primer factor, tiene que ver con la evaluación que hace el estudiante, es decir, compara el servicio académico que se le brinda en determinado curso del taller de repostería con otros que la misma empresa pone a su disposición, lo que le permitirá determinar si valió la pena aceptar o no, el servicio académico. El segundo factor, está vinculado con las emociones del estudiante, lo que significa que, la respuesta del estudiante hacia el servicio académico será positiva o negativa dependiendo del estado de ánimo con el que se encuentre en ese momento. O, por el contrario, sus emociones estarán sujetas a las acciones y a la situación que se presente cuando el

personal de la empresa, tenga a su cargo proporcionarle el servicio académico. El tercer factor, está relacionado con la percepción que tiene el estudiante de equidad o imparcialidad por parte del personal que le brinda el servicio académico, es decir, el estudiante examinará si la atención ofrecida fue en igualdad de condiciones o en la misma medida que otros estudiantes. El cuarto factor, se refiere a la influencia que ejercen otras personas en el estudiante, por ejemplo, la familia, amigos, etc., Al manifestar sus opiniones o experiencias personales referentes al servicio académico que el estudiante pretende adquirir. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, Marketing de servicios, 2009)

### Importancia de la satisfacción del cliente

El éxito de la empresa Bader S.A.C depende de cuan satisfecho se encuentre el estudiante con el servicio académico. Por ello, es importante que la empresa pueda comprender lo que realmente quiere el estudiante, es decir, ponerse en su lugar. Si así lo hace identificando los aspectos relevantes para él, los beneficios serán cuantiosos, pues, la empresa logrará la lealtad del estudiante. Lo que a su vez permitirá que regrese a adquirir el servicio académico siempre. No se dejará persuadir por empresas de la competencia, sino que, por el contrario, recomendará el servicio académico que le ofrece la empresa a otras personas. Ampliando así, el número de estudiantes matriculados. Por lo que, no será necesario que la empresa invierta en publicidad porque los estudiantes harán eso, por sí mismos, como resultado de la satisfacción obtenida. Además, estarán dispuestos a pagar el precio que la empresa les indique porque les ha dado algo especial que aparte de satisfacer su necesidad los hace sentir bien. Por lo tanto, si los estudiantes son felices con lo que la empresa les aporta no se desvincularán de ella con el tiempo, sino que establecerán fuertes vínculos que no cambiarán por nada. (León Lefcovich, 2009). Además, cuando el estudiante se siente satisfecho se convierte en un activo valorado por la empresa pues, se consigue su retención lo que a su vez genera rentabilidad. De modo que, tanto la empresa como el estudiante salen ganando, pues el estudiante se siente feliz con el servicio académico ofrecido y, por otro lado, la empresa al conseguir beneficios económicos por parte del estudiante. Así mismo, el estudiante satisfecho se mantiene a lo largo del tiempo y facilita el crecimiento de la empresa. En cambio, el estudiante insatisfecho hace que prospere la empresa de la competencia. (Huete, 2005)

### Segmentación de los clientes

La empresa Bader S.A.C que tiene la expectativa conseguir la satisfacción total de sus estudiantes debe elaborar el servicio académico acorde a los requerimientos específicos de cada grupo de estudiantes. Debido a que no puede pretender dar un mismo servicio académico a todos por igual. Por ello, se hace necesario segmentar a los estudiantes en grupos que vayan de acuerdo a sus gustos o preferencias para lo cual, se tiene que personalizar el servicio académico en función a las necesidades del estudiante. Así mismo, dicha segmentación

permite a la empresa conocer que grupo requiere que se le brinde mayor prioridad. La segmentación puede darse de forma geográfica, es decir, de acuerdo a su ubicación física o lugar de residencia de las personas. También, puede ser demográfica considerando edad, grado de instrucción, ingresos económicos, etc. En realidad, existen numerosas maneras de segmentar a los estudiantes. Sin embargo, el éxito de realizar la segmentación dependerá de identificar bien a los estudiantes y sus necesidades. (Evans & Lindsay, 2015)

## Dimensiones de la Satisfacción

Zeithaml, Parasuraman y Berry en su afán de conocer que aspectos son relevantes para el cliente en lo que se refiere a calidad de servicio y que inciden en su satisfacción, elaboraron diez dimensiones. Las cuales se relacionan de cierta manera unas con otras. La primera es la tangibilidad que representa la apariencia que tienen todos los recursos materiales y humanos que la empresa pone a disposición del cliente. La segunda es la fiabilidad o la confianza que la empresa proyecta al cliente en cuanto a cumplir lo que le ha ofrecido. La tercera es la capacidad de respuesta que representa la iniciativa que tiene la empresa de dar el servicio de forma inmediata y de cooperar con el cliente cuando lo requiera. La cuarta es la profesionalidad que representa el conocimiento pleno que tiene el personal de sus funciones, actividades o tareas a realizar, así como demostrar habilidades en el momento de brindar el servicio al cliente. La quinta es la cortesía que representa todas aquellas acciones que manifiestan un buen comportamiento por parte del personal del servicio hacia el cliente. La sexta es la credibilidad que representa a todas aquellas acciones basadas en la verdad por parte de la empresa proveedora del servicio hacia el cliente. La séptima es la seguridad que representa no exponer voluntaria o involuntariamente al cliente a situaciones que dañen su integridad física. La octava es la accesibilidad se refiere a que la empresa sea abordable o asequible ante cualquier requerimiento del cliente. La novena es la comunicación que representa el hecho de que la empresa de a conocer al cliente de forma clara y sencilla la información, y saber escuchar cuando el cliente tenga algún requerimiento o duda en cuanto al servicio ofrecido. Y la décima es la comprensión que debe manifestar la empresa hacia el cliente, es decir, saber lo que quiere el cliente y lo que necesita. Sin embargo, dichos autores al asignar como instrumento de medición de la percepción del usuario referente a la calidad del servicio a SERVQUAL (Service Quality) establecen un nuevo dimensionamiento, pero esta vez en función a cinco dimensiones que son la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad que contiene de manera resumida a la profesionalidad, cortesía y credibilidad. Y por último se encuentra la empatía que contiene de manera resumida a la accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) En donde, para la empresa Bader S.A.C, la tangibilidad se refiere a la apariencia que tienen todos los recursos materiales y humanos que la empresa brinda al estudiante a través del servicio académico, que él puede observar y utilizar en el momento que acude a ella, tales como mobiliario, personal, entre otros que facilitan el

desarrollo de las actividades de aprendizaje. La fiabilidad es la confianza que la empresa proyecta al estudiante en cuanto a cumplir con el servicio académico ofrecido, durante la realización de las actividades de aprendizaje en el taller de repostería. La capacidad de respuesta se refiere la disposición que tiene la empresa de solucionar cualquier inconveniente que se presente con el estudiante de forma adecuada y con celeridad. La seguridad se refiere a que la empresa no debe exponer voluntaria o involuntariamente al estudiante a situaciones que dañen su integridad física durante desarrollo de las actividades de aprendizaje en el taller de repostería. La empatía se refiere a que la empresa se ponga en el lugar del estudiante. Identificándose con él al mostrarle interés de forma individual y de la mejor manera posible.

Zeithaml y Bitner señalan que el cliente no dimensiona la calidad del servicio en una sola, sino que su enfoque está en muchas más. Entre las cuales, sobresalen la confianza, la responsabilidad, la seguridad, la empatía y los tangibles. En donde, la dimensión de la confianza se refiere a que la empresa realice el servicio que ha prometido al cliente de acuerdo a lo acordado y de forma segura. La dimensión de la responsabilidad se refiere a la disposición que tiene la empresa de ofrecerse a ayudar al cliente con celeridad en el momento de dar el servicio. La dimensión de la seguridad se refiere a que las personas encargadas de brindar el servicio tengan conocimiento de las labores que van a realizar y sean cordiales con el cliente a fin de brindarle confianza. La dimensión de la empatía se refiere a que la empresa debe dar al cliente la atención personal que requiere y de manera cuidadosa. La dimensión de la tangibilidad se refiere a la apariencia que tienen tanto las instalaciones físicas como todo el personal y otros recursos materiales. (Zeithaml & Bitner, 2002)

Zeithaml, Bitner y Gremler indican que el cliente tiene posicionada en su mente cinco dimensiones claramente definidas y son la confiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad. De las cuales, la sensibilidad se refiere a que la empresa ofrezca un servicio sin limitaciones cuando se tiene la oportunidad de brindar ayuda al cliente. Para lo cual necesita contar con personal suficiente, a fin de que pueda estar presto a acudir cuando el cliente lo solicite. Eliminando así, los tiempos de espera que puedan generar incomodidad o molestia al usuario del servicio. En cambio, en la dimensión de la empatía se hace hincapié a que la empresa debe ponerse en el lugar del cliente, identificando y diferenciando a cada cliente por sus características particulares, y brindándole una atención de forma personal. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, Marketing de servicios, 2009)

Sangüesa, Dueñas y Ilzarbe establecen que la calidad se subdivide en ocho dimensiones las cuales, pueden vincularse en cierto sentido. La dimensión del rendimiento, se refiere a las características más relevantes que distinguen a un producto o servicio de los demás. La dimensión de las prestaciones, se refiere a todas aquellas características que tienen menor



grado de significancia pero que sirven de soporte a la dimensión anterior y que inciden en el producto o servicio que se pone a disposición del cliente. La dimensión de la fiabilidad, se refiere a que el producto o servicio debe cumplir con todas las características, funciones, etc., para lo cual fue creado en un tiempo determinado. La dimensión de la conformidad, se refiere a que el producto debe cumplir con ciertos estándares de calidad cuando se lleva a cabo su elaboración y diseño del mismo. La dimensión de la durabilidad se refiere al lapso de tiempo en que el producto manifiesta todas las bondades o cualidades para lo cual fue creado. La dimensión de la capacidad de servicio, se refiere a que la empresa brinde un servicio que responda de forma inmediata a los requerimientos del cliente, donde se invierta poco dinero en conservarlo y permita establecer un vínculo estrecho entre el cliente y la empresa. La dimensión de la estética, se refiere a que el producto puede agradar o desagradar al cliente en función a sus características al momento en el que la empresa lo pone a su disposición, pues, en gran medida dependerá de lo que el cliente en forma individual considere bueno o malo del mismo. La dimensión de la calidad percibida se refiere a la impresión que se lleva el cliente de la buena reputación o imagen que muestra el producto ante él y en cuanto a cuán reconocida está la marca en el mercado. Estos factores repercuten de manera significativa en su percepción de la calidad. (Sangüesa Sánchez, Dueñas, & Ilzarbe Izquierdo, 2006)

Para el presente trabajo de investigación se ha seleccionado únicamente el dimensionamiento que proponen los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry debido a que cinco de ellas se adaptan mejor a la realidad de la empresa que es objeto de estudio como son la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía pues, repercuten de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico que brinda la empresa Bader S.A.C.

### Medición de la Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente está muy vinculada a como la empresa cubre sus expectativas desde el momento en que se relaciona con él brindándole el servicio. Lo cual, repercute en el grado de lealtad que tiene el cliente hacia la empresa y en los beneficios que la empresa puede obtener del cliente. Por ello, es necesario medir de forma adecuada la satisfacción del cliente, pues, puede beneficiar o perjudicar el crecimiento y estabilidad de la empresa en el tiempo. Por lo que cada cierto tiempo la empresa debe de medir el nivel de satisfacción del cliente considerando tres técnicas con sus respectivos instrumentos que faciliten la obtención de información. La primera es la encuesta por correo electrónico, la cual se basa en una serie de preguntas que están formuladas de forma minuciosa para saber cómo se están desarrollando los procesos que viene realizando la empresa en cierto lapso de tiempo. En donde, el cliente recibe por correo electrónico un cuestionario con una carta de presentación de la empresa e instrucciones para llenar correctamente el cuestionario, y puede decidir el momento adecuado

para responderlo. Dicho instrumento de evaluación es apropiado porque permite llegar a clientes que se encuentran en zonas de difícil acceso, permite reducir gastos innecesarios de transporte, impresión, personal, etc. Aunque claro está no todos los clientes a los que les llega el cuestionario se sienten obligados a responderlo y, por lo tanto, son bajísimas las respuestas que la empresa obtiene de los clientes. La segunda es la teleauditoría que consiste en que, el personal asignado por la empresa contacte a los clientes por teléfono para averiguar diversos temas de interés relacionados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes a través del cuestionario que es aplicado telefónicamente. Para lo cual, la empresa debe tener un registro actualizado de sus clientes en su base de datos. Además, la llamada telefónica a través de la cual se aplica el cuestionario, no debe ser extensa sino tener una duración aproximada de entre cinco a diez minutos como máximo para evitar incomodar o aburrir al cliente. Y también, porque ese es el tiempo promedio en que una persona puede mantener una conversación de ese tipo. En donde las preguntas ya se deben tener por escrito y deben ser fáciles de entender antes de realizar la comunicación con el cliente. La tercera es el cliente incognito que consiste en colocar en la empresa a una persona que ha sido preparada para evaluar desde la óptica del cliente y bajo ciertos estándares de calidad el servicio para posteriormente, llenar un cuestionario claramente definido en el entrenamiento que se le dio en la firma consultora. En donde, dicha persona debe de pasar desapercibida y no ser reconocida por ningún miembro de la empresa para poder realizar una evaluación objetiva del entorno del servicio. En este caso, los resultados de dicha evaluación estarán a cargo de la persona que hizo el papel del cliente y no del cliente usuario del servicio. (Serna Gómez, 2001)

Es importante medir la satisfacción del cliente para poder descubrir todo aquello que causa insatisfacción y a partir de ello, brindar mejoras desde el punto de vista del cliente. Por ello, se mencionan dos formas de medir la satisfacción. La primera es la medición cualitativa que consiste en que la empresa a través de su personal recopile información relevante del cliente en el instante preciso que se le acaba de brindar el producto o servicio para saber la impresión que tiene al respecto. Lo que se consigue a través de la interacción con el cliente recogiendo sus opiniones, sugerencias, entre otros u ofreciéndole un cuestionario breve que omita sus datos personales antes de retirarse de la empresa con el propósito de conseguir una retroalimentación que permita mejorar las características o bondades del producto o servicio que inciden en la satisfacción del cliente. Lo que permitirá que el personal se involucre en la tarea de conseguir la satisfacción del cliente y no solo en realizar bien sus funciones consiguiendo así la lealtad del cliente y evitando su desvinculación con la empresa. La segunda es la medición cuantitativa que consiste en que la empresa a través de su personal recopile información del cliente de manera formal por medio de encuestas por teléfono o a través de correo electrónico, entrevistas, entre otros. Para posteriormente expresar en números el nivel

de satisfacción percibido del cliente referente a la calidad del producto o servicio. (Pérez Fernández de Velasco, 2012)

Algunas firmas de consultoría miden la satisfacción del cliente en función de las quejas que han recibido de los clientes. Sin embargo, hacerlo de esa manera no es apropiado porque solo mide la insatisfacción. Por otro lado, si se mide tomando en cuenta las quejas de algunos clientes que les gusta manifestar su opinión, solo se consigue hacer cambios que pueden afectar la economía de la empresa y ser considerados al final innecesarios. Por ello, los autores proponen que si una empresa desea realizar la medición de la satisfacción de forma correcta debe considerar en su estructura dos aspectos. El primero consiste en la elaboración de indicadores que la empresa crea en base a la calidad de los productos o servicios que pone a disposición del cliente. De modo que, si los indicadores son adecuados y fáciles de utilizar se pueden cubrir las expectativas y percepciones del cliente que inciden en su satisfacción. El segundo consiste en recopilar información relevante del cliente relacionado a sus necesidades y problemas concernientes al producto o servicio ofrecido por la empresa. Para lo cual, se realiza una encuesta tanto al cliente como al personal que labora en la empresa. En donde, los empleados dan a saber los inconvenientes o dificultades que limitan el brindar el servicio de una manera adecuada, lo que piensan que quieren los clientes y dan a conocer sus propuestas de mejora que inciden en la satisfacción del cliente. Sin embargo, en la encuesta que se hace al cliente se recopila información referente a sus expectativas (Omachu & Ross, Principios de la calidad total, 1995).

Por otra parte, otra manera de medir la satisfacción del cliente es a través de un cuestionario, el mismo que permitirá que la encuesta tenga éxito. Cuando el cuestionario recopila información importante del cliente a través de preguntas. Para lo cual, se entrega al cliente un cuestionario que sea útil, al tener preguntas bien pensadas de manera que el cliente se sienta identificado con ellas y considere que el responder a dichas cuestiones le afecta de una u otra manera pues, son relevantes para que se le brinde un buen servicio. Para ello, debe ir antecedido por una fase cualitativa que consiste en realizar entrevistas de forma personal o en grupo permita recoger información referente a las expectativas, problemas, sugerencias u opiniones del cliente. En donde, las preguntas deben expresar por escrito lo que, el cliente manifestó en la entrevista reflejando lo que en realidad le interesa al cliente en relación a la calidad del servicio. En donde, la medición de la satisfacción del cliente puede realizarse cada cierto tiempo en la empresa, de forma diaria, semanal, mensual o anual dependiendo de cuán a menudo los clientes adquieran el servicio. También dependerá de la disposición que tenga la empresa para actuar de forma inmediata en adaptar la calidad a los requerimientos del cliente. (Horovitz, 1991)

Para el presente trabajo de investigación se tomó como modelo el que sugiere Horovitz, es decir, el cuestionario, el cual tiene preguntas bien pensadas, de modo que, el estudiante se sienta identificado con ellas y considere que el responder a dichas cuestiones es relevante para que se le brinde un buen servicio académico. A la cual, le antecede una fase cualitativa. Por ello, se creyó conveniente utilizar dicho instrumento que se ajusta a cada una de las dimensiones que repercuten en la satisfacción del estudiante del taller de repostería en relación al servicio académico que brinda la empresa Bader S.A.C.

### Modelo de la Satisfacción

La satisfacción tiene como modelo la calidad total que consiste en hacer que el cliente se sienta a gusto con todos los productos o servicios que le ofrece la empresa desde el primer momento que interactúa con él. Para ello, existen dos maneras de lograrlo. La primera, consiste en hacer que la administración identifique todo aquello que pueda interferir en la meta de alcanzar la calidad total. Para lo cual se necesita un estudio cuidadoso que permita determinar la naturaleza del problema a tratar por parte de la empresa, con el propósito de formular proyectos que permitan contrarrestarla. La segunda, consiste en involucrar a todas aquellas personas que laboran en la empresa en la solución de problemas referentes a la realización de su trabajo mediante la creación de equipos de trabajo en donde se pongan en práctica métodos estadísticos para identificar, examinar y dar propuestas de solución a dichos problemas, pero siempre liderados por un equipo que sobresalga en su habilidad gerencial, el cual, pueda guiar a los demás en alcanzar los objetivos de la empresa. (Sosa Pulido, 2006)

De modo que, se puede afirmar que la calidad total se consigue mediante la colaboración activa de cada una de las personas que integran una organización, así como de todas las actividades que se realizan para lograrlo, con la finalidad de conseguir el resultado deseado en un periodo de tiempo. Y que, a su vez, repercute de forma externa en satisfacción del cliente (Sangüesa Sánchez, Dueñas, & Ilzarbe Izquierdo, 2006).

Por ello, es necesario que la empresa fomente la calidad total para conseguir que los productos o servicios vayan un paso adelante en lo que a mejora continua se refiere. Asegurando su posicionamiento y preferencia entre los clientes. Tal como lo demuestra el caso de Xerox, una empresa creadora y proveedora a nivel mundial de fotocopadoras a base de tóner o tinta seca, la cual, paso por un momento crítico cuando sus competidores comenzaron a venderla a un menor precio y cuando posteriormente aparecieron productos en el mercado que incorporaban nuevas tecnologías. Sin embargo, Xerox pudo superar estos obstáculos entre otros, gracias a que aplicó la calidad total en toda la empresa. Logrando posicionar su marca alrededor del mundo. (Omachu & Ross, 1995)

### **2.3. Hipótesis**

Existe un nivel alto de satisfacción de los estudiantes el taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Satisfacción	La calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)	El nivel de satisfacción se midió a través de un cuestionario que consta de 36 ítems elaborados por el autor en la escala de Likert, el cual asigna a cada ítem un puntaje a la respuesta que está en el rango del 1 al 5. Cada ítem tiene la siguiente estructura: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Los que tienen 5 dimensiones y 12 indicadores.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideras que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería (1)</li> <li>• Te sientes siempre a gusto con la apariencia que tú profesor muestra ante ti (2)</li> <li>• Sientes que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal (3)</li> <li>• Crees que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase (4)</li> <li>• Piensas que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado (5)</li> <li>• Estas satisfecha con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería (6)</li> <li>• Verdaderamente consideras que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados (7)</li> <li>• La infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista (8)</li> <li>• Consideras que el local donde se te ofrece el servicio cumple de forma adecuada con tus necesidades de aprendizaje (9)</li> </ul>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sientes que tú profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que te está enseñando de forma teórica y práctica (10)</li> <li>• Opinas que tú profesor debe tener más experiencia de la que ya posee para dedicarse a enseñar (11)</li> <li>• Consideras que tú profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas (12)</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si tu fueras tu profesor expresarías tus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace (13)</li> <li>• Crees tú que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante (14)</li> <li>• Sientes que algunas veces eres tímida o no quieres hacer preguntas porque el profesor no te inspira confianza (15)</li> <li>• El profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos (16)</li> <li>• Sientes que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes (17)</li> <li>• Te matricularías de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y recomendarías a otras personas que lo hagan (18)</li> </ul>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crees que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados (19)</li> <li>• Consideras que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida (20)</li> <li>• Preferirías que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana (21)</li> <li>• Sientes que el profesor como las personas que los apoyan siempre están atentos a darte la ayuda que necesitas en el momento preciso durante el desarrollo del curso (22)</li> <li>• El profesor siempre está listo y presto para ayudarte incluso fuera del horario de clase (23)</li> <li>• Sientes que el tiempo que pasas en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que estas llevando (24)</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería (25)</li> <li>• El taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente (26)</li> <li>• El local donde se imparten los cursos del taller de repostería tiene señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre (27)</li> <li>• Opinas que todo el personal que trabaja en el taller de repostería</li> </ul>

				<p>está preparado para afrontar alguna emergencia (28)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El profesor como las personas que lo apoyan siempre están controlando de que no te ocurra algún accidente cuando haces uso de la maquinaria y equipo (29)</li> <li>● El profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir el curso del taller de repostería (30)</li> </ul>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El profesor como las personas que lo apoyan son siempre amables y educados cuando te brindan el servicio académico (31)</li> <li>● El profesor como las personas que lo apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso del taller de repostería (32)</li> <li>● El profesor te anima o estimula con palabras positivas cada vez que haces algo bien o te motiva a mejorar en caso contrario (33)</li> <li>● Las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo que esperabas (34)</li> <li>● Consideras que lo que se te está enseñando corresponde a lo que se te ofreció en un principio (35)</li> <li>● Se te facilita de todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso (36)</li> </ul>

Aplicación de la escala de Likert con 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo



### 3.2. Diseño de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa por lo que se recopila información que puede ser representada de forma numérica. Su nivel es descriptivo, pues, describe, mide y define la variable que es analizada para el presente trabajo de investigación. El diseño de investigación es no experimental-Transversal. No experimental porque se recopila información existente de la variable mediante la aplicación del cuestionario de estudio sin ejercer manipulación alguna con el propósito de examinarla y Transversal debido a que la muestra es medida en un periodo específico de tiempo, es decir, en un solo momento. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación de la variable satisfacción

### 3.3. Unidad de estudio

El estudiante de género femenino del taller de repostería de la empresa Bader S.A.C., que adquiere el servicio académico.

### 3.4. Población

La población la conforman todos los estudiantes del taller de repostería de la empresa Bader S.A.C., que son un total de 72 personas.

### 3.5. Muestra

La muestra es igual que la población debido a que tiene el mismo número de estudiantes porque es finita. De modo que, la muestra son los 72 estudiantes.

### 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica que se utiliza es la encuesta, y el instrumento a utilizar es el cuestionario en escala Likert de 1 al 5, que consta de 36 ítems los mismos que contribuirán a medir la satisfacción de cada uno de los estudiantes teniendo en cuenta la operacionalización de la variable, la que se creó en función a:

**Tabla 1.** Dimensiones de la satisfacción agrupadas por ítem

Dimensión	Ítem
Tangibilidad	1 - 9
Fiabilidad	10 - 18
Capacidad de respuesta	19 - 24
Seguridad	25 - 30
Empatía	31 - 36

**Fuente:** Elaboración propia

Cada una de las dimensiones son evaluadas de acuerdo a la escala de Likert, el cual, asigna para cada ítem, un puntaje a la respuesta que está en el rango del 1 al 5. En donde, para totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente, (3), de acuerdo y (4) totalmente de acuerdo (5) a fin de saber el nivel de satisfacción del estudiante.

Luego, el instrumento, es decir, el cuestionario fue validado por las siguientes personas:

Mg. Carlos Ramírez Tirado,

Mg. Juan Carlos Sevillano Gamboa,

Mg. Luz Angelita Moncada Vergara.

Posteriormente, se aplicó el cuestionario a los estudiantes en un lapso de tiempo de 15 minutos al momento de ingreso al taller de repostería. El primer grupo al que se le aplicó el cuestionario fue el día lunes, el segundo grupo el martes y el tercer grupo el miércoles. En donde, el cuestionario fue aplicado por la investigadora del presente trabajo de investigación. Después de aplicado el cuestionario, se procedió a su respectiva tabulación utilizando para ello, el programa informático de Excel.

### 3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, es decir, aquella que se encarga de recopilar y examinar información referente a la población de la empresa con el propósito de evaluar el comportamiento de las dimensiones que inciden en la satisfacción. Utilizando para ello, tablas y figuras para medir cada uno de los 36 ítems en la escala de Likert (Ver anexo 7). En donde, se interpretará cada una de las figuras. También se utilizó tablas y figuras para medir cada una de las 5 dimensiones que tiene la variable satisfacción, a través, de la escala ordinal, interpretándose sólo las figuras.

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción se considera la siguiente puntuación total y correspondiente a cada dimensión:

## Puntuación Total del Nivel de Satisfacción

**Tabla 2.** Nivel total de satisfacción

Puntaje	Nivel de Satisfacción
134 - 180	Alto
87 - 133	Medio
36 - 86	Bajo

**Fuente:** Cuestionario para conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader S.A.C en Trujillo – 2017 (Elaboración propia).

## Puntuación del Nivel de Satisfacción: Tangibilidad

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción: Tangibilidad

Puntaje	Nivel de la Dimensión
34 - 45	Alto
22 - 33	Medio
9 - 21	Bajo

**Fuente:** Cuestionario para conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader S.A.C en Trujillo – 2017 (Elaboración propia).

## Puntuación del Nivel de Satisfacción: Fiabilidad

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción: Fiabilidad

Puntaje	Nivel de la Dimensión
34 - 45	Alto
22 - 33	Medio
9 - 21	Bajo

**Fuente:** Cuestionario para conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader S.A.C en Trujillo – 2017 (Elaboración propia).

## Puntuación del Nivel de Satisfacción: Capacidad de Respuesta

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción: Capacidad de respuesta

Puntaje	Nivel de la Dimensión
23 - 30	Alto
15 - 22	Medio
6 - 14	Bajo

**Fuente:** Cuestionario para conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader S.A.C en Trujillo – 2017 (Elaboración propia).

## Puntuación del Nivel de Satisfacción: Seguridad

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción: Seguridad

Puntaje	Nivel de la Dimensión
23 - 30	Alto
15 - 22	Medio
6 - 14	Bajo

**Fuente:** Cuestionario para conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader S.A.C en Trujillo – 2017 (Elaboración propia).

## Puntuación del Nivel de Satisfacción: Empatía

**Tabla 7.** Nivel de Satisfacción: Empatía

Puntaje	Nivel de la Dimensión
23 - 30	Alto
15 - 22	Medio
6 - 14	Bajo

**Fuente:** Cuestionario para conocer el nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader S.A.C en Trujillo – 2017 (Elaboración propia).

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 4.1 RESULTADO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

La validez indica que 3 expertos analizaron y determinaron que el instrumento de recolección de datos permita a la investigadora llegar al objetivo general del presente trabajo de investigación, por ello, verificaron que cada una de las preguntas se enfoque en dicho objetivo y, además, sean claras y entendibles para los clientes. Además, se procedió a medir la confiabilidad del cuestionario a través de técnicas de recolección de datos. La primera técnica es el Coeficiente de dos mitades de Guttman la que se aplicó a 36 elementos con las mismas características de la población de estudio a fin de medir la satisfacción. En donde, el reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,717. La segunda técnica es la corrección de Spearman-Brow la que obtuvo como resultado del instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,746. Según los resultados el instrumento presenta confiabilidad Interna altamente significativa. La tercera técnica es el Alfa de Cronbach que muestra un resultado = 0,867. Lo que indica que el análisis de consistencia interna del cuestionario para medir la satisfacción de atención a los clientes se encuentra dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

### 4.2 RESULTADO POR DIMENSIONES Y TOTAL DE SATISFACCIÓN:

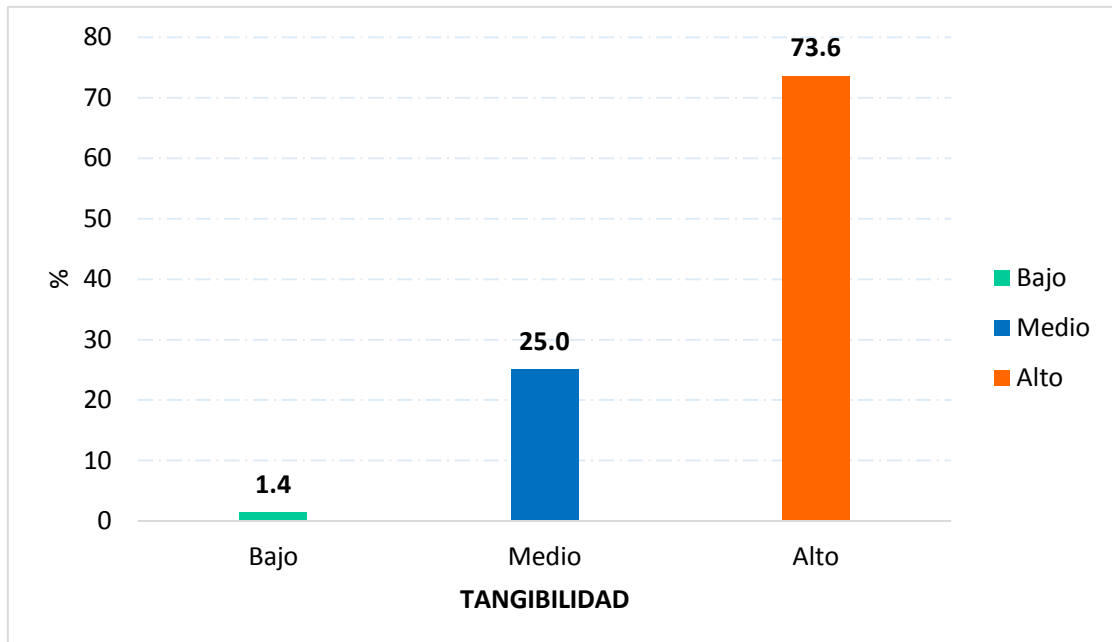
Para la obtención del resultado por dimensión y al total de la satisfacción, se procedió a la conversión del puntaje obtenido por cada una de las dimensiones y al total de la satisfacción que estaba en un principio en la escala de Likert, a la escala ordinal para la medición de la satisfacción (Ver anexo 6), que se refiere a que se ordena la variable en función a la jerarquía de cada elemento estudiado, que en este caso son las dimensiones, estableciendo un nivel alto, medio y bajo que significa que existe una relación mayor, regular y menor de satisfacción con la población de la empresa de estudio. (Landeau, 2007).

#### 4.2.1 NIVEL DE LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD:

**Tabla 8.** Resumen del nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

TANGIBILIDAD	N°	%
Bajo	1	1.4
Medio	18	25.0
Alto	53	73.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 8.

**Figura 1.** Resumen del nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

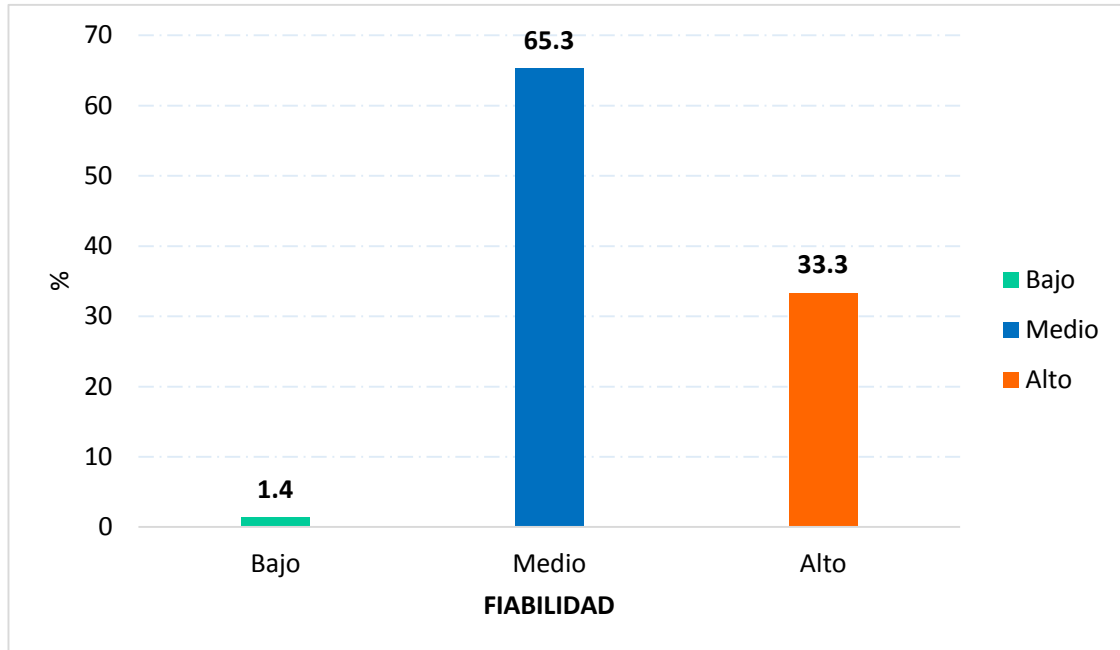
**Comentario:** En la Figura 1 se observa que el 73.6% de los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción en la tangibilidad, el 25.0% tienen nivel medio, en tanto, el 1.4% de los estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción en dicha dimensión.

#### 4.2.2 NIVEL DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD:

**Tabla 9.** Resumen del nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

FIABILIDAD	N°	%
Bajo	1	1.4
Medio	47	65.3
Alto	24	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 9.

**Figura 2.** Resumen del nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

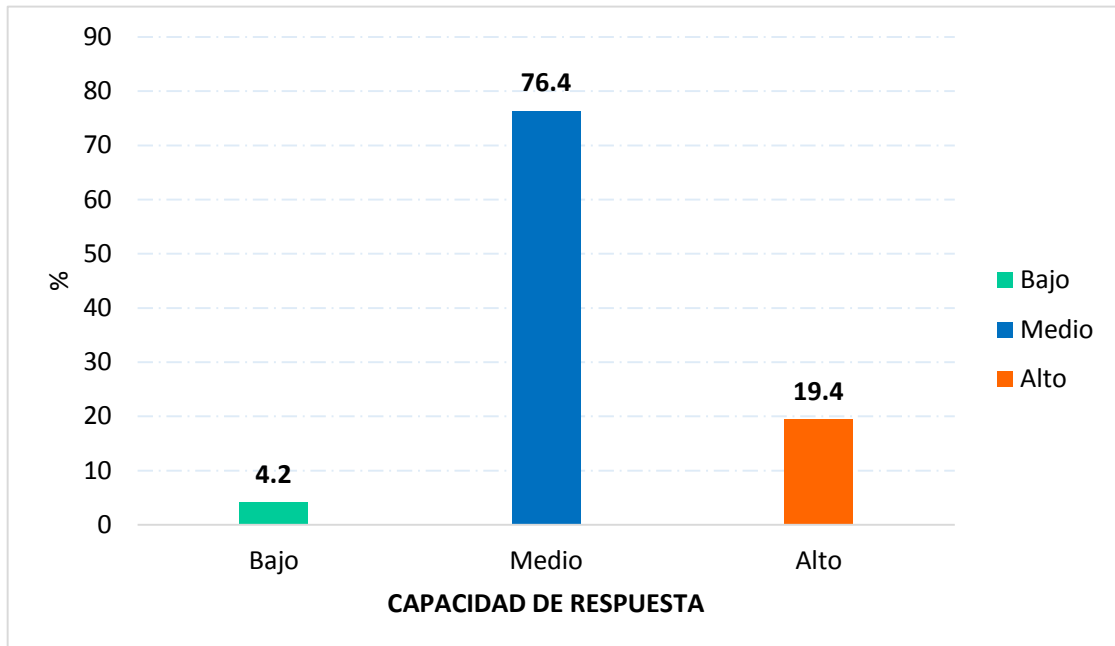
**Comentario:** En la Figura 2 se observa que el 65.3% de los estudiantes tienen un nivel medio de satisfacción en la fiabilidad, el 33.3% tienen un nivel alto, en tanto, el 1.4% de los estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción en dicha dimensión.

#### 4.2.3 NIVEL DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA:

**Tabla 10.** Resumen del nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nº	%
Bajo	3	4.2
Medio	55	76.4
Alto	14	19.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 10.

**Figura 3.** Resumen del nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

**Comentario:** En la Figura 3 se observa que el 76.4% de los estudiantes tienen un nivel medio de satisfacción en la capacidad de respuesta, el 19.4% tienen un nivel alto, en tanto, el 4.2% de estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción en dicha dimensión.

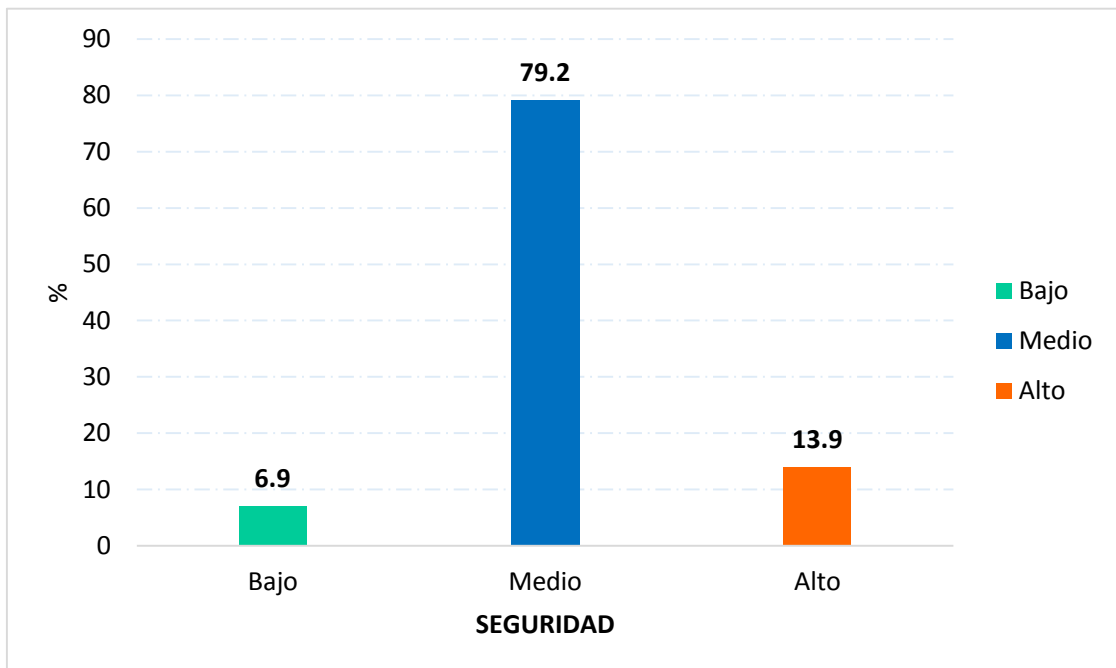
#### 4.2.4 NIVEL DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD:

**Tabla 11.** Resumen del nivel de la dimensión de la seguridad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

SEGURIDAD	N°	%
Bajo	5	6.9
Medio	57	79.2
Alto	10	13.9
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.





Fuente: Tabla 11.

**Figura 4.** Resumen del nivel de la dimensión de la seguridad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017.

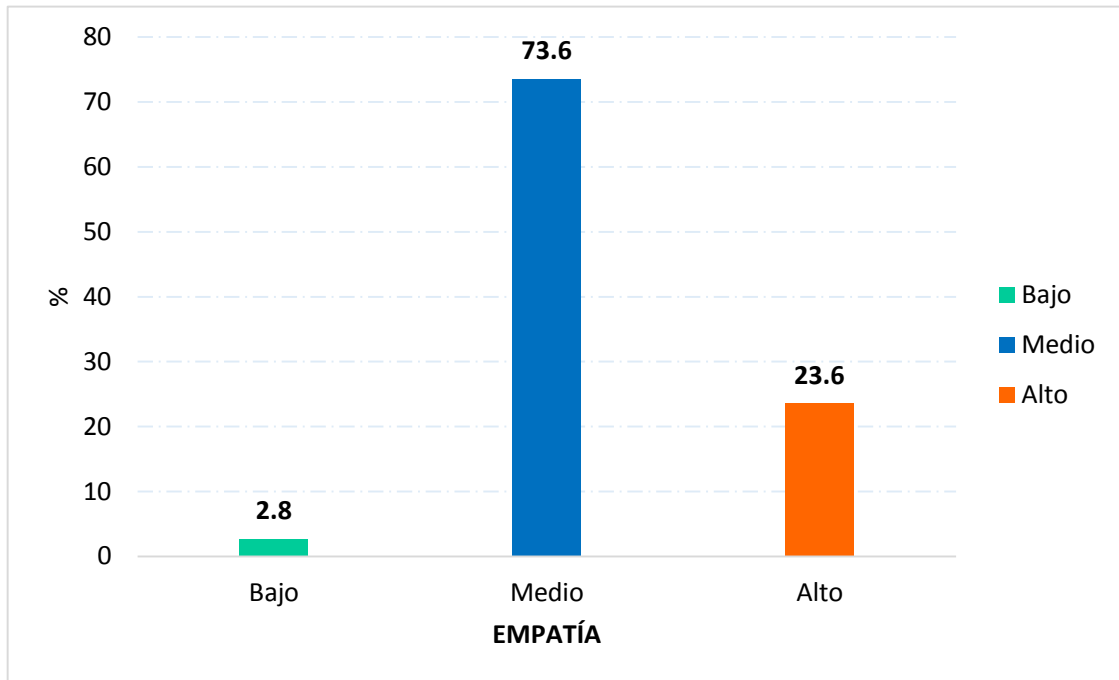
**Comentario:** En la Figura 4 se observa que el 79.2% de los estudiantes tienen un nivel medio de satisfacción en la seguridad, el 13.9% tienen un nivel alto, en tanto, el 6.9% de estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción en dicha dimensión.

#### 4.2.5 NIVEL DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA:

**Tabla 12.** Resumen del nivel de la dimensión de la empatía en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

EMPATÍA	N°	%
Bajo	2	2.8
Medio	53	73.6
Alto	17	23.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 12.

**Figura 5.** Resumen del nivel de la dimensión de la empatía en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

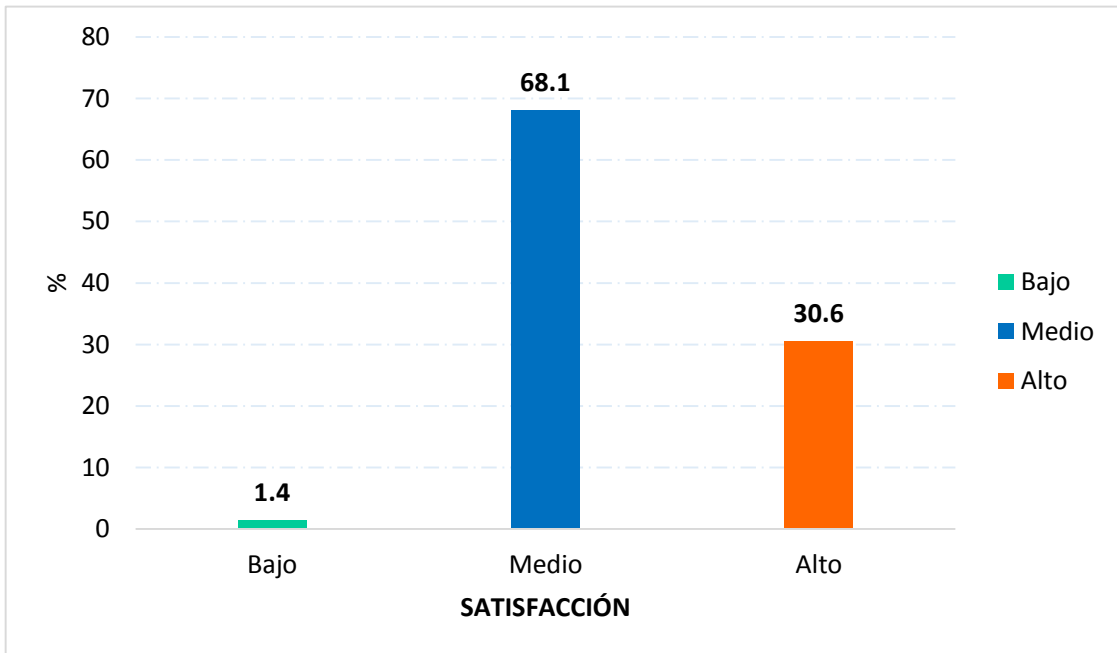
**Comentario:** En la Figura 5 se observa que el 73.6% de los estudiantes tienen un nivel medio de satisfacción en la empatía, el 23.6% tienen un nivel alto, en tanto, el 2.8% de estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción en dicha dimensión.

#### 4.2.6 RESULTADO TOTAL DE SATISFACCIÓN:

**Tabla 13.** Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

SATISFACCIÓN	N°	%
Bajo	1	1.4
Medio	49	68.1
Alto	22	30.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 13.

**Figura 6.** Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

**Comentario:** En la Figura 6 se observa que el 68.1% de los estudiantes tienen un nivel medio de la satisfacción, el 30.6% tienen un nivel alto, en tanto, el 1.4% de estudiantes tienen un nivel bajo de satisfacción.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

### **Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017**

En la presente tesis no se acepta la hipótesis del investigador puesto que los resultados indican que se encontró un nivel de satisfacción total medio (68.1%), seguido del nivel alto (30.6%) en una muestra de 72, la cual representa el 100% de la población objetivo; lo que coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la Empresa Servicios Automotrices del Norte SRL en Cajamarca, 2017”* de (Díaz Rojas & Reyna Bernal, 2016) con una muestra de 64 personas obtuvo el 65.6% de satisfacción, también coincide con, la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de la Empresa Nexus Digital en el año 2017”* de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) con una muestra de 217 personas obtuvo más del 70% de satisfacción y también coincide con la tesis titulada: *“Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la Peluquería y Spa Sudeth Peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016”* de (Montalco Puertas, 2016) con una muestra de 30 de personas obtuvo el 76.7% de acuerdo y muy de acuerdo en satisfacción. Lo que es contrario, a los resultados de la tesis titulada: *“Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”* de (Chuquimarca Aranha, 2015) con una muestra de 215 personas obtuvo tan solo el 28.24% de satisfacción que en base al total es bajo. También se contradice con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016”* de (Paredes Cueva & Estacio Ocas, 2016) con una muestra de 374 personas obtuvo el 45.8% de satisfacción que en base al total es bajo. Estos antecedentes permiten reconocer los niveles de satisfacción total de acuerdo a la realidad expuesta y su relación con el servicio académico que brinda la empresa Bader S.A.C., a los estudiantes del taller de repostería encontrándose un nivel medio de satisfacción total lo que muestra que la empresa está cumpliendo de forma regular en ofrecer satisfacción a los estudiantes como resultado del servicio académico que ha experimentado, según lo mencionan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

### **Describir el nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017**

Se encontró que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel alto de satisfacción en la tangibilidad (73.6%), seguido del nivel medio (25.0%) en una muestra de 72, la cual representa el 100% de la población objetivo; lo que coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos*

de *Hyundai en la Empresa Servicios Automotrices del Norte SRL en Cajamarca, 2017*” de (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) con una muestra de 64 personas obtuvo el 65.6% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de la Empresa Nexus Digital en el año 2017”* de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) con una muestra de 217 personas obtuvo el 80.18% de satisfacción, también coincide con, la tesis titulada:

*“Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la Peluquería y Spa Sudeth Peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016”* de (Montalco Puertas, 2016) con una muestra de 30 personas obtuvo el 96.7% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”* de (Chuquimarca Aranha, 2015) con una muestra es 215 personas obtuvo el 55.66% de satisfacción y también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016”* de (Paredes Cueva & Estacio Ocas , 2016) con una muestra de 374 personas obtuvo el 76.5% de satisfacción. Dichos antecedentes permitieron identificar los diferentes niveles de satisfacción en función a la dimensión tangibilidad, encontrándose que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel alto de satisfacción en dicha dimensión lo que indica que tiene mayor relevancia para los estudiantes del taller de repostería la apariencia de los recursos materiales y humanos que la empresa Bader S.A.C., ofrece a los estudiantes a través del servicio académico, según lo mencionan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

### **Describir el nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017**

En la dimensión de Fiabilidad o Confiabilidad se encontró que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción (65.3%), seguido del nivel alto (33.3%) en una muestra de 72 personas, la cual representa el 100% de la población objetivo; lo que coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la Empresa Servicios Automotrices del Norte SRL en Cajamarca, 2017”* de (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) con una muestra de 64 personas obtuvo el 65.6% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de la Empresa Nexus Digital en el año 2017”* de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) con una muestra de 217 personas obtuvo el 84.79% de satisfacción y también coincide con la tesis titulada: *“Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la Peluquería y Spa Sudeth Peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016”* de (Montalco Puertas, 2016) con una muestra de 30 personas obtuvo el 80% de satisfacción. Lo que es contrario a los resultados de la tesis titulada: *“Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”* de (Chuquimarca Aranha, 2015) con una muestra es 215 personas obtuvo tan solo el 22.06% de

satisfacción. Y también, se contradice con la tesis titulada *“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016”* de (Paredes Cueva & Estacio Ocas , 2016) con una muestra de 374 personas obtuvo el 42% de satisfacción. Dichos antecedentes permitieron identificar los diferentes niveles de satisfacción en función a la dimensión de la fiabilidad, encontrándose que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción en dicha dimensión lo que indica que la empresa está cumpliendo de forma regular con la confianza que proyecta a los estudiantes del taller de repostería en cuanto a cumplir con el servicio académico ofrecido, según mencionan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

### **Describir el nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017**

En la dimensión de capacidad de respuesta se encontró que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción (76.4%), seguido del nivel alto (19.4%) en una muestra de 72 personas, la cual representa el 100% de la población objetivo; lo que coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la Empresa Servicios Automotrices del Norte SRL en Cajamarca, 2017”* de (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) con una muestra de 64 personas obtuvo el 65.6% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de la Empresa Nexus Digital en el año 2017”* de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) con una muestra de 217 personas obtuvo el 95.39% de satisfacción , también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016”* de (Paredes Cueva & Estacio Ocas , 2016) con una muestra de 374 personas obtuvo el 55.4% de satisfacción .Lo que es contrario a los resultados de la tesis titulada: *“Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”* de (Chuquimarca Aranha, 2015) con una muestra de 215 personas obtuvo el 19.97% de satisfacción. Dichos antecedentes permitieron identificar los diferentes niveles de satisfacción en función a la dimensión de capacidad de respuesta, encontrándose que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción en dicha dimensión lo que indica que la empresa está cumpliendo de forma regular en mostrar disposición para solucionar cualquier inconveniente que se presente con los estudiantes de forma adecuada y con celeridad, según mencionan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

## **Describir el nivel de la dimensión de seguridad en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017**

En la dimensión de seguridad se encontró que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción (79.2%), seguido del nivel alto (13.9%) en una muestra de 72, la cual representa el 100% de la población objetivo; lo que coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la Empresa Servicios Automotrices del Norte SRL en Cajamarca, 2017”* de (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) con una muestra de 64 personas obtuvo el 65.6% de satisfacción y también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de la Empresa Nexus Digital en el año 2017”* de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) con una muestra de 217 personas obtuvo el 91.71% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la Peluquería y Spa Sudeth Peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016”* de (Montalco Puertas, 2016) con una muestra de 30 personas obtuvo el 83.7% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016”* de (Paredes Cueva & Estacio Ocas, 2016) con una muestra de 374 personas obtuvo el 63.4% de satisfacción. Lo que es contrario a los resultados de la tesis titulada: *“Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”* de (Chuquimarca Aranha, 2015) con una muestra es 215 personas obtuvo tan solo el 19.87% de satisfacción. Dichos antecedentes permitieron identificar los diferentes niveles de satisfacción en función a la dimensión de seguridad, encontrándose que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción en dicha dimensión lo que indica que la empresa está cumpliendo de forma regular en no exponer voluntaria o involuntariamente a los estudiantes a situaciones que dañen su integridad física durante el servicio académico, según mencionan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

## **Describir el nivel de la dimensión de empatía en la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo – 2017**

En la dimensión de empatía se encontró que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción (73.6%), seguido del nivel alto (23.6%) en una muestra de 72 personas, la cual representa el 100% de la población objetivo; lo que coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la Empresa Servicios Automotrices del Norte SRL en Cajamarca, 2017”* de (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) con una muestra de 64 personas obtuvo el 65.6% de satisfacción y también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los*

*clientes externos de la Empresa Nexus Digital en el año 2017*” de (Castro Soto & Muñoz Chávez, 2014) con una muestra de 217 personas obtuvo el 76.04 % de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la Peluquería y Spa Sudeth Peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016”* de (Montalco Puertas, 2016) con una muestra de 30 personas obtuvo el 80% de satisfacción, también coincide con la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016”* de (Paredes Cueva & Estacio Ocas , 2016) con una muestra de 374 personas obtuvo el 86.1% de satisfacción. Lo que es contrario a los resultados de la tesis titulada: *“Análisis del nivel de satisfacción de los graduados del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”* de (Chuquimarca Aranha, 2015) con una muestra es 215 personas obtuvo tan solo del 23.64% que en base al total es bajo. Dichos antecedentes permitieron identificar los diferentes niveles de satisfacción en función a la dimensión de la empatía, encontrándose que la empresa Bader S.A.C tiene un nivel medio de satisfacción en dicha dimensión lo que indica que la empresa está cumpliendo de forma regular en ponerse en el lugar de los estudiantes. Identificándose con ellos al mostrarles interés de forma individual y de la mejor manera posible, según mencionan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).



## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe un nivel medio de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo-2017. Debido a que el 68.1% de estudiantes, así lo respalda en el cuestionario que se le aplicó a cada uno de ellos.
2. En la dimensión de la tangibilidad, que se refiere a la apariencia de los recursos materiales y humanos que tiene la empresa, se encontró un nivel alto de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo-2017. Debido a que el 73.6% de los estudiantes, así lo respalda en el cuestionario que se le aplicó a cada uno de ellos.
3. En la dimensión de la fiabilidad, que se refiere a la confianza que la empresa proyecta a los estudiantes en cuanto a cumplir con el servicio académico ofrecido, se encontró un nivel medio de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo-2017. Debido a que el 65.3% de estudiantes, así lo respalda en el cuestionario que se le aplicó a cada uno de ellos.
4. En la dimensión de la capacidad de respuesta, que se refiere a la disposición que tiene la empresa de solucionar cualquier inconveniente que se presente con los estudiantes de forma adecuada y con celeridad, se encontró un nivel medio de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo-2017. Debido a que el 76.4% de estudiantes, así lo respalda en el cuestionario que se le aplicó a cada uno de ellos.
5. En la dimensión de la seguridad, que se refiere a que la empresa no debe exponer voluntaria o involuntariamente a los estudiantes a situaciones que dañen su integridad física, se encontró un nivel medio de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo-2017. Debido a que el 79.2% de estudiantes, así lo respalda en el cuestionario que se le aplicó a cada uno de ellos.
6. En la dimensión de la empatía, que se refiere a que la empresa se ponga en el lugar de los estudiantes. Identificándose con ellos, al mostrarle interés de forma individual y de la mejor manera posible, se encontró un nivel medio de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C. en Trujillo-2017. Debido a que el 73.6% de los estudiantes, así lo respalda en el cuestionario que se le aplicó a cada uno de ellos.

## RECOMENDACIONES

Nº Conclusión	Recomendaciones
1	Se recomienda a la empresa Bader S.A.C a mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico, debido a que la empresa aún no obtiene satisfacción total por parte de los estudiantes, por lo que debería hacerse un autoexamen para identificar sus fortalezas y debilidades, a fin de continuar haciendo todo aquello que le permite sobresalir en el servicio académico, con el propósito de que los estudiantes se sientan felices y superar todo aquello que obstaculiza el brindar una satisfacción total a los mismos. Lo que se consigue estableciendo como instrumento de medición de la satisfacción al cuestionario, que puede ser aplicado de forma mensual y trimestral.
2	Se recomienda mantener el nivel alto de satisfacción en la apariencia de los recursos materiales y humanos que la empresa pone a disposición de los estudiantes a través del servicio académico que está relacionado con el aspecto físico del personal, el estado de la maquinaria y equipo, así como la infraestructura del local. Lo que se consigue a través del compromiso y disposición de cada uno de los miembros que forman parte de la empresa por cuidar toda la parte tangible y mediante hacer saber a los estudiantes a través de charlas informativas la importancia de su preservación.
3	Se recomienda a mejorar el nivel medio de satisfacción, en la confianza que la empresa proyecta a los estudiantes en cuanto a cumplir con el servicio académico ofrecido, que está relacionado con la capacitación del personal, la comunicación y el tiempo de respuesta. Lo que se consigue mediante la interacción del profesor con cada uno de los estudiantes, al transmitir de forma correcta el conocimiento, haciendo participar a los estudiantes en el proceso de aprendizaje y ayudándolos en lo que ellos requieran para que puedan tener una formación apropiada. Debido a que el 50% de estudiantes consideran que se debe capacitar al profesor a fin de que tenga más experiencia de la que ya tiene para dedicarse a enseñar.

4	<p>Se recomienda a mejorar el nivel medio de satisfacción, en la disposición que tiene la empresa de solucionar cualquier inconveniente que se presente con los estudiantes de forma adecuada y con celeridad, que está relacionado con los horarios apropiados y tiempo de atención. Lo que se consigue cuando la empresa se mantiene en comunicación con los estudiantes y toma en cuenta las opiniones o sugerencias que le puedan dar en cuanto a ello. A este respecto, la empresa puede tomar en consideración la posibilidad de aperturar un nuevo horario los fines de semana, debido a que existe un grupo de 17 personas que le agradecería llevar los cursos del taller de repostería esos días.</p>
5	<p>Se recomienda a mejorar el nivel medio de satisfacción, al no exponer la empresa voluntaria o involuntariamente a los estudiantes a situaciones que dañen su integridad física, que está relacionado con la frecuencia de accidentes y personal capacitado. Lo que se consigue cuando la empresa toma conciencia de la importancia de salvaguardar la vida de las personas, al programar charlas y capacitación para el personal referente a medidas preventivas en caso de ocurrir alguna emergencia, para posteriormente informar y llevar a cabo sesiones prácticas con los estudiantes en caso de presentarse dicha situación. Así como teniendo el equipo apropiado y señalización, según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre. A este respecto, se sugiere a la empresa a capacitar al personal para afrontar alguna emergencia, a establecer señales de seguridad, a contar con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente durante el servicio académico.</p>
6	<p>Se recomienda a mejorar el nivel medio de satisfacción, al ponerse la empresa en el lugar de los estudiantes. Identificándose con ellos al mostrarle interés de forma individual y de la mejor manera posible, lo que está relacionado con la atención personalizada y honestidad en el servicio. Lo que se consigue cuando las palabras de las personas que representan a la empresa armonizan con las acciones que demuestran a los estudiantes, cuando se ofrece el servicio académico. De modo que, no se dice una cosa y se hace otra totalmente diferente. Y cuando existe interés sincero por parte del personal que brinda en servicio académico a los estudiantes de forma individual. A este respecto, la empresa debe mejorar en el tiempo que el profesor como las personas que le apoyan, brindan al estudiante al dar una atención personalizada pues, en ocasiones demoran un poco en hacerlo de forma oportuna.</p>

## REFERENCIAS

- Castro Soto, R. J., & Muñoz Chávez, R. F. (2014). Obtenido de file:///D:/Rocio/AVANCE/TESIS%20DE%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION/NACIONAL/TESIS%20UTILIZADAS/Castro%20Soto%20Richard%20Jhon%20y%20Muñoz%20Chávez%20Rafael%20Franklin.pdf
- Chuquimarca Aranha, P. (2015). Obtenido de file:///D:/Rocio/AVANCE/TESIS%20DE%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION/INTERNACIONAL/TESIS%20UTILIZADAS/Chuquimarca%20Aranha-Ecuador.pdf
- Cremaschi, E. (2014). *Calidad de servicio y atención al cliente*. Buenos Aires: Fondo Editorial Consejo.
- Díaz Rojas, K., & Reyna Bernal, P. (2016). Obtenido de file:///D:/Rocio/AVANCE/TESIS%20DE%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION/NACIONAL/TESIS%20UTILIZADAS/Diaz%20Rojas,%20Karen.pdf
- Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. (07 de Agosto de 2017). *Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana*. Obtenido de <http://www.dreim.gob.pe/noticias/109-egresados-de-centros-de-educacion-tecnica-productiva-recipientes-titulos-a-nombre-de-la-nacion>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Horowitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Huete, L. M. (2005). *Servicios & Beneficios*. Barcelona: Deusto.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- León Lefcovich, M. (2009). *Satisfacción del consumidor*. Córdoba: El Cid Editor. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Montalco Puertas, N. J. (2016). Obtenido de file:///D:/Rocio/AVANCE/TESIS%20DE%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION/LOCAL/TESIS%20UTILIZADAS/Montalco%20Puertas%20Nimia%20Juanita.pdf
- Omachu, V. K., & Ross, J. E. (1995). *Principios de la calidad total*. México: Diana.
- Paredes Cueva, S. L., & Estacio Ocas, M. I. (2016). Obtenido de file:///D:/Rocio/AVANCE/TESIS%20DE%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION/NACIONAL/TESIS%20UTILIZADAS/Paredes%20Cueva%20Segunda%20Lucinda%20%20%20%20Estacio%20Ocas%20Máximo%20Isaías.pdf
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Sangüesa Sánchez, M., Dueñas, R. M., & Ilzarbe Izquierdo, L. (2006). *Teoría y Práctica de la calidad*. Madrid: International Thomson Editores.
- Schiffman Leon, G., & Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson.
- Serna Gómez, H. (2001). *Índices de gestión*. Bogotá: 3R Editores LTDA.
- Sosa Pulido, D. (2006). *Administración por calidad*. México: Limusa.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO ACADÉMICO DEL TALLER DE REPOSTERÍA DE BADER SAC EN TRUJILLO-2017

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
Proyecto de Investigación Descriptivo

Título: Nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p><b>Pregunta General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Describir el nivel de la dimensión de la tangibilidad en la satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p> <p>b) Describir el nivel de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p> <p>c) Describir el nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p> <p>d) Describir el nivel de la dimensión de seguridad en la satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p> <p>e) Describir el nivel de la dimensión de empatía en la satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe un alto nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio académico del taller de repostería de Bader Sac en Trujillo - 2017</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Satisfacción</b></p> <p><b>a) Tangibilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Estado de la maquinaria y equipo</li> <li>Aspecto físico del personal</li> </ul> <p><b>b) Fiabilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta</li> <li>Capacitación del personal</li> <li>Comunicación</li> </ul> <p><b>c) Capacidad de respuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Horarios apropiados</li> <li>Tiempo de atención</li> </ul> <p><b>d) Seguridad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado</li> <li>Frecuencia de accidentes</li> </ul> <p><b>e) Empatía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>Honestidad en los cursos</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <p>96 Estudiantes del taller de repostería</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>77 estudiantes del taller de repostería</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptivo no experimental transversal</p> <p>El diseño se diagrama de la siguiente manera:</p> <p>M: O<sub>1</sub></p> <p>n : 77 estudiantes</p> <p>O<sub>1</sub> : Obs.de la variable satisfacción</p>	<p>Encuestas</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>Tablas estadísticas, figuras estadísticas y medidas estadísticas</p>

*Asesor MELENDEZ M. 192233578*  
*Sevillano Gamboa Juan Cano. 19227210*  
*Reynafarje Rebaza Rocío del Pilar 18110004*

## ANEXO 2: ENTREVISTA

### EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ACADÉMICO DE BADER S.A.C

#### Entrevista personal

Sra.(srta.) Bs. Días (tardes), mi nombre es Rocío del Pilar Reynafarje Rebaza soy estudiante de la Universidad Privada del Norte y represento a la empresa Bader S.A.C, con el propósito de evaluar la satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con respecto al servicio académico ofrecido por parte de la empresa. Para lograr dicho objetivo, le solicitamos su colaboración para responder a la siguiente pregunta de la manera más sincera posible.

**¿Qué te parece el servicio académico ofrecido por la empresa Bader S.A.C? Explique su respuesta.**

#### **Estudiante 1:**

Me parece bueno, solo que en ocasiones tengo que esperar mi turno para utilizar la cocina cuando quiero hornear un postre lo que me incomoda un poco porque a veces se pasa la hora y se me dificulta llegar a tiempo a mi centro de trabajo.

#### **Estudiante 2:**

Si me siento a gusto con el servicio que me da la empresa, pues, el profesor enseña bien, pero a mi parecer las clases deberían empezar a la hora que me dijeron en un comienzo debido a que empezamos algunas veces, no siempre, algo tarde.

#### **Estudiante 3:**

En verdad, me parece que está bien, dentro de lo posible el profesor y los jóvenes que le ayudan se esmeran por apoyarnos cuando lo necesitamos en la preparación de los kekes, masa elástica y bocaditos. Sin embargo, a pesar de que llego a tiempo, entré a clases minutos después de la hora en que tengo que iniciar porque las chicas del primer turno demoran en salir del aula.

#### **Estudiante 4:**

Buena atención y servicio, se nota que el profesor tiene experiencia en todo lo que es repostería. Con todo en mi opinión la empresa debería abastecerse de más instrumentos de cocina porque a veces no es suficiente para todas las chicas que estamos llevando el curso.

#### **Estudiante 5:**

El servicio en general es bueno. La semana pasada tuve un inconveniente no pude terminar de hacerle los acabados a mi pastel ya que no hubo tiempo para ello, pues, nos pasamos de la hora, debido a que tuve que esperar mi turno para hacer uso de la cocina, por lo que tuve que terminarlo de hacer en mi casa.

**Estudiante 6:**

Todo está bien, hay buena comunicación con el profesor, la que nos apoya siempre, pero a veces he notado que el profesor tiene que recordar a las chicas del anterior grupo que ya terminó la hora de la clase porque de lo contrario, no salen y se quedan más tiempo del acordado.

**Estudiante 7:**

En mi opinión, me gusta la manera en que se me atiende en el taller de repostería. Aunque se debería mejorar el horario de ingreso.



### ANEXO 3: CUESTIONARIO

Sra.(srta.) Bs. Días (tardes), se está realizando una encuesta para conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes del taller de repostería de la empresa Bader S.A.C con el propósito de brindarles un mejor servicio. No existe respuesta buena ni mala, pues, todas son igual de importantes para conocer mejor sus necesidades. La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales por lo que agradeceré su sinceridad para que nos permita mejorar en la calidad del servicio que se les está brindando hasta el momento.

#### TANGIBILIDAD

1. ¿Consideras que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería?
  - 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
  
2. ¿Te sientes siempre a gusto con la apariencia que tú profesor muestra ante ti?
  - 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
  
3. ¿Sientes que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal?
  - 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
  
4. ¿Crees que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase?
  - 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente



- 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
5. ¿Piensas que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado?
- 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
6. ¿Estas satisfecha con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería?
- 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
7. ¿Verdaderamente consideras que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados?
- 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo
8. ¿La infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista?
- 1) Totalmente en desacuerdo
  - 2) En desacuerdo
  - 3) Indiferente
  - 4) De acuerdo
  - 5) Totalmente de acuerdo

9. ¿Consideras que el local donde se te ofrece el servicio cumple de forma oportuna con tus necesidades de aprendizaje?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

### FIABILIDAD

10. ¿Sientes que tú profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que te está enseñando de forma teórica y práctica?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

11. ¿Opinas que tú profesor debe tener más experiencia de la que ya tiene para dedicarse a enseñar?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

12. ¿Consideras que tú profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

13. ¿Si tu fueras tu profesor expresarías tus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

14. ¿Crees tú que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

15. ¿Sientes que algunas veces eres tímida o no quieres hacer preguntas porque el profesor no te inspira confianza?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

16. ¿El profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

17. ¿Sientes que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente

- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

18. ¿Te matricularías de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y recomendarías a otras personas que lo hagan?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

19. ¿Crees que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

20. ¿Consideras que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

21. ¿Preferirías que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

22. ¿Sientes que el profesor como las personas que los apoyan siempre están atentos a darte la ayuda que necesitas en el momento preciso durante el desarrollo del curso?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

23. ¿El profesor siempre está listo y presto para ayudarte incluso fuera del horario de clase?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

24. ¿Sientes que el tiempo que pasas en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que estas llevando?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

## **SEGURIDAD**

25. ¿Son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

26. ¿El taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de ocurrir algún accidente?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

27. ¿El local donde se imparten los cursos del taller de repostería tienen señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

28. ¿Opinas que todo el personal que trabaja en el taller de repostería está preparado para afrontar alguna emergencia?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

29. ¿El profesor como las personas que los apoyan siempre están controlando de que no te ocurra algún accidente cuando haces uso de la maquinaria y equipo?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

30. ¿El profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir el curso del taller de repostería?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

### **EMPATÍA**

31. ¿El profesor como las personas que lo apoyan son siempre amables y educados cuando te brindan el servicio académico?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

32. ¿El profesor como las personas que lo apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso del taller de repostería?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

33. ¿El profesor te anima o estimula con palabras positivas cada vez que haces algo bien o te motiva a mejorar en caso contrario?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

34. ¿Las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo que esperabas?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

35. ¿Consideras que lo que se te está enseñando corresponde a lo que se te ofreció en un principio?


- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

36. ¿Se te facilita de todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso del taller de repostería?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo



## ANEXO 4: EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

**Línea de investigación:** Emprendedurismo y competitividad

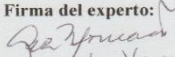
**Apellidos y nombres del experto:** Moncada Vergara Luz

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Satisfacción

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**  
  
 Moncada Vergara Luz Angelita  
 DNI 18110664 CIP 52719

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

**Línea de investigación:** Emprendedurismo y competitividad

**Apellidos y nombres del experto:** Ramirez Tirado Carlos

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Satisfacción

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓	✓	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓	✓	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓	✓	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓	✓	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓	✓	
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓	✓	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓	✓	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓	✓	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓	✓	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓	✓	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓	✓	

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

*Carlos Ramirez Tirado*  
DNI: 02861240  
COLLAD: 09658



### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo - 2017

**Línea de investigación:** Emprendedurismo y competitividad

**Apellidos y nombres del experto:** Sevillano Gamboa Juan Carlos

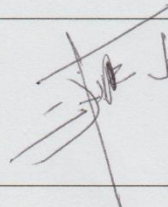
**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Satisfacción

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

 **JUAN CARLOS SEVILLANO GAMBOA.**  
DNI: 18227210.  
CELL: 1247.

## ANEXO 5: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

### ANEXO N° 02

<b>Título de la investigación:</b> "Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C., en Trujillo - 2017"
<b>Línea de investigación:</b> Emprendedurismo y competitividad.
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Satisfacción

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 36 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por la autora para medir la satisfacción, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,717, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,746

Según los resultados el instrumento presenta confiabilidad Interna altamente significativa, con un alfa de cronbach = 0,867

**Según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa.**



ING. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER  
COESPE 428  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ



**REPORTE DE SALIDA.**

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	36

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N° 01 se observa el coeficiente correspondiente al alfa de cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir la satisfacción de atención a los clientes, de 0,867, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

**Estadísticas de total de elemento**

ITEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	137,0000	223,714	,613	,857
Ítem2	136,6667	230,667	,396	,863
Ítem3	137,2000	232,314	,425	,862
Ítem4	137,5333	226,552	,601	,857
Ítem5	136,9333	238,067	,352	,864
Ítem6	136,8667	245,981	,196	,866
Ítem7	137,8667	232,981	,442	,861
Ítem8	137,1333	231,410	,524	,860
Ítem9	137,4000	231,543	,564	,859
Ítem10	136,4667	230,695	,547	,859
Ítem11	137,8000	221,029	,557	,858
Ítem12	138,0000	235,429	,232	,869
Ítem13	136,8667	238,124	,338	,864
Ítem14	136,6000	229,543	,587	,858
Ítem15	138,3333	242,952	,120	,870
Ítem16	136,4000	242,829	,401	,864
Ítem17	137,7333	231,638	,318	,866
Ítem18	136,3333	243,952	,344	,865

Ítem19	138,2000	227,029	,496	,860
Ítem20	136,6667	242,381	,448	,864
Ítem21	137,6667	225,667	,600	,857
Ítem22	136,4667	247,267	,117	,867
Ítem23	136,2667	244,352	,340	,865
Ítem24	136,3333	244,238	,325	,865
Ítem25	138,7333	243,924	,097	,871
Ítem26	136,5333	238,838	,515	,862
Ítem27	136,6667	237,238	,458	,862
Ítem28	137,2000	242,743	,179	,867
Ítem29	136,8667	244,124	,245	,866
Ítem30	136,7333	240,638	,380	,864
Ítem31	136,3333	243,381	,382	,864
Ítem32	138,0667	229,495	,364	,864
Ítem33	136,3333	243,381	,382	,864
Ítem34	138,4000	224,971	,416	,863
Ítem35	136,1333	244,124	,471	,864
Ítem36	136,2667	246,638	,180	,866

Fuente: Ordenador, SPSS 23.0

En la Tabla N° 02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de alfa de cronbach = 0,867 de la tabla N° 01, pero con los ítems 15 y 25 se logra mejorarlo. Sin embargo, como el cambio no es muy significativo se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de los ítems, puesto que los expertos consideran que dichas preguntas son interesantes para analizar la satisfacción.


**ASESORÍA Y CONSULTORÍA ESTADÍSTICA  
SOLUCIONES**  
  
**Dr. YACHE CUÉNCA EDUARDO JAVIER**  
 Colegio de Estadísticos del Perú COESPE 428  
 948669959 949310911

ESTADÍSTICA & INVESTIGACIÓN, Av. Juan Pablo II 239 Urb. San Andrés - Trujillo, 3º piso (Frente la UNT)  
RPM #948669959 - edujavier82@gmail.com



**Tabla N° 03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,822
		N de elementos	18 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,751
		N de elementos	18 <sup>b</sup>
N total de elementos			36
Correlación entre formularios			,595
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual		,746
	Brown Longitud desigual		,746
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,717

a. Los elementos son: Ítem1, Ítem2, Ítem3, Ítem4, Ítem5, Ítem6, Ítem7, Ítem8, Ítem9, Ítem10, Ítem11, Ítem12, Ítem13, Ítem14, Ítem15, Ítem16, Ítem17, Ítem18.

b. Los elementos son: Ítem19, Ítem20, Ítem21, Ítem22, Ítem23, Ítem24, Ítem25, Ítem26, Ítem27, Ítem28, Ítem29, Ítem30, Ítem31, Ítem32, Ítem33, Ítem34, Ítem35, Ítem36.

En la Tabla N° 03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de atención, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,746 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,717, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de satisfacción, instrumento elaborado por la autora, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

## ANEXO 6: CONVERSIÓN DE ESCALA DE LIKERT A ESCALA ORDINAL

El cuestionario estuvo elaborado mediante la escala de Likert, que asignaba a cada ítem un puntaje a la respuesta, que estaba en el rango del 1 (Totalmente en desacuerdo) hasta el 5 (Totalmente de acuerdo). En donde, cada estudiante del taller de repostería marcó la respuesta que creía conveniente. Posteriormente, se procedió a establecer un rango de puntajes correspondiente a cada dimensión y al total de Satisfacción, en función a la respuesta que marcó el estudiante por cada ítem, para la conversión a la escala ordinal de la siguiente manera:

### Tangibilidad

#### Paso 1.- Determinar el rango "R"

R = Valor máximo – Valor mínimo

$$R = 45 - 9$$

$$R = 36$$

Comentario:

La dimensión tiene en total 9 ítems (1 al 9). En donde, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 5 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje máximo posible el 45 en el cuestionario (Se multiplica los 9 ítems x 5 que es el puntaje mayor de respuesta del cuestionario). Por otra parte, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 1 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje mínimo posible el 9 del cuestionario (Se multiplica 1 que es el puntaje menor de respuesta del cuestionario x los 9 ítems). Con el propósito de establecer un rango general, se procede a restar el valor máximo y el valor mínimo que se tiene como puntaje total de respuesta correspondiente a dicha dimensión, a fin de obtenerlo.

#### Paso 2.- Determinar la amplitud del rango por nivel "A"

$$A = \frac{R}{K} \quad \longrightarrow \quad K = \text{número de niveles (Intervalos)}$$

$$A = \frac{36}{3}$$

$$A = 12$$

Comentario:

Para establecer la escala ordinal, se procede a determinar el rango por nivel, a través de una fórmula:  $A = R / K$  ( $A =$  Amplitud del rango por nivel;  $R =$  Rango y  $K =$  número de niveles). En donde  $R = 36$ , porque representa al rango general de la dimensión; y  $K=3$ , porque representa al nivel: alto, medio y bajo. De modo que, al aplicar dicha fórmula, se obtiene como resultado 12, que indica la amplitud de cada nivel o intervalo (distancia numérica) aproximada en el que debe estar un número de otro, a fin de que existan intervalos numéricos similares distribuidos equitativamente para cada



uno de ellos. Obteniendo como resultado la escala ordinal correspondiente a la dimensión tangibilidad de la siguiente manera:

Nivel alto: 34 al 45

Nivel medio: 22 al 33

Nivel bajo: 9 al 21

## Fiabilidad

### Paso 1.- Determinar el rango "R"

$R = \text{Valor máximo} - \text{Valor mínimo}$

$$R = 45 - 9$$

$$R = 36$$

Comentario:

La dimensión tiene en total 9 ítems (10 al 18). En donde, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 5 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje máximo posible el 45 en el cuestionario. (Se multiplica los 9 ítems x 5 que es el puntaje mayor de respuesta del cuestionario). Por otra parte, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 1 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje mínimo posible el 9 en el cuestionario. (Se multiplica 1 que es el puntaje menor de respuesta del cuestionario x los 9 ítems). Con el propósito de establecer un rango general, se procede a restar el valor máximo y el valor mínimo que se tiene como puntaje total de respuesta correspondiente a dicha dimensión, a fin de obtenerlo.

### Paso 2.- Determinar la amplitud del rango por nivel "A"

$$A = \frac{R}{K} \quad \longrightarrow \quad K = \text{número de niveles (Intervalos)}$$

$$A = \frac{36}{3}$$

$$A = 12$$

Comentario:

Para establecer la escala ordinal, se procede a determinar el rango por nivel, a través de una fórmula:  $A = R / K$  ( $A =$  Amplitud del rango por nivel;  $R =$  Rango y  $K =$  número de niveles). En donde  $R = 36$ , porque representa al rango general de la dimensión; y  $K=3$ , porque representa al nivel: alto, medio y bajo. De modo que, al aplicar dicha fórmula, se obtiene como resultado 12, que indica la amplitud de cada nivel o intervalo (distancia numérica) aproximada en el que debe estar un número de otro, a fin de que existan intervalos numéricos similares distribuidos equitativamente para cada uno de ellos. Obteniendo como resultado la escala ordinal correspondiente a la dimensión tangibilidad de la siguiente manera:

Nivel alto: 34 al 45

Nivel medio: 22 al 33

Nivel bajo: 9 al 21

### Capacidad de respuesta

#### Paso 1.- Determinar el rango "R"

R = Valor máximo – Valor mínimo

$$R = 30 - 6$$

$$R = 24$$

Comentario:

La dimensión tiene en total 6 ítems (19 al 24). En donde, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 5 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje máximo posible el 30 en el cuestionario. (Se multiplica los 6 ítems x 5 que es el puntaje mayor de respuesta del cuestionario). Por otra parte, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 1 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje mínimo posible el 6 en el cuestionario. (Se multiplica 1 que es el puntaje menor de respuesta del cuestionario x los 6 ítems). Con el propósito de establecer un rango general, se procede a restar el valor máximo y el valor mínimo que se tiene como puntaje total de respuesta correspondiente a dicha dimensión, a fin de obtenerlo.

#### Paso 2.- Determinar la amplitud del rango por nivel "A"

$$A = \frac{R}{K} \quad \longrightarrow \quad K = \text{número de niveles (Intervalos)}$$

$$A = \frac{24}{3}$$

$$A = 8$$

Comentario:

Para establecer la escala ordinal, se procede a determinar el rango por nivel, a través de una fórmula:  $A = R / K$  (A= Amplitud del rango por nivel; R = Rango y K = número de niveles). En donde R = 24, porque representa al rango general de la dimensión; y K=3, porque representa al nivel: alto, medio y bajo. De modo que, al aplicar dicha fórmula, se obtiene como resultado 8, que indica la amplitud de cada nivel o intervalo (distancia numérica) aproximada en el que debe estar un número de otro, a fin de que existan intervalos numéricos similares distribuidos equitativamente para cada uno de ellos. Obteniendo como resultado la escala ordinal correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta de la siguiente manera:

Nivel alto: 23 al 30

Nivel medio: 15 al 22

Nivel bajo: 6 al 14

## Seguridad

### Paso 1.- Determinar el rango "R"

R = Valor máximo – Valor mínimo

$$R = 30 - 6$$

$$R = 24$$

Comentario:

La dimensión tiene en total 6 ítems (25 al 30). En donde, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 5 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje máximo posible el 30 en el cuestionario. (Se multiplica los 6 ítems x 5 que es el puntaje mayor de respuesta del cuestionario). Por otra parte, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 1 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje mínimo posible el 6 en el cuestionario. (Se multiplica 1 que es el puntaje menor de respuesta del cuestionario x los 6 ítems). Con el propósito de establecer un rango general, se procede a restar el valor máximo y el valor mínimo que se tiene como puntaje total de respuesta correspondiente a dicha dimensión, a fin de obtenerlo.

### Paso 2.- Determinar la amplitud del rango por nivel "A"

$$A = \frac{R}{K} \quad \longrightarrow \quad K = \text{número de niveles (Intervalos)}$$

$$A = \frac{24}{3}$$

$$A = 8$$

Comentario:

Para establecer la escala ordinal, se procede a determinar el rango por nivel, a través de una fórmula:  $A = R / K$  (A= Amplitud del rango por nivel; R = Rango y K = número de niveles). En donde R = 24, porque representa al rango general de la dimensión; y K=3, porque representa al nivel: alto, medio y bajo. De modo que, al aplicar dicha fórmula, se obtiene como resultado 8, que indica la amplitud de cada nivel o intervalo (distancia numérica) aproximada en el que debe estar un número de otro, a fin de que existan intervalos numéricos similares distribuidos equitativamente para cada uno de ellos. Obteniendo como resultado la escala ordinal correspondiente a la dimensión seguridad de la siguiente manera:

Nivel alto: 23 al 30

Nivel medio: 15 al 22

Nivel bajo: 6 al 14

## Empatía

### Paso 1.- Determinar el rango “R”

R = Valor máximo – Valor mínimo

$$R = 30 - 6$$

$$R = 24$$

Comentario:

La dimensión tiene en total 6 ítems (31 al 36). En donde, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 5 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje máximo posible el 30 en el cuestionario. (Se multiplica los 6 ítems x 5 que es el puntaje mayor de respuesta del cuestionario). Por otra parte, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 1 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje mínimo posible el 6 en el cuestionario. (Se multiplica 1 que es el puntaje menor de respuesta del cuestionario x los 6 ítems). Con el propósito de establecer un rango general, se procede a restar el valor máximo y el valor mínimo que se tiene como puntaje total de respuesta correspondiente a dicha dimensión, a fin de obtenerlo.

### Paso 2.- Determinar la amplitud del rango por nivel “A”

$$A = \frac{R}{K} \quad \longrightarrow \quad K = \text{número de niveles (Intervalos)}$$

$$A = \frac{24}{3}$$

$$A = 8$$

Comentario:

Para establecer la escala ordinal, se procede a determinar el rango por nivel, a través de una fórmula:  $A = R / K$  (A= Amplitud del rango por nivel; R = Rango y K = número de niveles). En donde R = 24, porque representa al rango general de la dimensión; y K=3, porque representa al nivel: alto, medio y bajo. De modo que, al aplicar dicha fórmula, se obtiene como resultado 8, que indica la amplitud de cada nivel o intervalo (distancia numérica) aproximada en el que debe estar un número de otro, a fin de que existan intervalos numéricos similares distribuidos equitativamente para cada uno de ellos. Obteniendo como resultado la escala ordinal correspondiente a la dimensión empatía de la siguiente manera:

Nivel alto: 23 al 30

Nivel medio: 15 al 22

Nivel bajo: 6 al 14

## Total de Satisfacción

### Paso 1.- Determinar el rango "R"

R = Valor máximo – Valor mínimo

$$R = 180 - 36$$

$$R = 144$$

Comentario:

Se consideró todos los 36 ítems del cuestionario (1 al 36). En donde, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 5 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje máximo posible el 180 en el cuestionario (Se multiplica los 36 ítems x 5 que es el puntaje mayor de respuesta del cuestionario). Por otra parte, si el estudiante hubiera marcado como puntaje el 1 de respuesta para cada uno de los ítems, se tendría como puntaje mínimo posible el 36 en el cuestionario. (Se multiplica 1 que es el puntaje menor de respuesta del cuestionario x los 36 ítems). Con el propósito de establecer un rango general, se procede a restar el valor máximo y el valor mínimo que se tiene como puntaje total de respuesta correspondiente a todas las dimensiones, a fin de obtenerlo.

### Paso 2.- Determinar la amplitud del rango por nivel "K"

$$A = \frac{R}{K} \quad \longrightarrow \quad K = \text{número de niveles (intervalos)}$$

$$A = \frac{144}{3}$$

$$A = 48$$

Comentario:

Para establecer la escala ordinal, se procede a determinar el rango por nivel, a través de una fórmula:  $A = R / K$  (A= Amplitud del rango por nivel; R = Rango y K = número de niveles). En donde  $R = 144$ , porque representa al rango general de todas las dimensiones; y  $K=3$ , porque representa al nivel: alto, medio y bajo. De modo que, al aplicar dicha fórmula, se obtiene como resultado 48, que indica la amplitud de cada nivel o intervalo (distancia numérica) aproximada en el que debe estar un número de otro, a fin de que existan intervalos numéricos similares distribuidos equitativamente para cada uno de ellos. Obteniendo como resultado la escala ordinal correspondiente a todas las dimensiones que inciden en la satisfacción total de la siguiente manera:

Para el nivel bajo se le da  $48+3$  pts para equilibrar los intervalos del nivel bajo de las dimensiones y luego, lo que resta, se distribuye equitativamente para el nivel medio y alto.

Nivel alto: 134 al 180

Nivel medio: 87 al 133

Nivel bajo: 36 al 86

A continuación, se visualiza la escala ordinal en función a un puntaje correspondiente a cada dimensión y al total de satisfacción:

<b>Nivel</b>	<b>Tangibilidad</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>	<b>Total</b>
Alto	34 - 45	34 - 45	23- 30	23- 30	23- 30	134 - 180
Medio	22 - 33	22 - 33	15 - 22	15 - 22	15 - 22	87 - 133
Bajo	9 – 21	9 - 21	6 -14	6 -14	6 -14	36 - 86

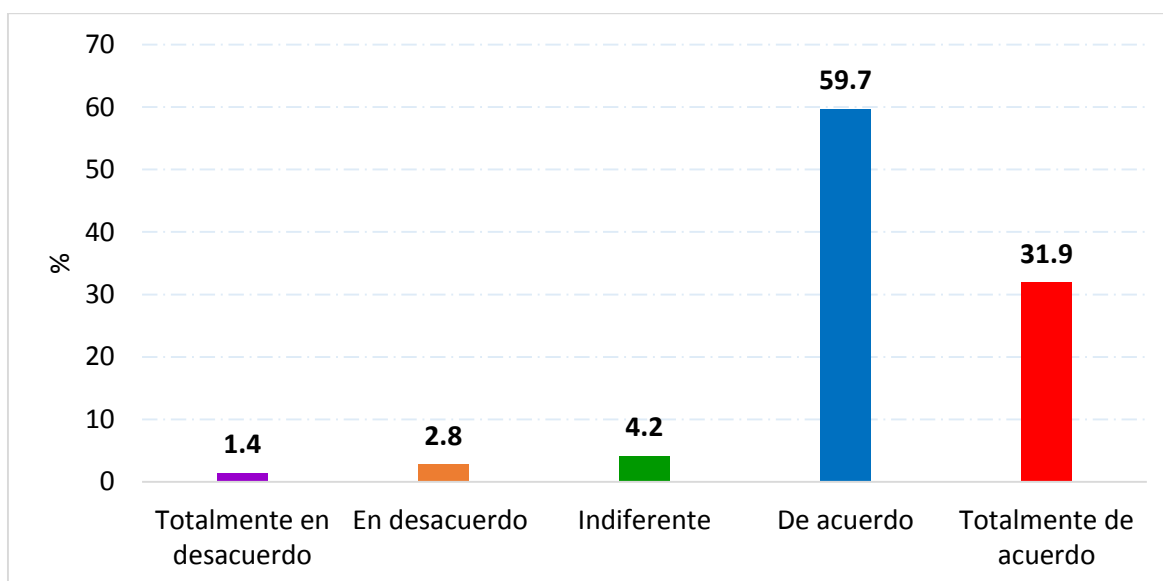
## ANEXO 7: RESULTADOS POR PREGUNTA

### NIVEL DE LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD:

**Tabla 14.** Consideras que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería

PREGUNTA 1	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	2	2.8
Indiferente	3	4.2
De acuerdo	43	59.7
Totalmente de acuerdo	23	31.9
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 14.

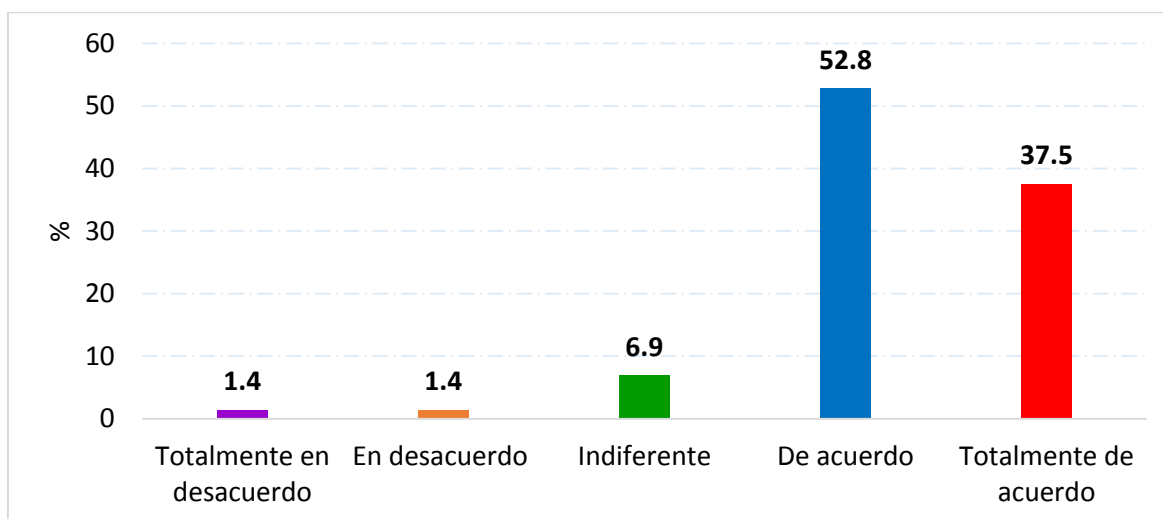
**Figura 7.** Consideras que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería.

**Comentario:** En la Figura 7 se observa que el 59.7% de los estudiantes están de acuerdo que tanto el profesor como las personas que le sirven de apoyo siempre tienen la vestimenta apropiada para llevar a cabo las clases de repostería, el 31.9% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 4.2% le es indiferente.

**Tabla 15.** *Te sientes siempre a gusto con la apariencia que tú profesor muestra ante ti.*

PREGUNTA 2	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	1	1.4
Indiferente	5	6.9
De acuerdo	38	52.8
Totalmente de acuerdo	27	37.5
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 15.

**Figura 8.** *Te sientes siempre a gusto con la apariencia que tú profesor muestra ante ti.*

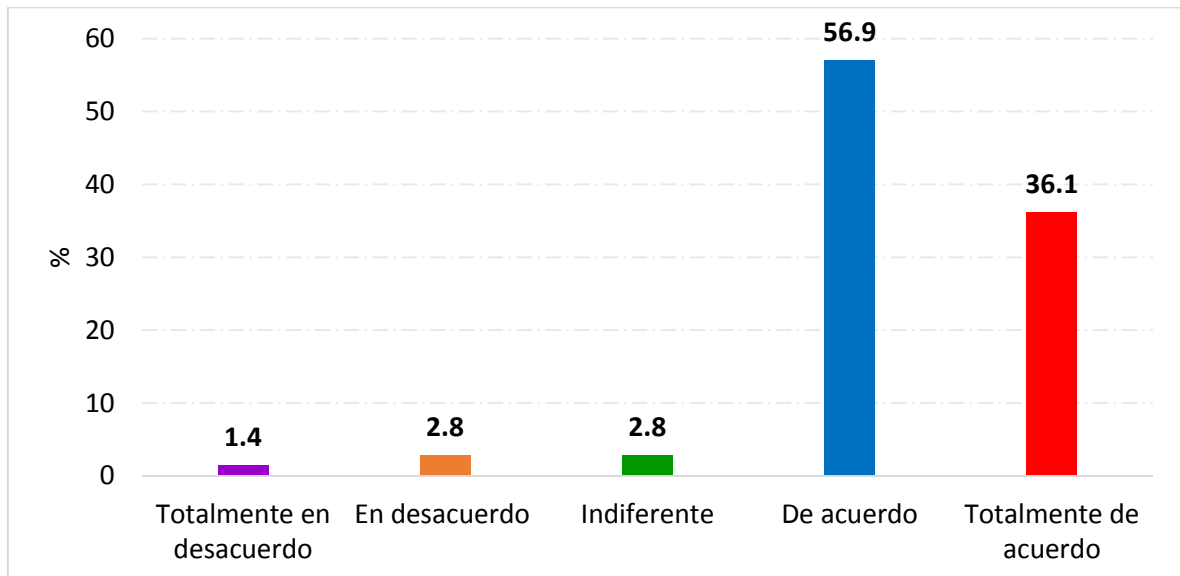
**Comentario:** En la Figura 8 se observa que el 52.8% de los estudiantes están de acuerdo que siempre están a gusto con la apariencia que su profesor muestra ante ellos, el 37.5% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 6.9% le es indiferente.



**Tabla 16.** Sientes que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal.

PREGUNTA 3	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	2	2.8
Indiferente	2	2.8
De acuerdo	41	56.9
Totalmente de acuerdo	26	36.1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 16.

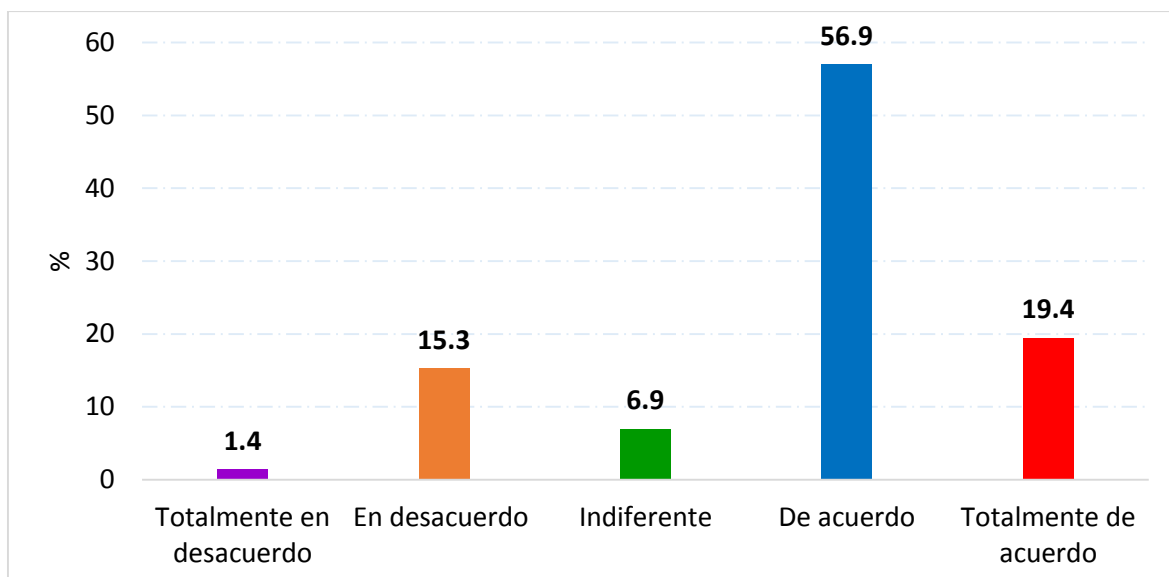
**Figura 9.** Sientes que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal.

**Comentario:** En la Figura 9 se observa que el 56.9% de los estudiantes están de acuerdo que las personas en general que trabajan para la empresa siempre reflejan una buena imagen en cuanto a su arreglo personal, el 36.1% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 2.8% le es indiferente.

**Tabla 17.** Crees que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase.

PREGUNTA 4	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	11	15.3
Indiferente	5	6.9
De acuerdo	41	56.9
Totalmente de acuerdo	14	19.4
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 17.

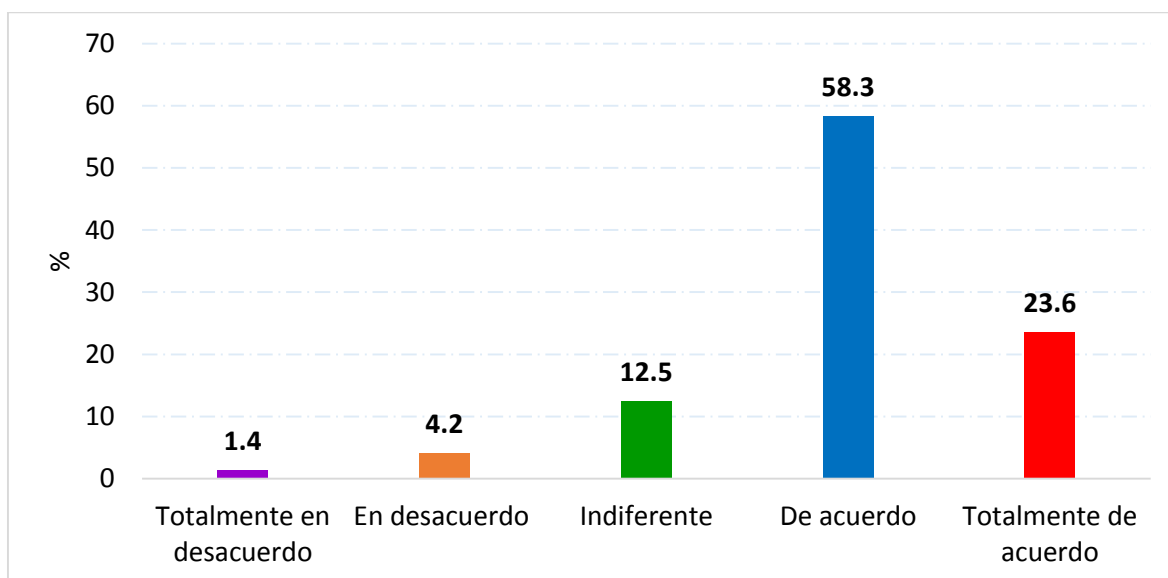
**Figura 10.** Crees que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase.

**Comentario:** En la Figura 10 se observa que el 56.9% de los estudiantes están de acuerdo que la maquinaria y equipo que se utilizan en el taller de repostería es suficiente para la cantidad de estudiantes que hay en cada clase, el 19.4% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 15.3% están en desacuerdo.

**Tabla 18.** Piensas que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado.

PREGUNTA 5	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	3	4.2
Indiferente	9	12.5
De acuerdo	42	58.3
Totalmente de acuerdo	17	23.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 18.

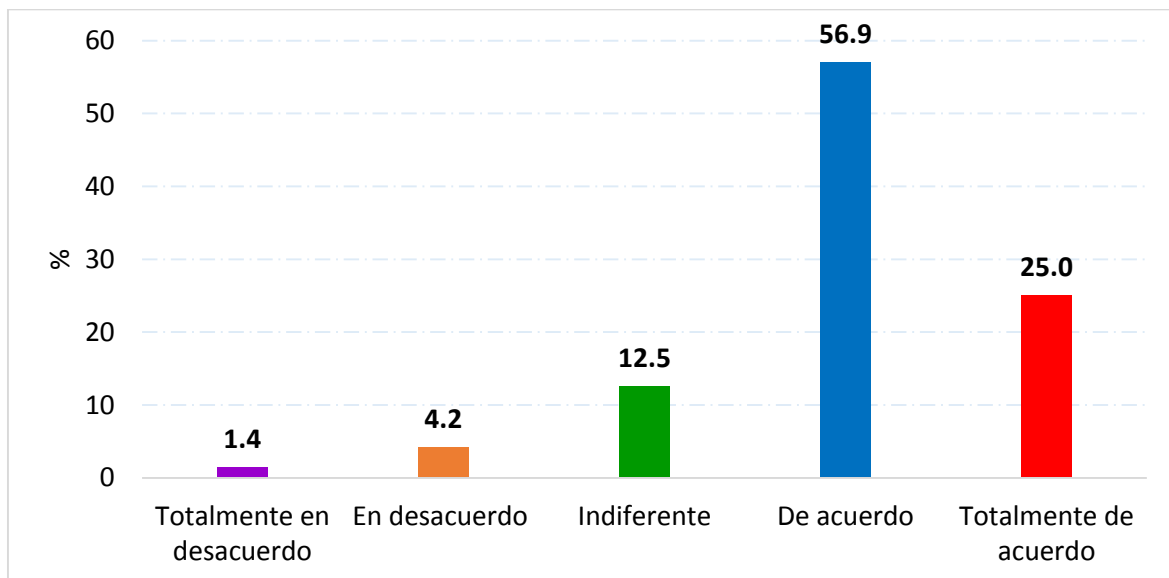
**Figura 11.** Piensas que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado.

**Comentario:** En la Figura 11 se observa que el 58.3% de los estudiantes están de acuerdo que los artefactos que se utilizan como la cocina, batidora, entre otros se encuentran en excelente estado, el 23.6% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 12.5% le es indiferente.

**Tabla 19.** Estas satisfecha con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería.

PREGUNTA 6	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	3	4.2
Indiferente	9	12.5
De acuerdo	41	56.9
Totalmente de acuerdo	18	25.0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 19.

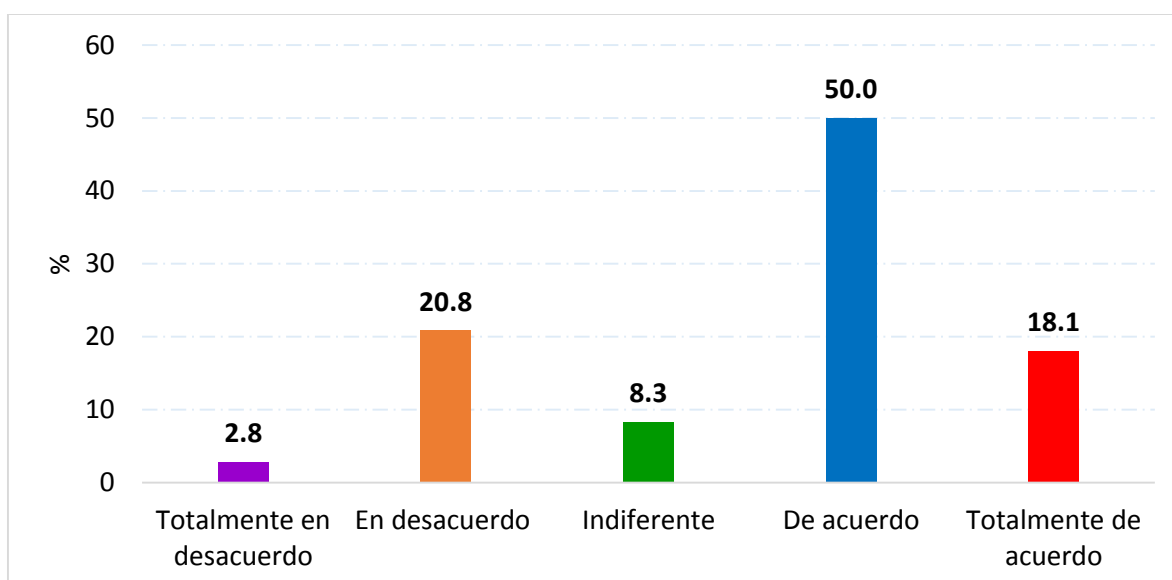
**Figura 12.** Estas satisfecha con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería.

**Comentario:** En la Figura 12 se observa que el 56.9% de los estudiantes están de acuerdo en su satisfacción con la calidad de la maquinaria y equipo que se utiliza en la realización de las clases de repostería, el 25.0% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 12.5% le es indiferente.

**Tabla 20.** Verdaderamente consideras que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados.

PREGUNTA 7	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.8
En desacuerdo	15	20.8
Indiferente	6	8.3
De acuerdo	36	50.0
Totalmente de acuerdo	13	18.1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 20.

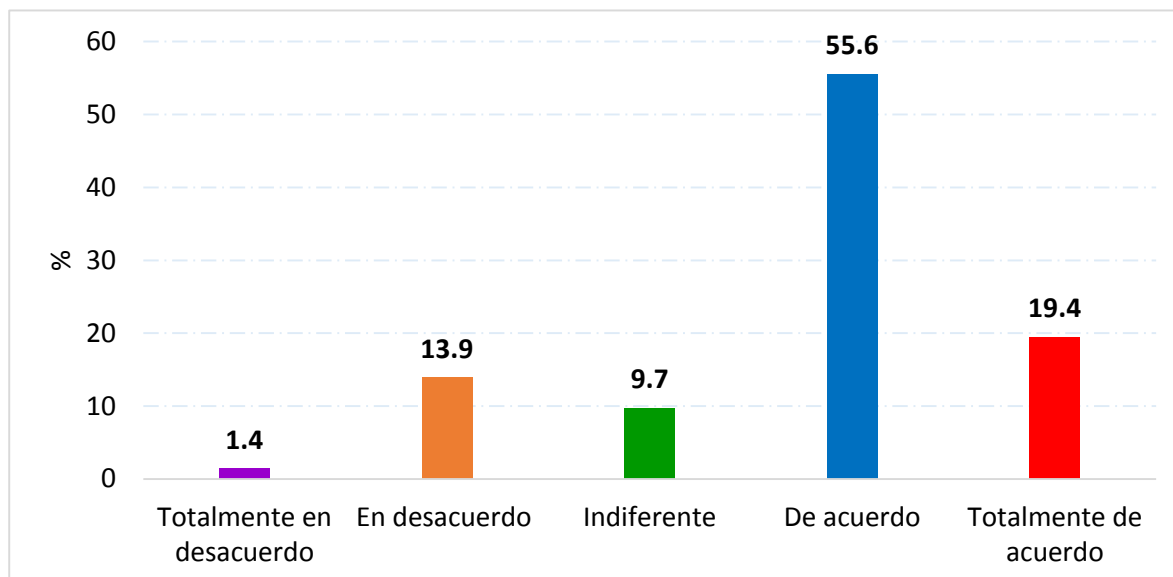
**Figura 13.** Verdaderamente consideras que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados.

**Comentario:** En la Figura 13 se observa que el 50.0% de los estudiantes están de acuerdo que el tamaño de las aulas es el adecuado para la cantidad de estudiantes que están matriculados, el 20.8% están en desacuerdo, en tanto que el 18.1% están en totalmente de acuerdo.

**Tabla 21.** La infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista.

PREGUNTA 8	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	10	13.9
Indiferente	7	9.7
De acuerdo	40	55.6
Totalmente de acuerdo	14	19.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 21.

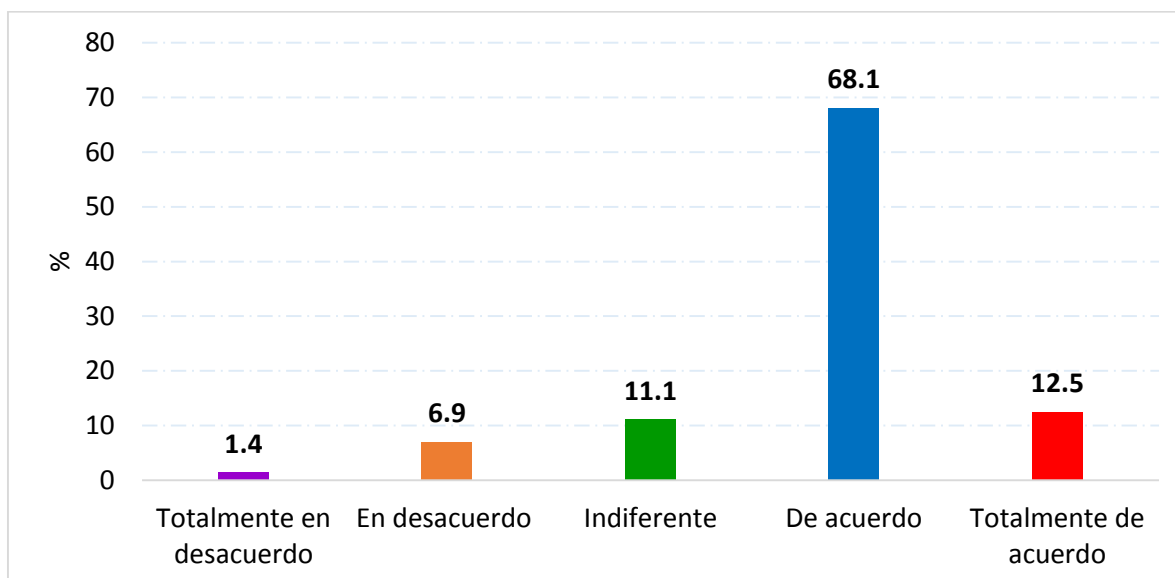
**Figura 14.** La infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista.

**Comentario:** En la Figura 14 se observa que el 55.6% de los estudiantes están de acuerdo que la infraestructura del local en el que se brindan los cursos del taller de repostería es agradable y cómodo a tu punto de vista, el 19.4% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 13.9% están en desacuerdo.

**Tabla 22.** Consideras que el local donde se te ofrece el servicio cumple de forma adecuada con tus necesidades de aprendizaje.

PREGUNTA 9	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	5	6.9
Indiferente	8	11.1
De acuerdo	49	68.1
Totalmente de acuerdo	9	12.5
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 22.

**Figura 15.** Consideras que el local donde se te ofrece el servicio cumple de forma adecuada con tus necesidades de aprendizaje.

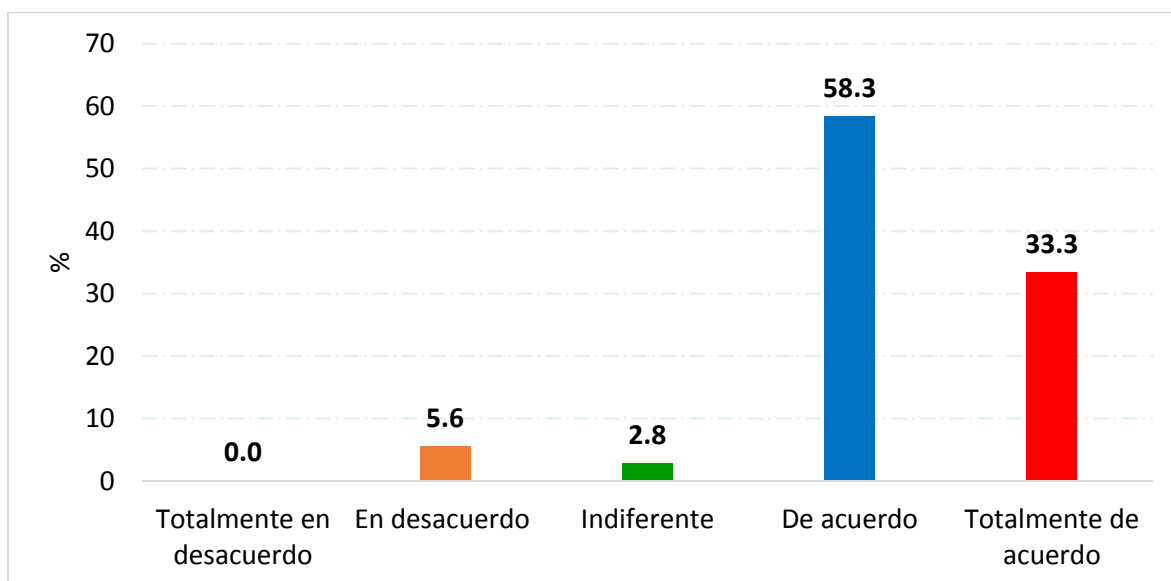
**Comentario:** En la Figura 15 se observa que el 68.1% de los estudiantes están de acuerdo que el local donde se les ofrece el servicio cumple de forma adecuada con sus necesidades de aprendizaje, el 12.5% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 11.1% le es indiferente.

## NIVEL DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD:

**Tabla 23.** *Sientes que tú profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que te está enseñando de forma teórica y práctica.*

PREGUNTA 10	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	4	5.6
Indiferente	2	2.8
De acuerdo	42	58.3
Totalmente de acuerdo	24	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 23.

**Figura 16.** *Sientes que tú profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que te está enseñando de forma teórica y práctica.*

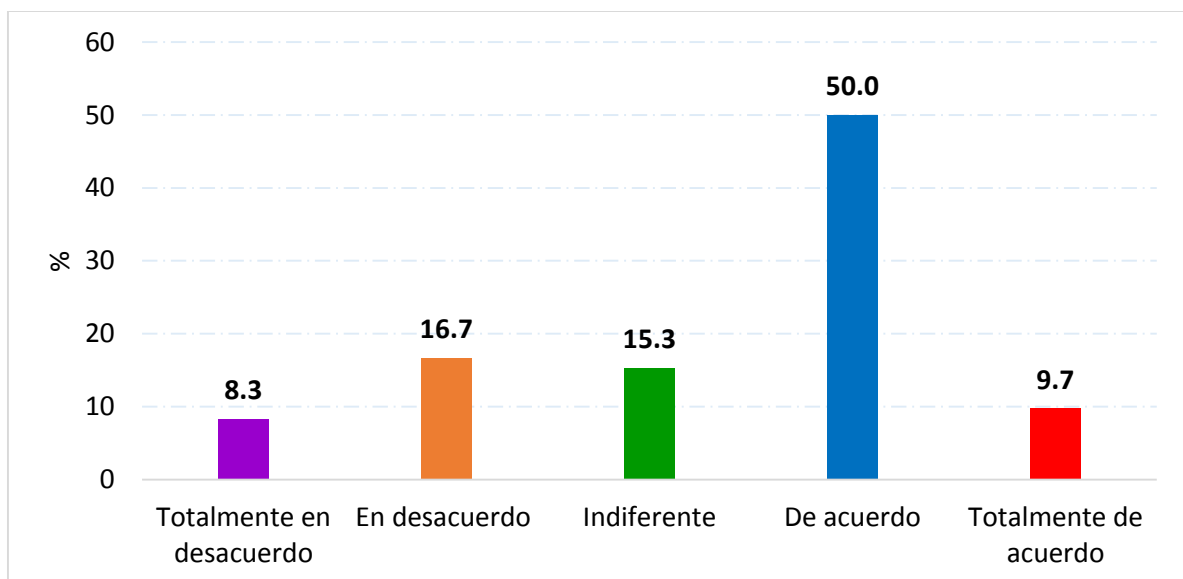
**Comentario:** En la Figura 16 se observa que el 58.3% de los estudiantes están de acuerdo que su profesor tiene pleno dominio y conocimiento del tema que les está enseñando de forma teórica y práctica, el 33.3% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 15.6% están en desacuerdo.



**Tabla 24.** Opinias que tú profesor debe tener más experiencia de la que ya posee para dedicarse a enseñar.

PREGUNTA 11	N°	%
Totalmente en desacuerdo	6	8.3
En desacuerdo	12	16.7
Indiferente	11	15.3
De acuerdo	36	50.0
Totalmente de acuerdo	7	9.7
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 24.

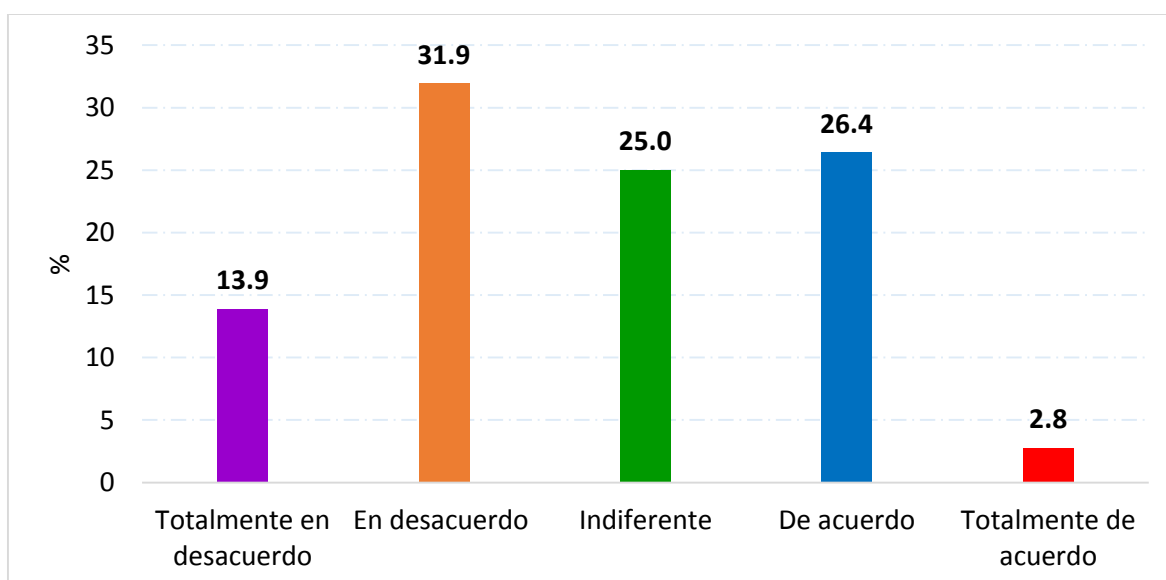
**Figura 17.** Opinias que tú profesor debe tener más experiencia de la que ya posee para dedicarse a enseñar.

**Comentario:** En la Figura 17 se observa que el 50.0% de los estudiantes están de acuerdo que su profesor debe tener más experiencia de la que ya posee para dedicarse a enseñar, el 16.7% están en desacuerdo, en tanto que el 15.3% le es indiferente.

**Tabla 25.** Consideras que tú profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas.

PREGUNTA 12	N°	%
Totalmente en desacuerdo	10	13.9
En desacuerdo	23	31.9
Indiferente	18	25.0
De acuerdo	19	26.4
Totalmente de acuerdo	2	2.8
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 25.

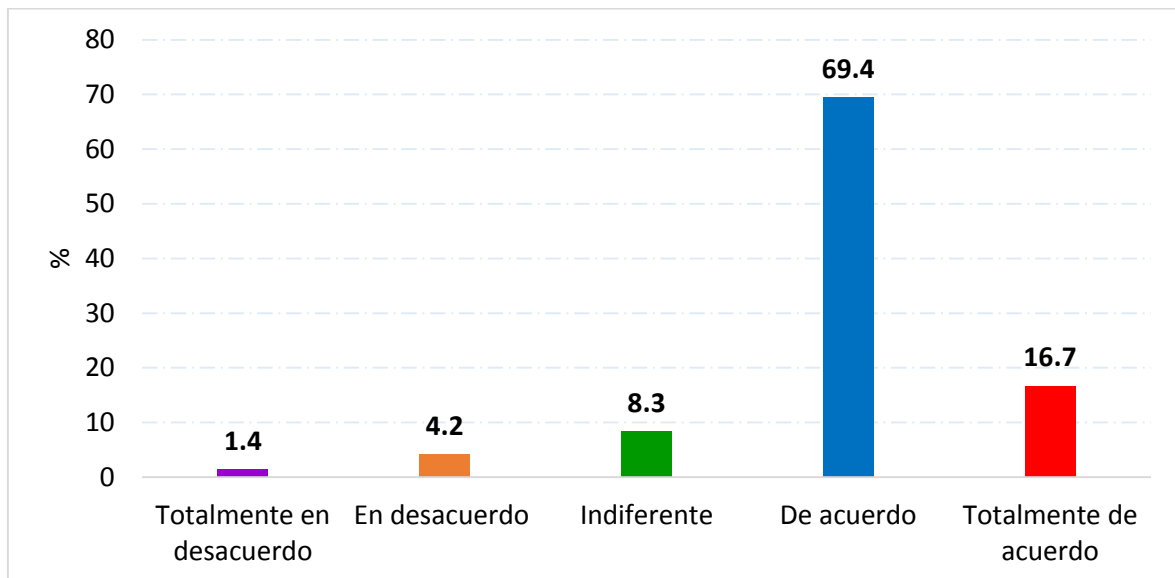
**Figura 18.** Consideras que tú profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas.

**Comentario:** En la Figura 18 se observa que el 31.9% de los estudiantes están en desacuerdo que su profesor tiene que capacitarse en nuevas técnicas de repostería porque están algo anticuadas, el 26.4% están de acuerdo, en tanto que el 25.0% le es indiferente.

**Tabla 26.** Si tu fueras tu profesor expresarías tus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace.

<b>PREGUNTA 13</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	3	4.2
Indiferente	6	8.3
De acuerdo	50	69.4
Totalmente de acuerdo	12	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 26.

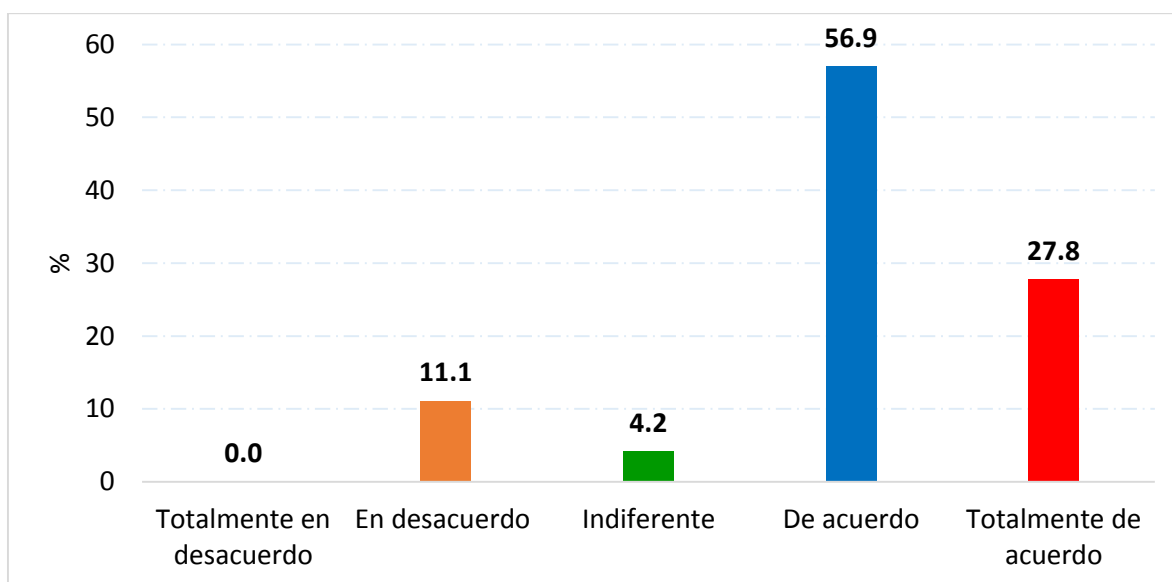
**Figura 19.** Si tu fueras tu profesor expresarías tus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace.

**Comentario:** En la Figura 19 se observa que el 69.4% de los estudiantes están de acuerdo que si fueran su profesor expresarían sus ideas o sugerencias de la forma como él lo hace, el 16.7% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 8.3% le es indiferente.

**Tabla 27.** Crees tú que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante.

PREGUNTA 14	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	8	11.1
Indiferente	3	4.2
De acuerdo	41	56.9
Totalmente de acuerdo	20	27.8
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 27.

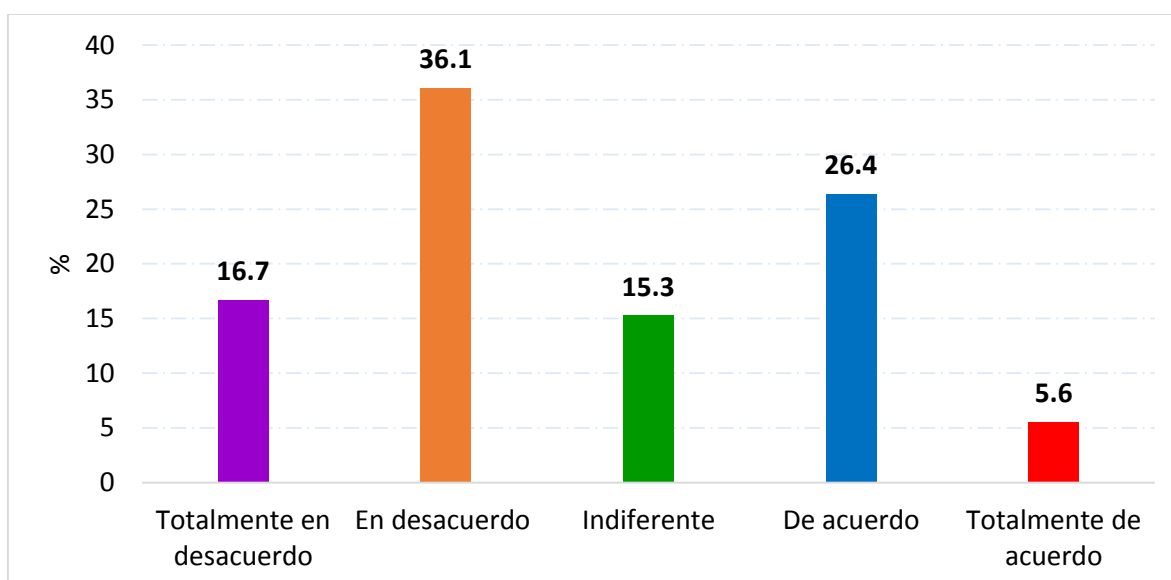
**Figura 20.** Crees tú que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante.

**Comentario:** En la Figura 20 se observa que el 56.9% de los estudiantes están de acuerdo que existe una comunicación clara y fluida entre el profesor y el estudiante, el 27.8% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 11.1% están en desacuerdo.

**Tabla 28.** Sientes que algunas veces eres tímida o no quieres hacer preguntas porque el profesor no te inspira confianza.

PREGUNTA 15	N°	%
Totalmente en desacuerdo	12	16.7
En desacuerdo	26	36.1
Indiferente	11	15.3
De acuerdo	19	26.4
Totalmente de acuerdo	4	5.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 28.

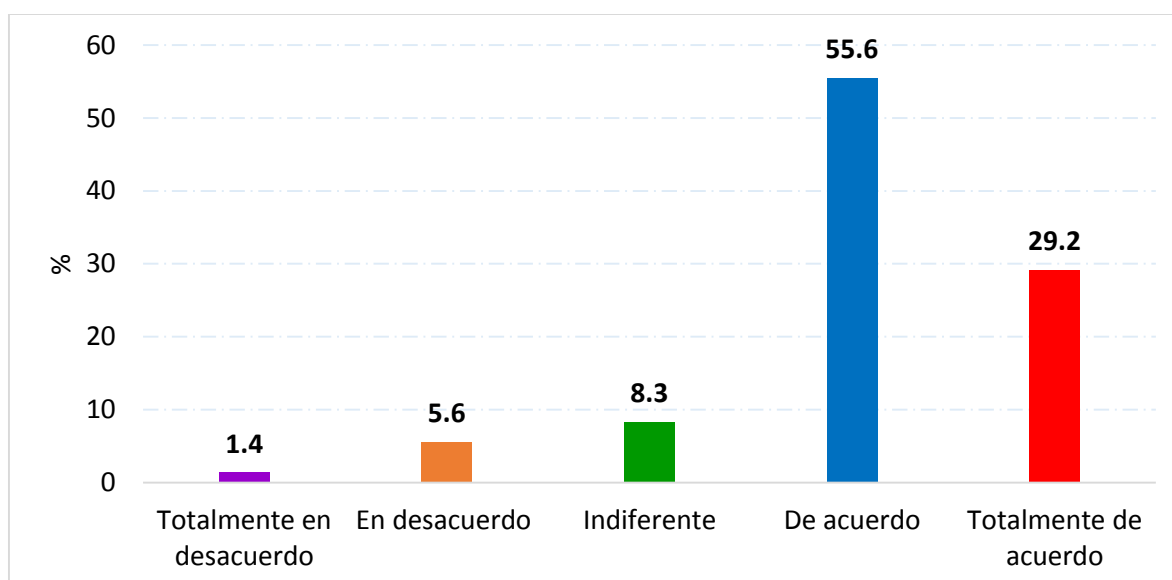
**Figura 21.** Sientes que algunas veces eres tímida o no quieres hacer preguntas porque el profesor no te inspira confianza.

**Comentario:** En la Figura 21 se observa que el 36.1% de los estudiantes están en desacuerdo que algunas veces son tímidas o no quieren hacer preguntas porque el profesor no les inspira confianza, el 26.4% están de acuerdo, en tanto que el 16.7% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 29.** El profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos.

PREGUNTA 16	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	4	5.6
Indiferente	6	8.3
De acuerdo	40	55.6
Totalmente de acuerdo	21	29.2
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 29.

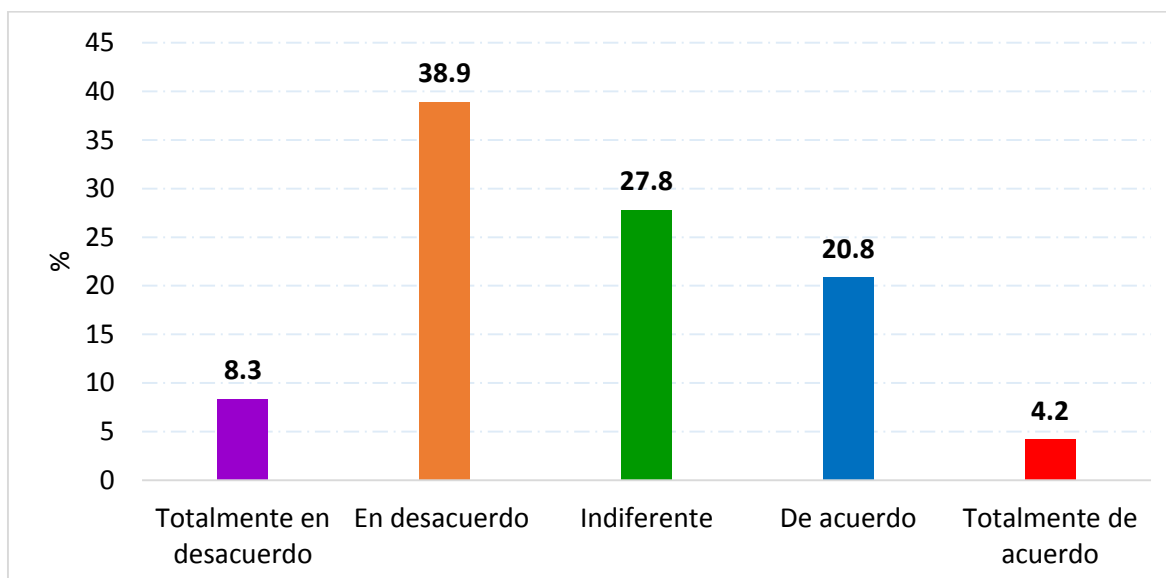
**Figura 22.** El profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos.

**Comentario:** En la Figura 22 se observa que el 55.6% de los estudiantes están de acuerdo que su profesor responde a todas las preguntas de los estudiantes de modo que se quedan contentos, el 29.2% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 8.3% le es indiferente.

**Tabla 30.** Sientes que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes.

PREGUNTA 17	N°	%
Totalmente en desacuerdo	6	8.3
En desacuerdo	28	38.9
Indiferente	20	27.8
De acuerdo	15	20.8
Totalmente de acuerdo	3	4.2
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 30.

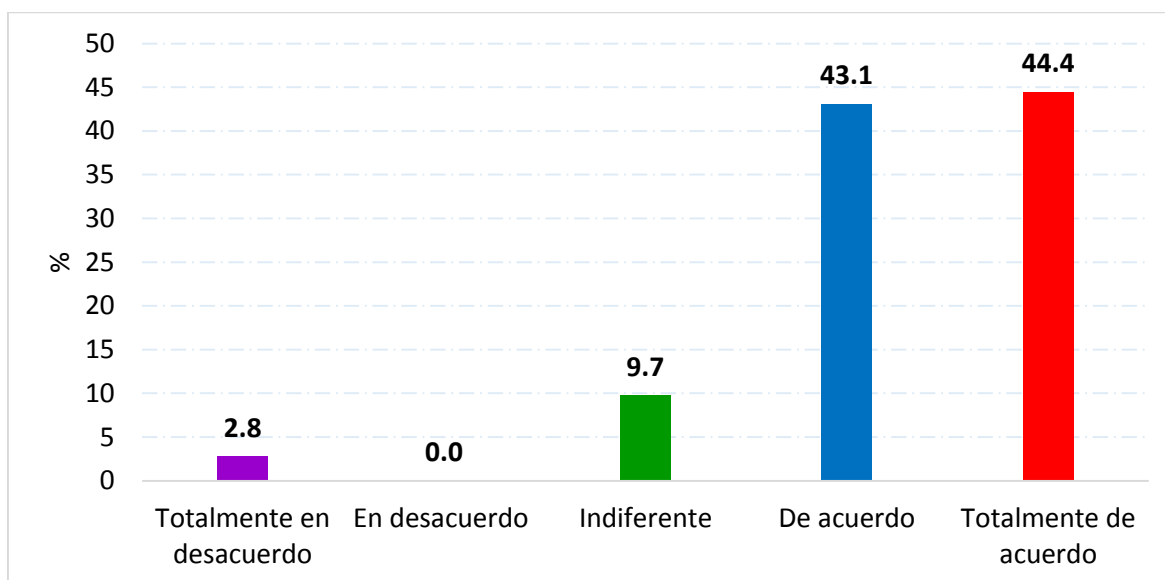
**Figura 23.** Sientes que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes.

**Comentario:** En la Figura 23 se observa que el 38.9% de los estudiantes están en desacuerdo que en ocasiones el profesor no toma la iniciativa en aclarar las dudas de los estudiantes, el 27.8% le es indiferente, en tanto que el 20.8% están de acuerdo.

**Tabla 31.** *Te matricularías de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y recomendarías a otras personas que lo hagan.*

PREGUNTA 18	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.8
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	7	9.7
De acuerdo	31	43.1
Totalmente de acuerdo	32	44.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 31.

**Figura 24.** *Te matricularías de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y recomendarías a otras personas que lo hagan.*

**Comentario:** En la Figura 24 se observa que el 44.4% de los estudiantes están totalmente de acuerdo en que se matricularían de nuevo en alguno de los cursos del taller de repostería y en que recomendarían a otras personas que lo hagan, el 43.1% están de acuerdo, en tanto que el 9.7% le es indiferente.

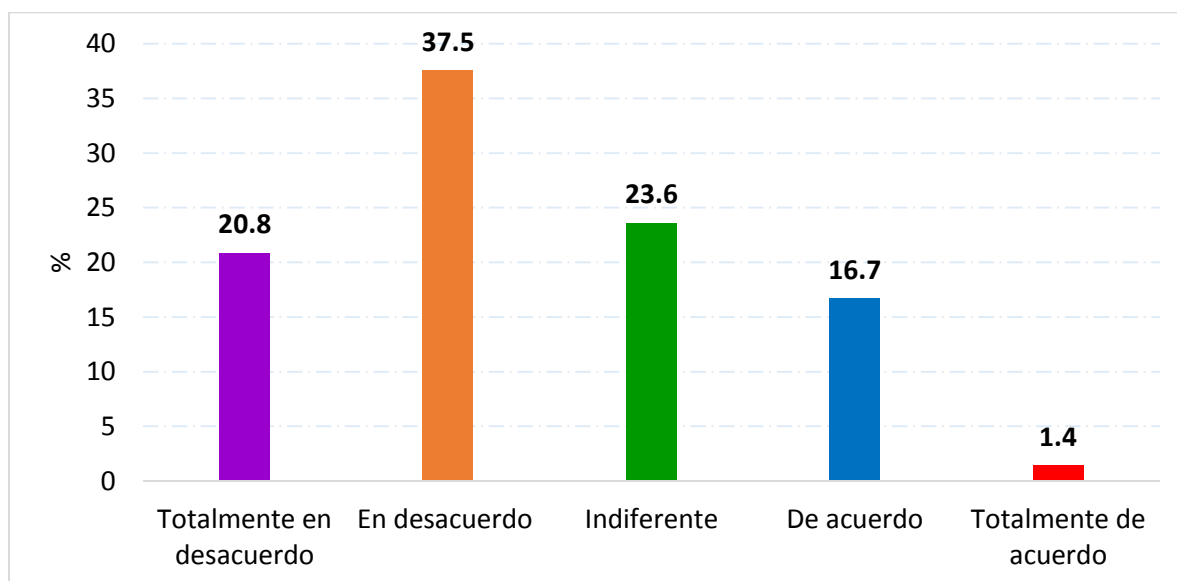


## NIVEL DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA:

**Tabla 32.** Crees que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados.

PREGUNTA 19	N°	%
Totalmente en desacuerdo	15	20.8
En desacuerdo	27	37.5
Indiferente	17	23.6
De acuerdo	12	16.7
Totalmente de acuerdo	1	1.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 32.

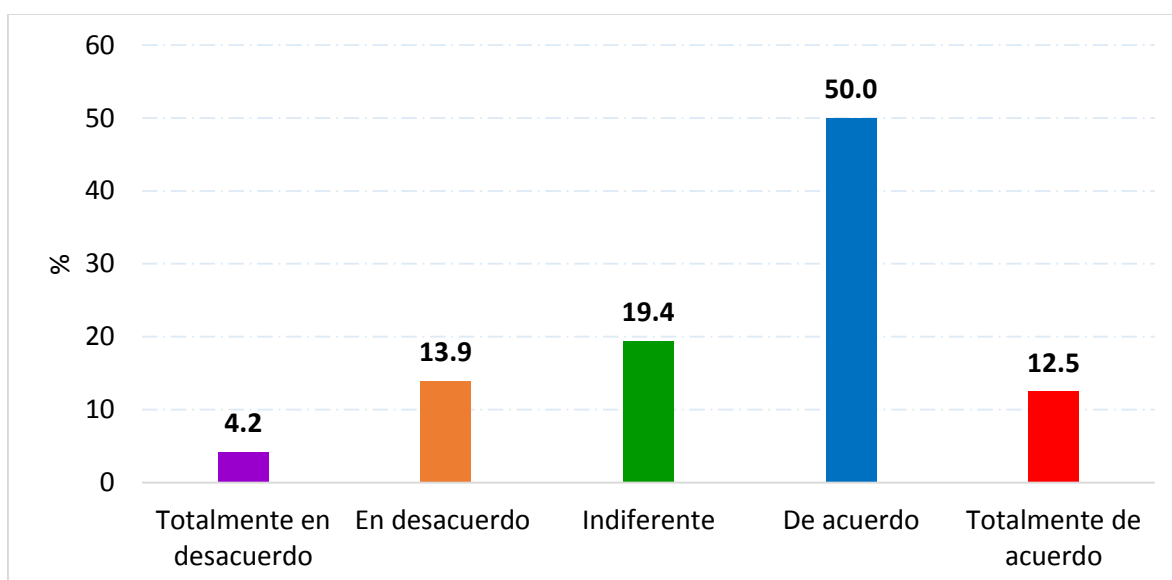
**Figura 25.** Crees que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados.

**Comentario:** En la Figura 25 se observa que el 37.5% de los estudiantes están en desacuerdo en que se deberían cambiar los horarios de los cursos del taller de repostería por otros más apropiados, el 23.6% le es indiferente, en tanto que el 20.8% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 33.** Consideras que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida.

PREGUNTA 20	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	4.2
En desacuerdo	10	13.9
Indiferente	14	19.4
De acuerdo	36	50.0
Totalmente de acuerdo	9	12.5
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 33.

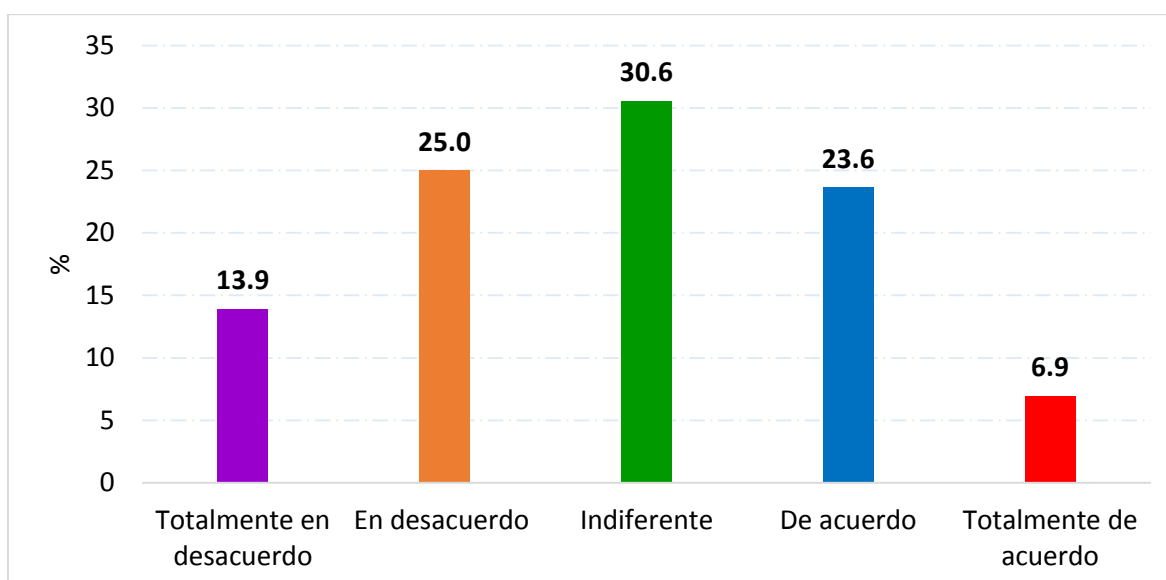
**Figura 26.** Consideras que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida.

**Comentario:** En la Figura 26 se observa que el 50.0% de los estudiantes están de acuerdo que los cursos del taller de repostería empiezan y terminan a la hora establecida, el 19.4% le es indiferente, en tanto que el 13.9% están en desacuerdo.

**Tabla 34.** Preferirías que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana.

PREGUNTA 21	N°	%
Totalmente en desacuerdo	10	13.9
En desacuerdo	18	25.0
Indiferente	22	30.6
De acuerdo	17	23.6
Totalmente de acuerdo	5	6.9
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 34.

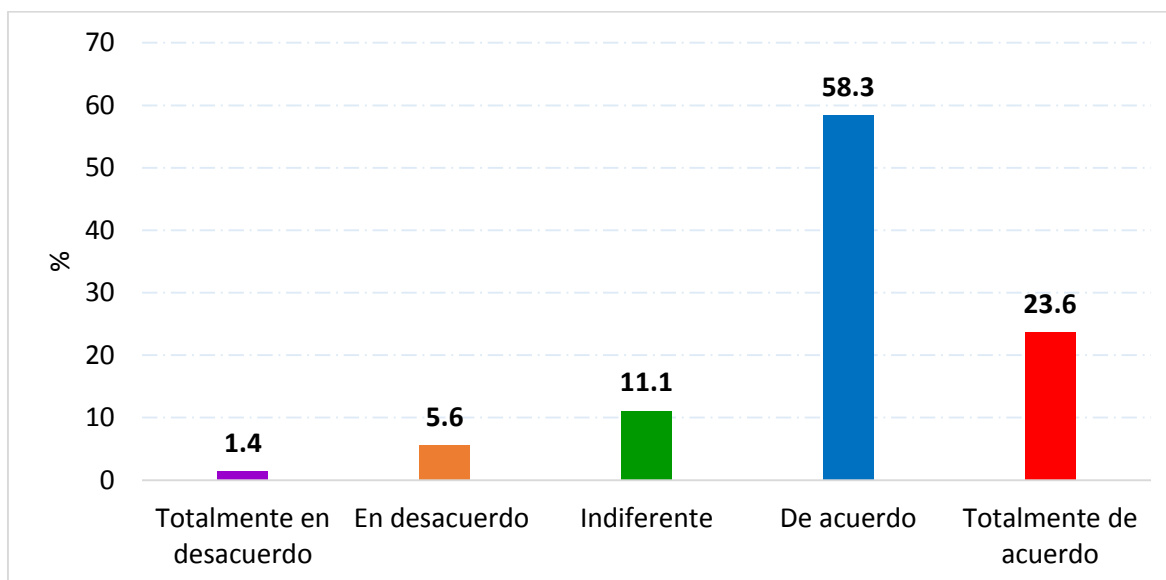
**Figura 27.** Preferirías que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana.

**Comentario:** En la Figura 27 se observa que el 30.6% de los estudiantes le es indiferente que los cursos del taller de repostería se impartan los fines de semana, el 25.0% están en desacuerdo, en tanto que el 23.6% están de acuerdo.

**Tabla 35.** Sientes que el profesor como las personas que los apoyan siempre están atentos a darte la ayuda que necesitas en el momento preciso durante el desarrollo del curso.

PREGUNTA 22	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	4	5.6
Indiferente	8	11.1
De acuerdo	42	58.3
Totalmente de acuerdo	17	23.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 35.

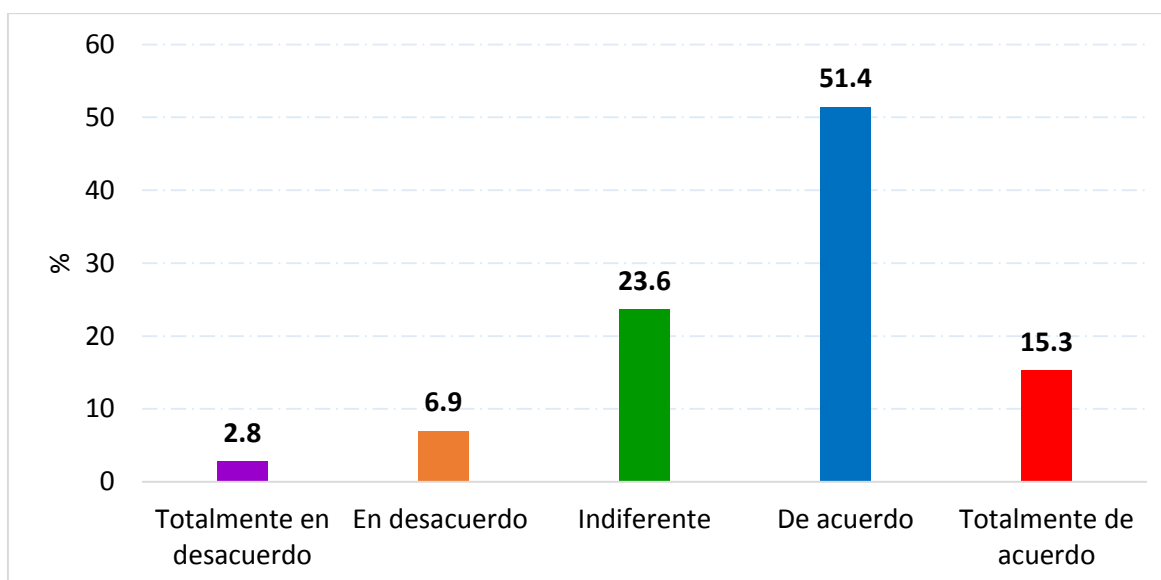
**Figura 28.** Sientes que el profesor como las personas que los apoyan siempre están atentos a darte la ayuda que necesitas en el momento preciso durante el desarrollo del curso.

**Comentario:** En la Figura 28 se observa que el 58.3% de los estudiantes están de acuerdo que el profesor como las personas que los apoyan siempre están atentos a darle la ayuda que se necesitan en el momento preciso durante el desarrollo del curso, el 23.6% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 11.1% le es indiferente.

**Tabla 36.** El profesor siempre está listo y presto para ayudarte incluso fuera del horario de clase.

<b>PREGUNTA 23</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	2.8
En desacuerdo	5	6.9
Indiferente	17	23.6
De acuerdo	37	51.4
Totalmente de acuerdo	11	15.3
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 36.

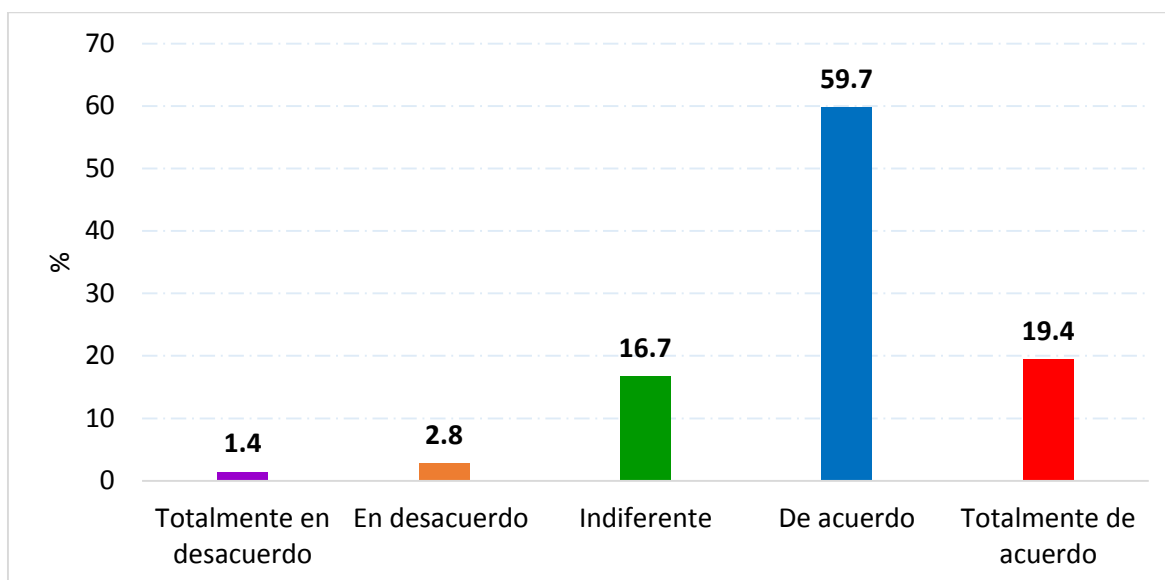
**Figura 29.** El profesor siempre está listo y presto para ayudarte incluso fuera del horario de clase.

**Comentario:** En la Figura 29 se observa que el 51.4% de los estudiantes están de acuerdo que el profesor siempre está listo y presto para ayudarlos incluso fuera del horario de clase, el 23.6% le es indiferente, en tanto que el 15.3% están totalmente de acuerdo.

**Tabla 37.** Sientes que el tiempo que pasas en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que estas llevando.

PREGUNTA 24	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	2	2.8
Indiferente	12	16.7
De acuerdo	43	59.7
Totalmente de acuerdo	14	19.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 37.

**Figura 30.** Sientes que el tiempo que pasas en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que estas llevando.

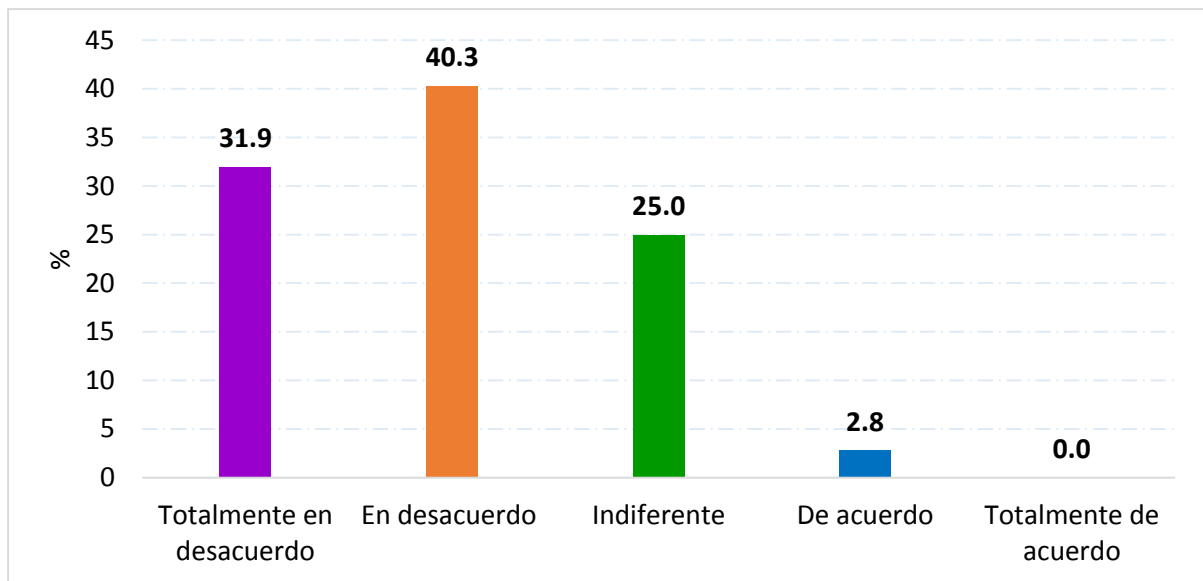
**Comentario:** En la Figura 30 se observa que el 59.7% de los estudiantes están de acuerdo que el tiempo que pasan en el taller de repostería satisface todas tus expectativas en lo referente al curso que están llevando, el 19.4% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 16.7% le es indiferente.

## NIVEL DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD

**Tabla 38.** Son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería.

PREGUNTA 25	N°	%
Totalmente en desacuerdo	23	31.9
En desacuerdo	29	40.3
Indiferente	18	25.0
De acuerdo	2	2.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 38.

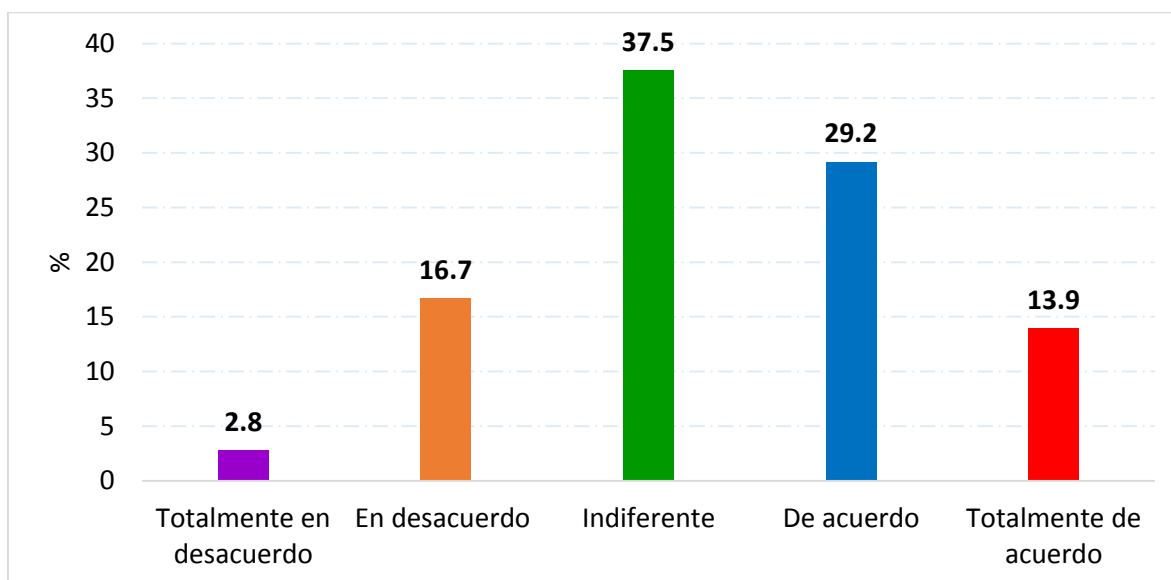
**Figura 31.** Son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería.

**Comentario:** En la Figura 31 se observa que el 40.3% de los estudiantes están en desacuerdo que son frecuentes los accidentes entre los estudiantes cada vez que se imparten los cursos del taller de repostería, el 31.9% están totalmente en desacuerdo, en tanto que el 25.0% le es indiferente.

**Tabla 39.** El taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente.

PREGUNTA 26	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.8
En desacuerdo	12	16.7
Indiferente	27	37.5
De acuerdo	21	29.2
Totalmente de acuerdo	10	13.9
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 39.

**Figura 32.** El taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente.

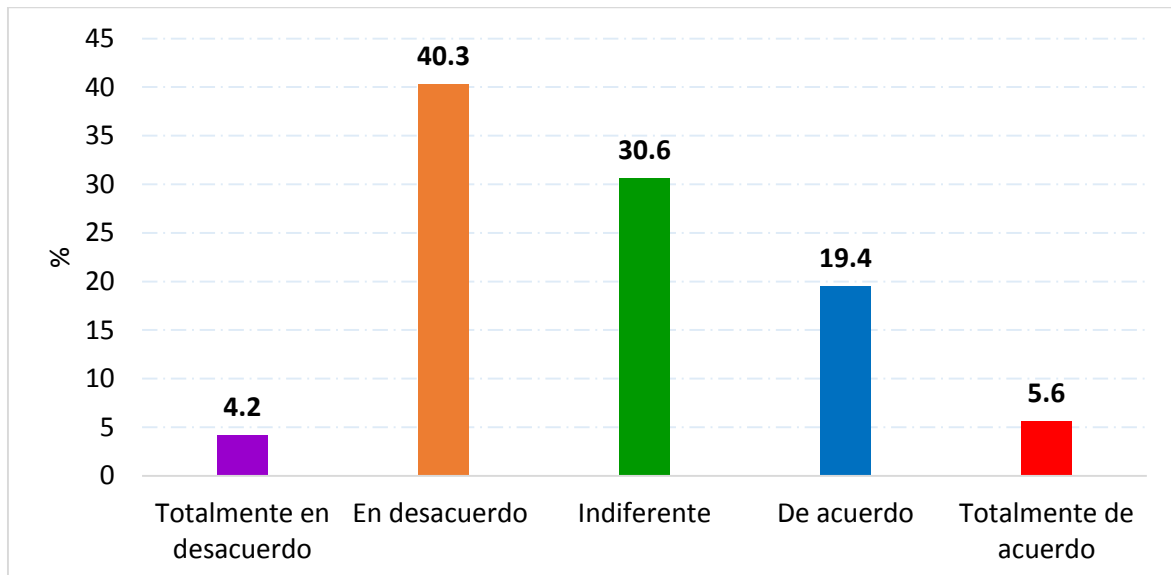
**Comentario:** En la Figura 32 se observa que el 37.5% de los estudiantes le es indiferente, que el taller de repostería cuenta con extintores y botiquín en caso de presentarse algún accidente, el 29.2% están de acuerdo, en tanto que el 16.7% están en desacuerdo.



**Tabla 40.** El local donde se imparten los cursos del taller de repostería tiene señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre.

PREGUNTA 27	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	4.2
En desacuerdo	29	40.3
Indiferente	22	30.6
De acuerdo	14	19.4
Totalmente de acuerdo	4	5.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 40.

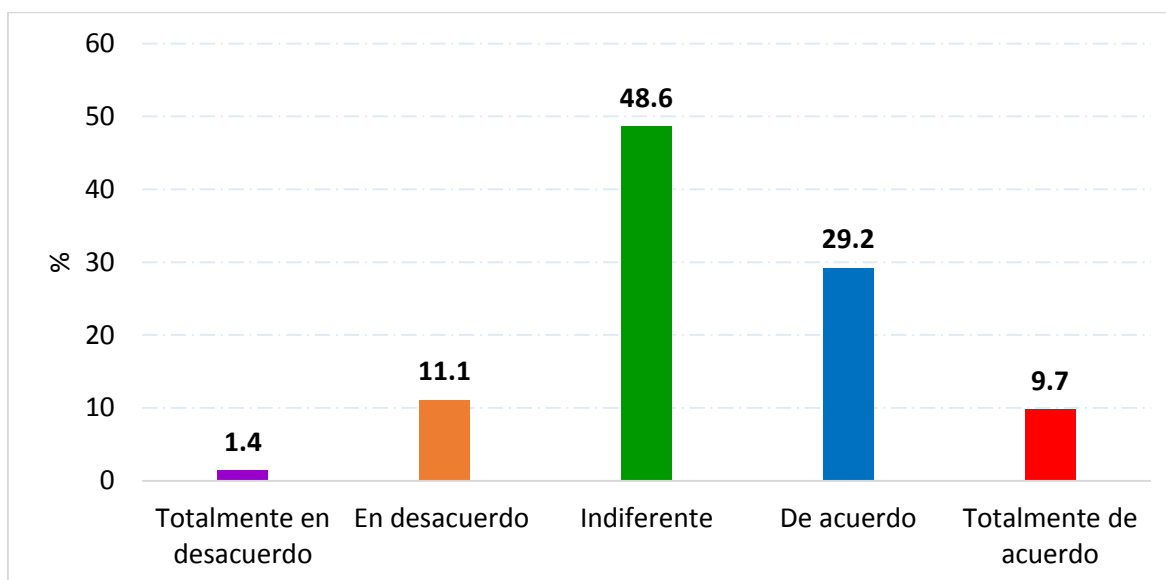
**Figura 33.** El local donde se imparten los cursos del taller de repostería tiene señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre.

**Comentario:** En la Figura 33 se observa que el 40.3% de los estudiantes están en desacuerdo que el local donde se imparten los cursos del taller de repostería tiene señales de seguridad según lo establece Defensa Civil en caso de ocurrir algún desastre, el 30.6% le es indiferente, en tanto que el 19.4% están de acuerdo.

**Tabla 41.** *Opinas que todo el personal que trabaja en el taller de repostería está preparado para afrontar alguna emergencia.*

PREGUNTA 28	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	8	11.1
Indiferente	35	48.6
De acuerdo	21	29.2
Totalmente de acuerdo	7	9.7
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 41.

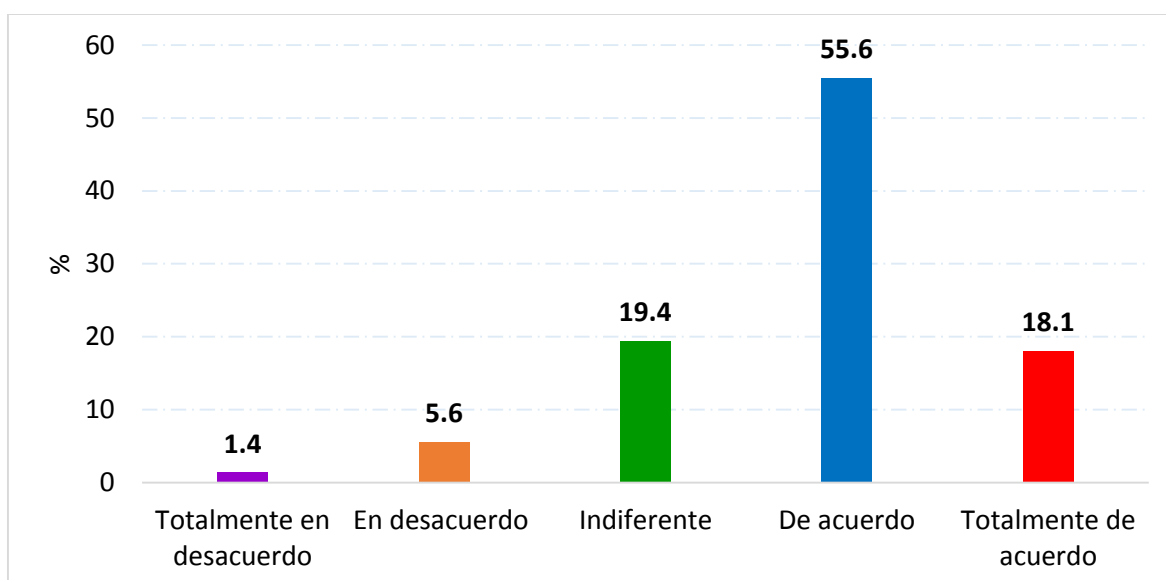
**Figura 34.** *Opinas que todo el personal que trabaja en el taller de repostería está preparado para afrontar alguna emergencia.*

**Comentario:** En la Figura 34 se observa que el 48.6% de los estudiantes le es indiferente en su opinión saber que todo el personal que trabaja en el taller de repostería está preparado para afrontar alguna emergencia, el 29.2% están de acuerdo, en tanto que el 11.1% están en desacuerdo.

**Tabla 42.** El profesor como las personas que los apoyan siempre están controlando de que no te ocurra algún accidente cuando haces uso de la maquinaria y equipo.

PREGUNTA 29	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.4
En desacuerdo	4	5.6
Indiferente	14	19.4
De acuerdo	40	55.6
Totalmente de acuerdo	13	18.1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 42.

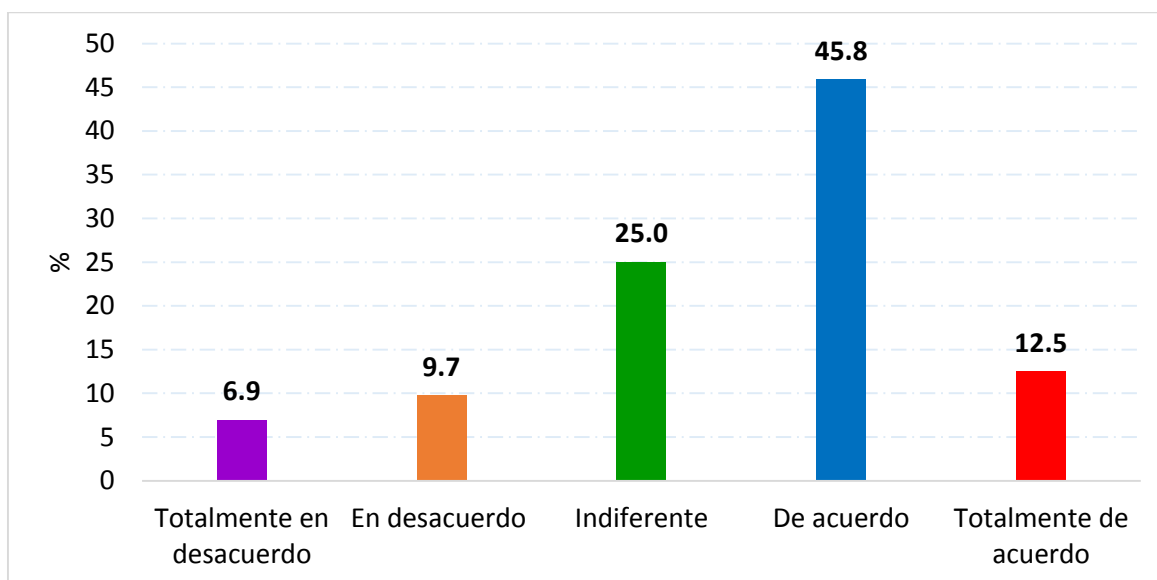
**Figura 35.** El profesor como las personas que los apoyan siempre están controlando de que no te ocurra algún accidente cuando haces uso de la maquinaria y equipo.

**Comentario:** En la Figura 35 se observa que el 55.6% de los estudiantes están de acuerdo que el profesor como las personas que lo apoyan siempre están controlando de que no les ocurra algún accidente cuando se hacen uso de la maquinaria y equipo, el 19.4% le es indiferente, en tanto que el 18.1% están totalmente de acuerdo.

**Tabla 43.** El profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir el curso del taller de repostería.

PREGUNTA 30	N°	%
Totalmente en desacuerdo	5	6.9
En desacuerdo	7	9.7
Indiferente	18	25.0
De acuerdo	33	45.8
Totalmente de acuerdo	9	12.5
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 43.

**Figura 36.** El profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir el curso del taller de repostería.

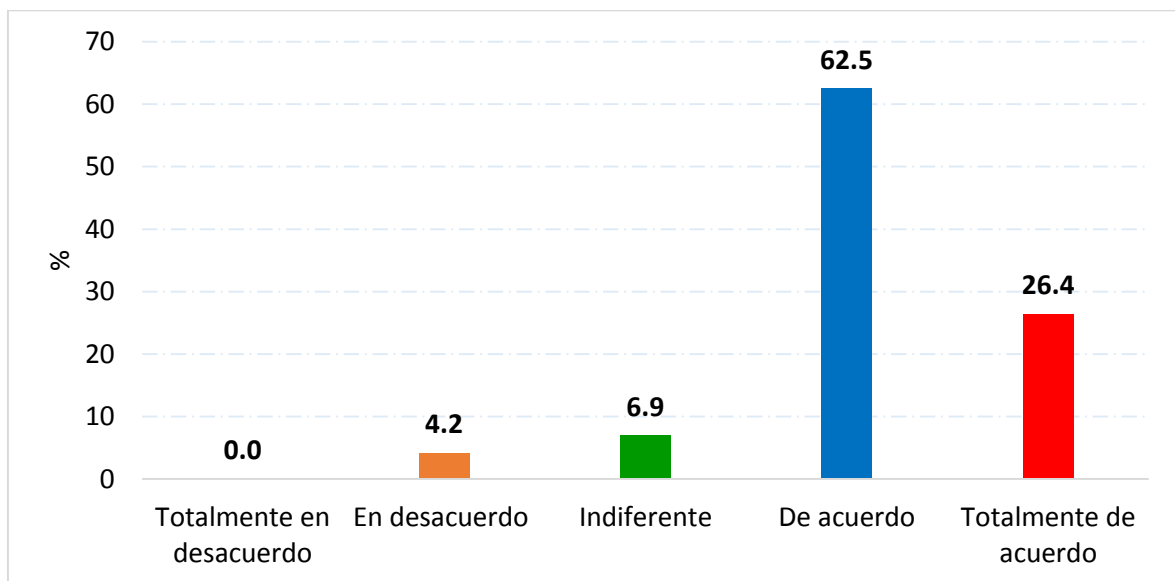
**Comentario:** En la Figura 36 se observa que el 45.8% de los estudiantes están de acuerdo que el profesor les hace saber de las medidas preventivas que se deben tomar para evitar accidentes antes de impartir el curso del taller de repostería, el 25.0% le es indiferente, en tanto que el 12.5% están totalmente de acuerdo.

## NIVEL DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA:

**Tabla 44.** El profesor como las personas que lo apoyan son siempre amables y educados cuando te brindan el servicio académico.

PREGUNTA 31	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	3	4.2
Indiferente	5	6.9
De acuerdo	45	62.5
Totalmente de acuerdo	19	26.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 44.

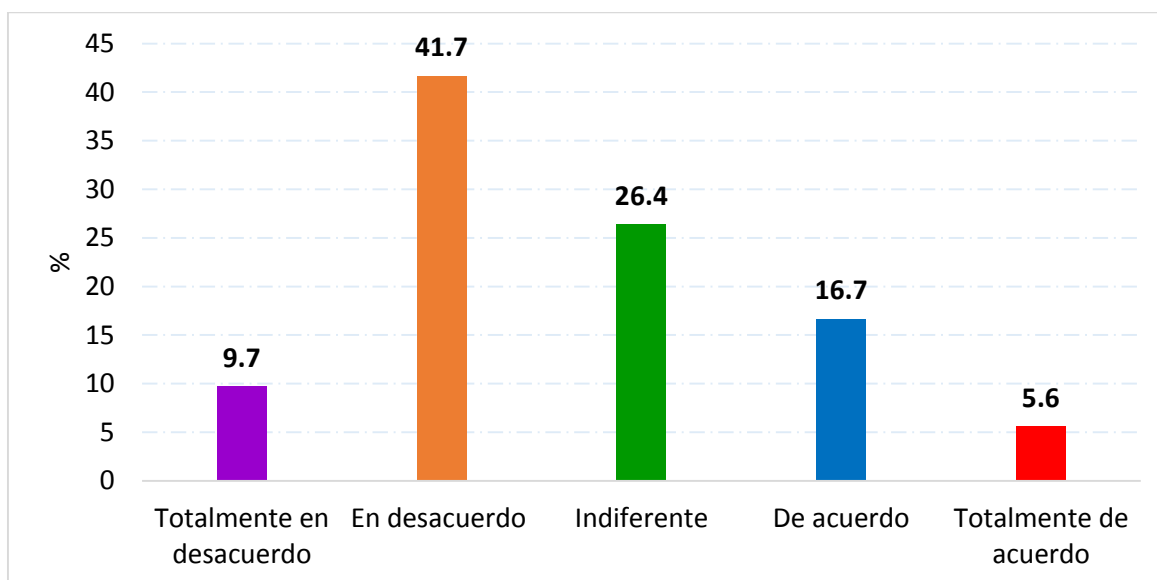
**Figura 37.** El profesor como las personas que lo apoyan son siempre amables y educados cuando te brindan el servicio académico.

**Comentario:** En la Figura 37 se observa que el 62.5% de los estudiantes están de acuerdo que el profesor como las personas que lo apoyan son siempre amables y educados cuando les brindan el servicio académico, el 26.4% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 6.9% le es indiferente.

**Tabla 45.** El profesor como las personas que lo apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso del taller de repostería.

PREGUNTA 32	N°	%
Totalmente en desacuerdo	7	9.7
En desacuerdo	30	41.7
Indiferente	19	26.4
De acuerdo	12	16.7
Totalmente de acuerdo	4	5.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 45.

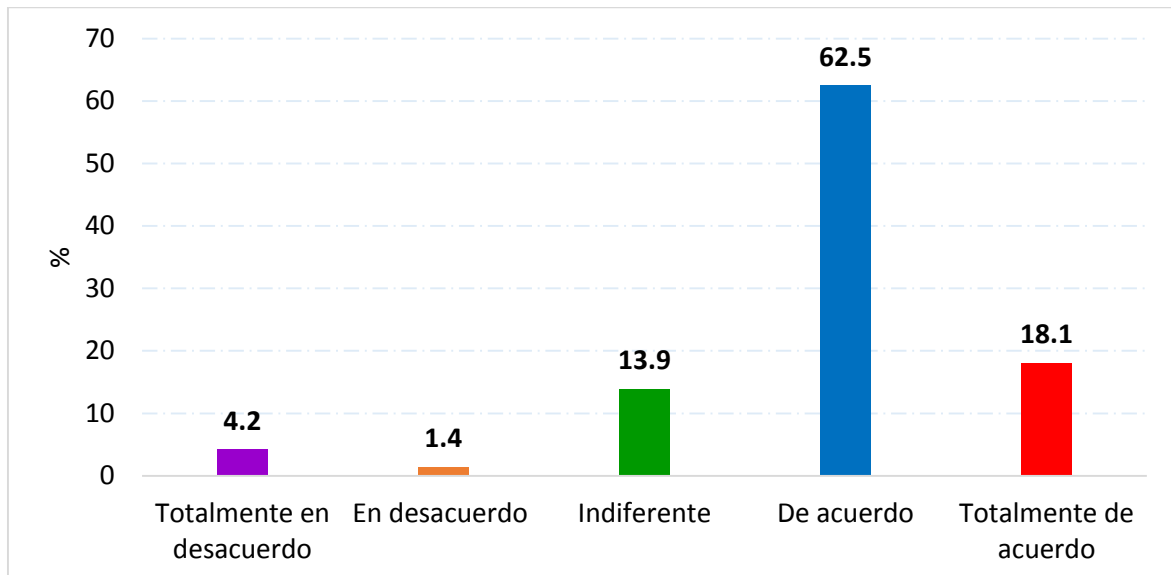
**Figura 38.** El profesor como las personas que lo apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso del taller de repostería.

**Comentario:** En la Figura 38 se observa que el 41.7% de los estudiantes están en desacuerdo que el profesor como las personas que lo apoyan demoran mucho en dar una atención personalizada a cada estudiante durante el curso del taller de repostería, el 26.4% le es indiferente, en tanto que el 16.7% están de acuerdo.

**Tabla 46.** El profesor te anima o estimula con palabras positivas cada vez que haces algo bien o te motiva a mejorar en caso contrario.

PREGUNTA 33	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	4.2
En desacuerdo	1	1.4
Indiferente	10	13.9
De acuerdo	45	62.5
Totalmente de acuerdo	13	18.1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 46.

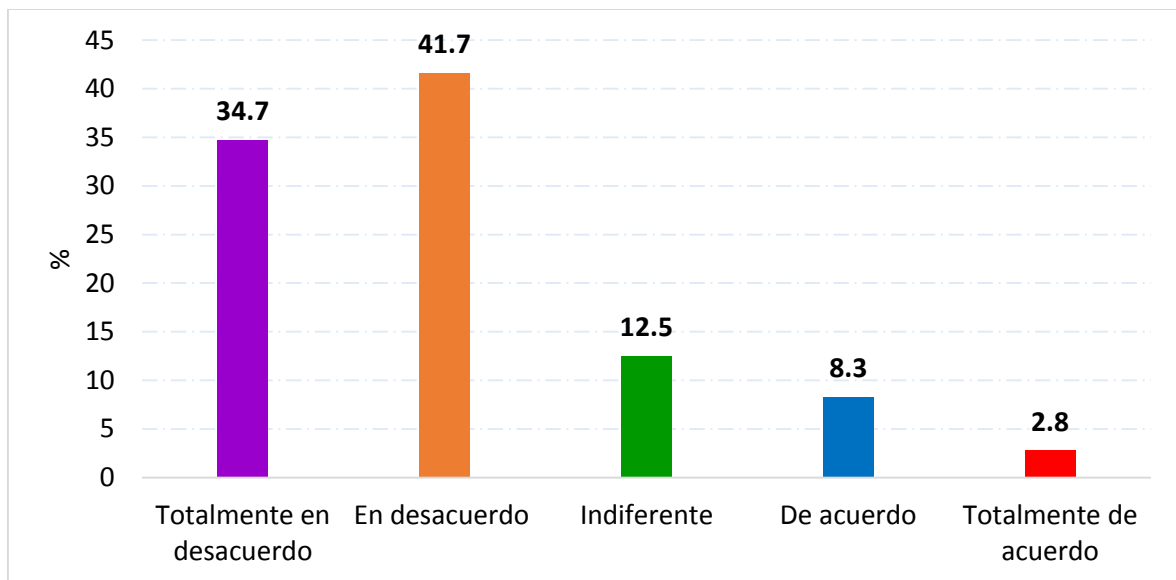
**Figura 39.** El profesor te anima o estimula con palabras positivas cada vez que haces algo bien o te motiva a mejorar en caso contrario.

**Comentario:** En la Figura 39 se observa que el 62.5% de los estudiantes están de acuerdo que el profesor los anima o estimula con palabras positivas cada vez que hacen algo bien o los motiva a mejorar en caso contrario, el 18.1% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 13.9% le es indiferente.

**Tabla 47.** Las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo que esperabas.

PREGUNTA 34	N°	%
Totalmente en desacuerdo	25	34.7
En desacuerdo	30	41.7
Indiferente	9	12.5
De acuerdo	6	8.3
Totalmente de acuerdo	2	2.8
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 47.

**Figura 40.** Las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo que esperabas.

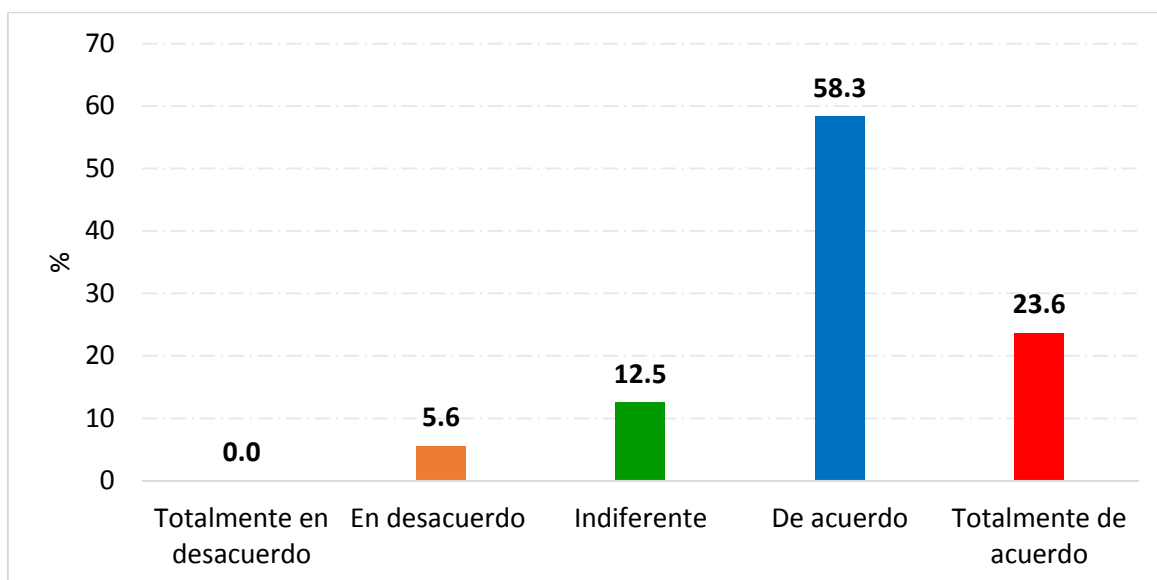
**Comentario:** En la Figura 40 se observa que el 41.7% de los estudiantes están en desacuerdo que las clases del taller de repostería son más teóricas y menos prácticas de lo se esperaban, el 34.7% están totalmente en desacuerdo, en tanto que el 12.5% le es indiferente.



**Tabla 48.** Consideras que lo que se te está enseñando corresponde a lo que se te ofreció en un principio.

PREGUNTA 35	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	4	5.6
Indiferente	9	12.5
De acuerdo	42	58.3
Totalmente de acuerdo	17	23.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 48.

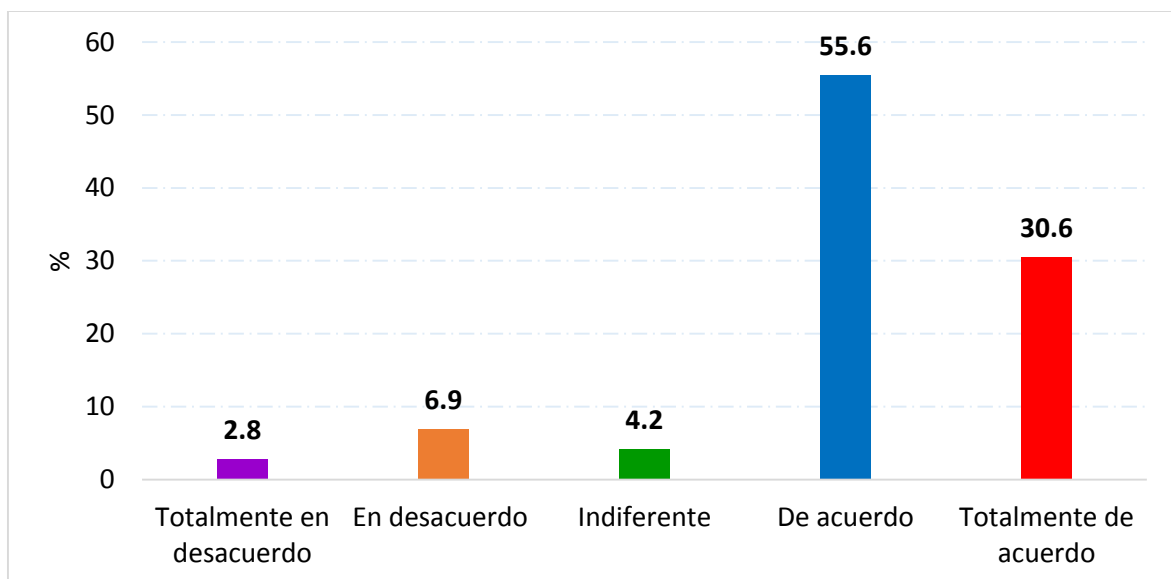
**Figura 41.** Consideras que lo que se te está enseñando corresponde a lo que se te ofreció en un principio.

**Comentario:** En la Figura 41 se observa que el 58.3% de los estudiantes están de acuerdo que lo que se les está enseñando corresponde a lo que se les ofreció en un principio, el 23.6% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 12.5% le es indiferente.

**Tabla 49.** Se te facilita de todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso del taller de repostería.

PREGUNTA 36	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.8
En desacuerdo	5	6.9
Indiferente	3	4.2
De acuerdo	40	55.6
Totalmente de acuerdo	22	30.6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de investigación, Trujillo – 2017.



Fuente: Tabla 49.

**Figura 42.** Se te facilita de todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso del taller de repostería.

**Comentario:** En la Figura 42 se observa que el 55.6% de los estudiantes están de acuerdo que se les facilita todos los materiales elementales para poder realizar todas las actividades prácticas en el desarrollo del curso del taller de repostería, el 30.6% están totalmente de acuerdo, en tanto que el 6.9% están en desacuerdo.

## ANEXO 8: BASE DE DATOS

OPERADORES	PREGUNTAS																																				
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36	
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	5	1	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	1	4	1	4	1	4	5
2	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	5	1	5	1	4	1	4	4	5	1	4	2	2	4	2	4	2	4	2	5	4	
3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	2	4	4	1	4	2	5	2	5	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	5	
4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	3	1	4	1	3	3	4	3	3	5	2	4	1	4	4	
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	4	5	3	5	2	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
6	1	4	4	4	1	2	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	1	1	3	3	2	2	2	4	2	3	1	2	4	2	
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	1	5	5	2	5	2	5	2	4	2	5	4	5	1	5	4	4	5	4	5	1	5	1	4	5	
8	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	2	5	2	4	1	5	5	5	1	5	4	5	5	3	5	5	4	2	4	5	
9	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	1	4	2	5	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	
11	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	1	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	
12	2	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	1	1	4	2	1	4	4	2	2	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	
13	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	2	5	2	5	2	4	2	5	4	4	2	4	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	1	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	
15	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	
17	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
18	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	1	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5	1	5	1	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	
20	3	4	2	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	1	2	4	4	4	5	2	2	4	3	4	2	4	2	5	4	
21	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	
22	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	1	1	4	5	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	2	3	2	3	4	4	5	1	4	1	5	5	
23	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	4	4	4	2	4	5	1	1	1	4	2	4	1	1	1	3	3	5	4	3	3	1	2	4	
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	2	4	2	4	5	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

OPERADORES	PREGUNTAS																																			
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36
25	4	5	4	4	3	3	2	2	2	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	2	5	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	1	5	2	5	5
26	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	2	5	2	5	3	4	4	5	5	5	2	3	3	3	5	4	5	2	5	2	5	4
27	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
28	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
30	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5	2	5	4	3	5	5	4	5	2	3	3	4	5	5	2	5	1	5	5	
31	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	2	5	2	4	2	5	3	3	3	4	4	4	1	5	2	3	4	2	5	1	5	2	4	4
32	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4
33	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	1	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	2	5	5	
35	4	3	3	3	4	5	1	3	3	4	4	2	5	4	4	3	3	4	1	2	1	4	4	3	1	4	2	3	3	3	3	3	4	1	4	5
36	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	1	5	4
38	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4
39	5	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	5	1	5	4	2	4	4	3	4	1	4	2	3	5	1	4	4	4	1	4	2
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	5	3	4	1	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	1	1	4	5	4	4	2	2	1	4	5	2	5	4	4	1	4	5
42	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	1	1	4	4	2	4	2	5	1	5	2	5	4	5	1	2	2	2	4	4	5	2	5	1	4	5
43	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	1	4	4
44	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	4	5	1	5	2	5	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4
45	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4

OPERADORES	PREGUNTAS																																				
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36	
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	1	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	2	5	1	5	4	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	
48	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	2	3	4	2	4	5	2	5	2	2	3	5	5	4	1	2	2	3	4	2	4	3	2	2	4	1	
49	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
51	2	3	4	1	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	4	3	4	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	5	4	1	2	1	
52	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	2	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	2	3	4	3	4	1	5	2	4	5	5	5	
53	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	5	4	4	3	3	1	5	3	1	2	1	4	3	1	3	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
55	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	1	4	2	5	2	4	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	2	5	1	5	5	
56	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
57	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	1	4	1	3	1	2	5	4	3	3	3	3	2	1	4	3	4	1	4	5	
59	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	2	4	5	2	4	2	5	4	4	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	2	4	2	5	5	
60	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	2	5	1	4	4	4	2	5	4	4	1	1	4	4	4	4	5	4	1	5	4		
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4		
62	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	
65	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
66	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1	5	1	5	3	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
67	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	4	4	2	4	2	5	4	5	2	4	4	5	1	2	2	4	4	5	1	5	1	5	1	5	5
68	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	4	2	4	4	
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	2	5	2	4	3	3	3	4	3	5	1	3	3	4	4	4	4	2	4	1	4	4	
70	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4	2
71	4	4	5	4	5	5	2	2	4	4	3	3	4	5	2	5	2	5	1	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	
72	5	5	5	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	

## ANEXO 9: RUC DE LA EMPRESA BADER S.A.C.

30/10/2017

Consulta RUC: versión Imprimible

<b>CONSULTA RUC: 20539901851 - BADER S.A.C.</b>			
Número de RUC:	20539901851 - BADER S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	09/11/2012	Fecha Inicio de Actividades:	09/11/2012
Estado del Contribuyente:	BAJA DE OFICIO	Fecha de Baja:	08/11/2016
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	PJ. LOS MIRLOS MZA. G LOTE. 9 URB. LOS PINOS (A ESPALDAS DE REGISTROS PUBLICOS) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 52206 - VTA. MIN. ALIMENTOS, BEBIDAS, TABACO. Secundaria 1 - 93098 - OTRAS ACTIVID.DE TIPO SERVICIO NCP Secundaria 2 - 80904 - EDUCACIÓN DE ADULTOS Y OTROS		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

[Imprimir](#)

Fuente: Sunat

## ANEXO 10: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA BADER S.A.C.

**"AÑO OFICIAL DE BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"**

**AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Por el presente documento, yo Bastly Liliana Vergara Vigo, con D.N.I. N°. 18827311, peruana, con domicilio real en Pj. Los Mirlos Mz. G lote 9, Urb. Los Pinos – Trujillo, propietaria de la empresa Bader S.A.C autorizo a la Srta. Rocio del Pilar Reynafarje Rebaza con D.N.I. N°.43804219, peruana, a desarrollar la investigación para el desarrollo de su tesis en la empresa Bader S.A.C con el único propósito de que la información recopilada sea utilizada para fines académicos.

Trujillo, 06 de noviembre del 2017

  
BADER S.A.C.  
Bastly L. Vergara Vigo  
GERENTE GENERAL

Bastly Liliana Vergara Vigo  
D.N.I: 18827311



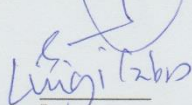
### CRONOGRAMA DEL DESARROLLO DEL INFORME DE TESIS

Apellidos y Nombre Tesista: Reynafarje Rebaza Rocío del Pilar

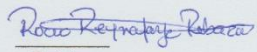
Título: Nivel de satisfacción de los estudiantes del taller de repostería con el servicio académico de Bader S.A.C en Trujillo-2017

COMPONENTES	CRITERIO	SEMANA	OBSERVACIONES	FECHA / FIRMA
INTRODUCCIÓN	1. El problema de investigación. La realidad problemática comprende aspectos teóricos y empíricos, delimitados de lo general a lo específico. El problema es explícitamente lógico, pertinente, concreto y claro. Está justificado con razones y beneficios específicos. Las limitaciones indican impedimentos de la investigación.	1	Hacer Cambios sugeridos	08/02/18
	2. Los objetivos. El objetivo general está redactado adecuadamente en función a la solución del problema de investigación. Los objetivos específicos son concretos medibles y suficientes.		Hacer Cambios sugeridos.	12/02/2018
MARCO TEÓRICO	3. El marco teórico. Los antecedentes son pertinentes al problema y tienen una antigüedad no mayor a tres años y están divididos en nacionales e internacionales. La bases teóricas son suficientes, ordenadas lógicamente y relevantes al problema. Se usa apropiadamente el sistema APA para las citas y referencias.	2	Conforme	12/02/2018
METODOLOGÍA	4. La operacionalización de las variables. Esta establece indicadores específicos, válidos y medibles.	3	Conforme	12/02/2018
	5. El diseño de investigación. El diseño indica de modo preciso el cómo se evaluó, las formas de medición y los métodos de análisis de información. La muestra, si la hubiera, ha sido adecuadamente seleccionada.			
	6. Métodos, instrumentos y procedimientos de recolección y análisis de datos. Se especifican los instrumentos utilizados, los pasos para su validación, si fuera necesario. También se especifican los procedimientos de análisis de los datos obtenidos.			
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	7. Los resultados y discusión. Los resultados se presentan en tablas y gráficos en relación al diseño y objetivos específicos. Los gráficos presentan interpretaciones adecuadas. La discusión se hace en relación de los resultados por objetivos específicos confrontados con los antecedentes, bases teóricas a través de procesos argumentativos.	4	Hacer Cambios sugeridos	08/02/18
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8. Las conclusiones y las recomendaciones. Estas expresan logros o síntesis, general y específicas, coherentes con los objetivos planteados. Las recomendaciones expresan aspectos sobre validez y confiabilidad de conclusiones y consideraciones para nuevas investigaciones.	5	en Conclusión Hacer cambio sugerido	12/02/2018
REFERENCIAS	9. Las referencias. La lista de referencias de las fuentes citadas en el informe se elaboran de acuerdo al sistema APA. .	6	Conforme	12/02/2018
ANEXOS	10. Los anexos. Estos presentan, de modo ordenado y numerado de acuerdo al Manual de redacción, los soportes de la investigación. Estos pueden ser los instrumentos de recolección, las tablas estadísticas.			

Nota: Al término de la tesis deben firmar el asesor y los tesistas en señal de conformidad.



Docente asesor  
Fecha de término:



Tesista