



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, BRINDADO A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL DE UNA INSTITUCIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA DEL NORTE DEL PERÚ 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Cesar Augusto Salas Zavaleta
Br. Marissela Elizabeth Zapata Ramirez

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios porque siempre está conmigo, Él me ha permitido llegar hasta este punto.

A mi querida y amada madre Elsa por ser mi pilar y fortaleza, este logro es para Ti.

A mi padre César que desde el cielo me cuida este logro también es para ti.

A mi amado hijo Gustavo, amigo y compañero sin igual, por ser el motivo y razón de mi vida.

César Salas.

DEDICATORIA

A Dios por haber iluminado mi camino y haberme permitido concretar mis anhelados sueños.

A mis queridos padres Silvia y Santiago, por su vida ejemplar, su cariño, su confianza y apoyo incondicional y estar siempre presentes en los momentos más importantes de mi vida.

A mi amado esposo Deyver, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales. Te lo agradezco muchísimo, amor.

Marissela Zapata.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y protegerme en todo momento, sin ÉL, no lo hubiera logrado.

A mi querida madre Elsa por apoyarme siempre en todo y creer en mí.

A mi amado hijo Gustavo por regalarme los mejores momentos de mi vida.

A mi amiga Marissela por brindarme el privilegio de contar con su amistad.

Al Ing. Mg. José Roberto Huamán Tuesta por sus enseñanzas y conocimientos.

A mi instructor y amigo Juan Rabines Inga por su apoyo y ejemplo de vida.

César Salas.

A Dios, por ser mi constante guía y fortaleza espiritual en cada momento de mi vida. Por permitirme vivir experiencias profesionales y personales muy gratas y hermosas. Por permitirme conocer personas solidarias, dadas y amables por las que vale la pena mejorar cada día más en todos los aspectos de mi vida.

A mis padres, por sus consejos permanentes, su apoyo incondicional, su infinita confianza, por inspirarme el deseo de superación y por darme ánimos cuando crees que ya no puedes dar más de ti mismo.

A mi esposo, Deyver, por ser mi apoyo fundamental e incondicional en los momentos muy difíciles de mi vida profesional y emocional, por haber dedicado tiempo y esfuerzo para culminar una meta más, por ser mi pareja idónea, por ser un ejemplo a seguir y por sobre todas las cosas, por amar a Dios.

Marissela Zapata.

A nuestro asesor Mg. Williams Edwards Vela Gonzáles por su invaluable asesoría y apoyo.

A todos nuestros docentes de la UPN por sus enseñanzas y conocimientos que nos impartieron a lo largo de nuestra carrera.

A nuestro coordinador de Facultad Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa porque siempre nos apoyó incondicionalmente.

Al Ing. Eduardo Terrones Mendoza las gracias por su apoyo brindado al presente trabajo de investigación.

Al Lic. Estadístico Víctor Manuel Montoya Leyton.

Al instructor Víctor Muñoz Marino.

Al instructor Enrique Livaque Coronado.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Problema General.....	29
1.3. Objetivos.....	30
1.4. Hipótesis.....	31
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	32
2.1. Tipo de investigación.....	32
2.2. Población y muestra.....	33
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	34
2.4. Validación del instrumento.....	36
2.5. Procedimiento.....	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	41
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	113
4.1. Discusión.....	113
4.2. Conclusiones.....	116
REFERENCIAS.....	119
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Dimensiones por ítems del instrumento.....</i>	34
Tabla 2	<i>Estadísticos de fiabilidad.....</i>	37
Tabla 3	<i>Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo.....</i>	38
Tabla 4	<i>Nivel de satisfacción de la condición e implementación de las aulas.....</i>	41
Tabla 5	<i>Nivel de satisfacción del servicio de internet de las aulas.....</i>	42
Tabla 6	<i>Nivel de satisfacción de la condición de los laboratorios de cómputo.....</i>	44
Tabla 7	<i>Nivel de satisfacción del estado del equipamiento de los laboratorios de computo.....</i>	45
Tabla 8	<i>Nivel de satisfacción del estado de los equipos de proyección, audio-video de los laboratorios de cómputo.....</i>	46
Tabla 9	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de los laboratorios de computo.....</i>	47
Tabla 10	<i>Nivel de satisfacción de la confortabilidad de los baños.....</i>	49
Tabla 11	<i>Nivel de satisfacción de la calidad del equipamiento de los baños.....</i>	50
Tabla 12	<i>Nivel de satisfacción de la cantidad de los baños.....</i>	51
Tabla 13	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador condición de los servicios higiénicos.....</i>	52
Tabla 14	<i>Nivel de satisfacción de mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza del comedor y cafetería.....</i>	53
Tabla 15	<i>Nivel de satisfacción de la cantidad de sillas y mesas para la atención.....</i>	54
Tabla 16	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de comedor y cafetería.....</i>	55
Tabla 17	<i>Nivel de satisfacción de la calidad del servicio de fotocopiado.....</i>	57
Tabla 18	<i>Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Específico N°1 según la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.....</i>	58
Tabla 19	<i>Nivel de satisfacción de atención al cliente.....</i>	62
Tabla 20	<i>Nivel de satisfacción de la prontitud de resolución de las quejas y reclamos....</i>	63
Tabla 21	<i>Nivel de satisfacción de la celeridad de atención de los trámites académicos ..</i>	64
Tabla 22	<i>Nivel de satisfacción del seguimiento a las prácticas en empresa.....</i>	65
Tabla 23	<i>Nivel de satisfacción de los horarios de clase y prácticas.....</i>	66
Tabla 24	<i>Nivel de satisfacción de la Biblioteca virtual.....</i>	67
Tabla 25	<i>Nivel de satisfacción de complementación académica.....</i>	68

Tabla 26	<i>Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°2 según la Dimensión Servicio Administrativo.</i>	70
Tabla 27	<i>Nivel de satisfacción de la motivación que despierta el interés del alumno.....</i>	73
Tabla 28	<i>Nivel de satisfacción del ambiente de confianza desarrollado por el docente ...</i>	74
Tabla 29	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza pre desarrollo de clase</i>	75
Tabla 30	<i>Nivel de satisfacción del desarrollo de contenido de clase con ideas y palabras que se entienden</i>	77
Tabla 31	<i>Nivel de satisfacción de las pausas utilizadas por el docente para resaltar los puntos clave</i>	78
Tabla 32	<i>Nivel de satisfacción de los métodos didácticos utilizados que le permiten aprender a tu ritmo de aprendizaje.</i>	79
Tabla 33	<i>Nivel de satisfacción del verdadero interés de los docentes a los participantes para que entiendan la clase</i>	80
Tabla 34	<i>Nivel de satisfacción de la habilidad de los docentes para razonar con los estudiantes sobre la utilidad de lo aprendido</i>	81
Tabla 35	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza durante desarrollo de clase.....</i>	82
Tabla 36	<i>Nivel de satisfacción de la forma como los docentes con preguntas breves verifican lo entendido en clase.....</i>	84
Tabla 37	<i>Nivel de satisfacción de conformidad de los temas desarrollados en lo que va del semestre</i>	85
Tabla 38	<i>Nivel de satisfacción de los conocimientos suficientes con que contestan a las preguntas que le planteas</i>	86
Tabla 39	<i>Nivel de satisfacción de la claridad con que explican los temas de la asignatura</i>	87
Tabla 40	<i>Nivel de satisfacción de la actualización de los contenidos impartidos en las asignaturas.....</i>	88
Tabla 41	<i>Nivel de satisfacción de la combinación de métodos de enseñanza tradicional y modernos.....</i>	89
Tabla 42	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador competencias del docente</i>	90
Tabla 43	<i>Nivel de satisfacción de la predisposición del docente a ayudar al alumno</i>	91
Tabla 44	<i>Nivel de satisfacción del interés de los docentes para enseñar</i>	92

Tabla 45	<i>Nivel de satisfacción promedio del indicador disposición del docente</i>	93
Tabla 46	<i>Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°3 según la Dimensión Docentes de Aula.</i>	95
Tabla 47	<i>Nivel de Satisfacción del Ambiente de confianza que genera el monitor en los estudiantes para que pregunten y expresen sus ideas</i>	99
Tabla 48	<i>Nivel de satisfacción del grado de consideración y evaluación de los conocimientos previos para el proceso de ejecución de la tarea asignada.....</i>	100
Tabla 49	<i>Nivel de satisfacción del proceso de explicación del monitor previo a la ejecución de la tarea</i>	102
Tabla 50	<i>Nivel de satisfacción de los métodos didácticos usados por el monitor para hacer entender cómo se debe hacer la tarea</i>	103
Tabla 51	<i>Nivel de Satisfacción promedio del indicador Experticia del Monitor</i>	104
Tabla 52	<i>Nivel de Satisfacción de las prácticas desarrolladas en la empresa.....</i>	105
Tabla 53	<i>Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°4 según la Dimensión Monitor de Empresa</i>	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i>	Nivel de satisfacción de la condición e implementación de las aulas	42
<i>Gráfico 2.</i>	Nivel de satisfacción del servicio de internet de las aulas	43
<i>Gráfico 3.</i>	Nivel de satisfacción de la condición e implementación de los laboratorios de cómputo.....	44
<i>Gráfico 4.</i>	Nivel de satisfacción del estado de equipamiento de los laboratorios de cómputo.....	45
<i>Gráfico 5.</i>	Nivel de satisfacción del estado de los equipos de proyección, audio-video de los laboratorios de cómputo	46
<i>Gráfico 6.</i>	Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de los laboratorios de cómputo.	48
<i>Gráfico 7.</i>	Nivel de satisfacción de la confortabilidad de los baños	49
<i>Gráfico 8.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del equipamiento de los baños.....	50
<i>Gráfico 9.</i>	Nivel de satisfacción de la cantidad de los baños.	51
<i>Gráfico 10.</i>	Nivel de satisfacción promedio del indicador condición de los servicios higiénicos	52
<i>Gráfico 11.</i>	Nivel de satisfacción de mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza de comedor y cafetería	54
<i>Gráfico 12.</i>	Nivel de satisfacción de la cantidad de sillas y mesas para la atención	55
<i>Gráfico 13.</i>	Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de comedor y cafetería.	56
<i>Gráfico 14.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del servicio de fotocopiado.....	57
<i>Gráfico 15.</i>	Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Específico N°1 según la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.	58
<i>Gráfico 16.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo por indicadores según dimensión Infraestructura y Equipamiento de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.....	59
<i>Gráfico 17.</i>	Nivel de satisfacción al cliente.....	62
<i>Gráfico 18.</i>	Nivel de satisfacción de la prontitud de resolución de las quejas y reclamos	63
<i>Gráfico 19.</i>	Nivel de satisfacción de la prontitud en la gestión de los trámites académicos	64
<i>Gráfico 20.</i>	Nivel de satisfacción del seguimiento a las prácticas en empresa	65

<i>Gráfico 21.</i>	Nivel de satisfacción de los horarios a clase y prácticas.....	66
<i>Gráfico 22.</i>	Nivel de satisfacción de la Biblioteca virtual.....	67
<i>Gráfico 23.</i>	Nivel de satisfacción de la complementación académica	68
<i>Gráfico 24.</i>	Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N° 2 según la Dimensión Servicio Administrativo.....	70
<i>Gráfico 25.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo por indicadores según dimensión Servicio Administrativo de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.	71
<i>Gráfico 26.</i>	Nivel de satisfacción de la motivación que despierta el interés del alumno ..	73
<i>Gráfico 27.</i>	Nivel de satisfacción del ambiente de confianza desarrollado por el docente	74
<i>Gráfico 28.</i>	Nivel de satisfacción del ambiente de confianza desarrollado por el docente	76
<i>Gráfico 29.</i>	Nivel de satisfacción del desarrollo de contenido de clase con ideas y palabras que se entienden	77
<i>Gráfico 30.</i>	Nivel de satisfacción de las pausas utilizadas por el docente para resaltar los puntos clave.....	78
<i>Gráfico 31.</i>	Nivel de satisfacción de las pausas utilizadas por el docente para resaltar los puntos clave.....	79
<i>Gráfico 32.</i>	Nivel de satisfacción del verdadero interés de los docentes a los participantes para que entiendan la clase.....	80
<i>Gráfico 33.</i>	Nivel de satisfacción de la habilidad de los docentes para razonar con los estudiantes sobre la utilidad de lo aprendido	81
<i>Gráfico 34.</i>	Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza durante desarrollo de clase	83
<i>Gráfico 35.</i>	Nivel de satisfacción de la forma como los docentes con preguntas breves verifican lo entendido en clase	84
<i>Gráfico 36.</i>	Nivel de satisfacción de conformidad de los temas desarrollados en lo que va del semestre	85
<i>Gráfico 37.</i>	Nivel de satisfacción de los conocimientos suficientes con que contestan a las preguntas que le plantea.....	86
<i>Gráfico 38.</i>	Nivel de satisfacción de la claridad con que explican los temas de la asignatura	87
<i>Gráfico 39.</i>	Nivel de satisfacción de la actualización de los contenidos impartidos en las asignaturas	88

<i>Gráfico 40.</i>	Nivel de satisfacción de la combinación de métodos de enseñanza tradicional y modernos	89
<i>Gráfico 41.</i>	Nivel de satisfacción promedio del indicador competencias del docente	91
<i>Gráfico 42.</i>	Nivel de satisfacción de la predisposición del docente a ayudar al alumno ..	92
<i>Gráfico 43.</i>	Nivel de satisfacción del interés de los docentes para enseñar	93
<i>Gráfico 44.</i>	Nivel de satisfacción promedio del indicador disposición del docente	94
<i>Gráfico 45.</i>	Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°3 según la Dimensión Docentes de Aula.....	95
<i>Gráfico 46.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo por indicadores según dimensión Docentes de Aula de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.	97
<i>Gráfico 47.</i>	Nivel de Satisfacción del Ambiente de confianza que genera el monitor en los estudiantes para que pregunten y expresen sus ideas.....	99
<i>Gráfico 48.</i>	Nivel de satisfacción del grado de consideración y evaluación de los conocimientos previos para el proceso de ejecución de la tarea asignada ...	101
<i>Gráfico 49.</i>	Nivel de satisfacción del proceso de explicación del monitor previo a la ejecución de la tarea	102
<i>Gráfico 50.</i>	Nivel de satisfacción de los métodos didácticos usados por el monitor para hacer entender cómo se debe hacer la tarea	103
<i>Gráfico 51.</i>	Nivel de Satisfacción promedio del indicador Experticia del Monitor	104
<i>Gráfico 52.</i>	Nivel de Satisfacción de las prácticas desarrolladas en la empresa	105
<i>Gráfico 53.</i>	Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°4 según la Dimensión Monitor de Empresa	107
<i>Gráfico 54.</i>	Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°4 por indicadores	108
<i>Gráfico 55.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del servicio para el Objetivo General de acuerdo al promedio de los objetivos específicos.	110
<i>Gráfico 56.</i>	Nivel de satisfacción de la calidad del servicio brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú por objetivos específicos.	111

RESUMEN

Los antecedentes a este estudio determinaron la satisfacción de los estudiantes con su institución educativa, el objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019. La metodología usada tiene enfoque cuantitativo de tipo descriptivo no experimental y el alcance es transversal. Para recolectar la información se utilizó un cuestionario de 38 preguntas todas ellas valuadas según escala de Likert, la muestra fue de 86 alumnos. Los resultados arrojaron un nivel de 4 es decir satisfecho para todas las dimensiones, pero las que obtuvieron mayor porcentaje de aceptación son Docentes de Aula con 54.7% y Monitor de Empresa con 51.2%, siguiendo en puntaje Infraestructura y Equipamiento que obtuvo 42.9% y Servicio Administrativo 37.2%. Por último, se validó la Hipótesis 1 planteada en la investigación, se afirma al demostrar que el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo alcanzado por los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019 es positivo.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, calidad del servicio.

ABSTRACT

The background to this study determined the satisfaction of the students with their educational institution, the objective of this investigation is to determine the level of satisfaction of the quality of the educational service, provided to the students of the Industrial Administration career of a higher technological institution Northern Peru 2019. The methodology used has a quantitative approach of a non-experimental descriptive type, the temporary significance is transverse. To collect this information, we used a survey with 38 questions, all of them valued according to the Likert scale and the sample was 86 students. The results showed a level of satisfaction 4, that means satisfied for all dimensions, but the ones that obtained the highest percentage of acceptance are classroom teachers with 54.7%, and a Company Supervisor with 51.2%, 42.9% for infrastructure and equipment, and administrative service obtained 37.2%. Finally, the Hypothesis 1 raised in the research is validated; it is affirmed by demonstrating the level of satisfaction of the quality of the educational service achieved by the students of the Industrial Administration career of a technological institution in northern Peru 2019 is positive.

Keywords: Customer satisfaction, quality of service.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, el acceso a la educación superior en la región de América Latina y el Caribe (ALC) aumentó extraordinariamente: la tasa bruta de matrícula pasó del 21 % al 45 % entre el 2000 y 2015, uno de los crecimientos más rápidos del mundo. Comúnmente, contar con una educación superior eleva la productividad laboral y el crecimiento económico, pero ello no ha sucedido en el caso de ALC, donde la productividad de los trabajadores sigue estancada, a pesar del rápido crecimiento de la educación superior (ver Figura 1). Hay varias explicaciones para este fenómeno, como, por ejemplo, la calidad, adecuación y pertinencia reducidas de la educación superior.

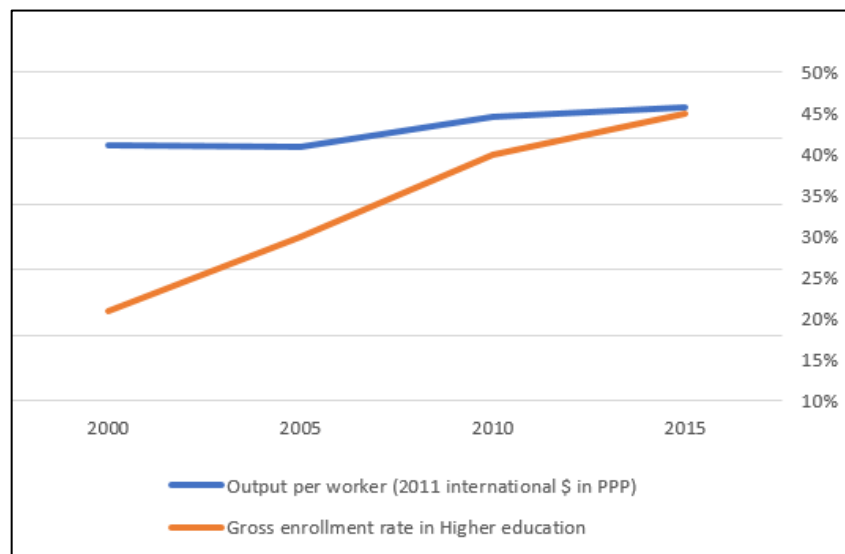


Figura 1. Tasas brutas de matrícula en la educación superior frente a la productividad de los trabajadores en ALC entre 2000 y 2015.

Fuente: Banco Mundial, “La educación superior en América Latina y el Caribe”, 2017.

La educación superior técnica bien diseñada y aplicada tiene potencial para elevar la productividad de los trabajadores y la integración en el mercado de trabajo. Además, como es de más corta duración (tan solo dos o tres años), ayuda a reducir la deserción estudiantil y mejora las tasas de participación en la fuerza laboral. Los

programas de estudio y trabajo, que combinan el aprendizaje en el empleo con la formación técnica o profesional, son un buen ejemplo de esto. En los países que han adoptado este modelo, como Estados Unidos, Alemania, Suecia, y Suiza, se registran tasas de participación de los jóvenes en la fuerza de trabajo de entre el 50% y el 65%, y estas son más altas que el nivel promedio en toda ALC. Por otra parte, algunos países de ALC con altas tasas brutas de matrícula en la educación superior, como Chile, Argentina, y México, tienen tasas de participación de los jóvenes en la fuerza laboral que oscilan entre el 35% y el 45%, niveles que, sumados al estancamiento de la productividad, siguen socavando el crecimiento económico. (Banco Mundial, “La educación superior en América Latina y el Caribe”, 2017).

En el ámbito de América Latina y el Caribe, “La empresa del presente necesita técnicos con niveles de preparación que les permitan asumir tareas complejas que suponen el dominio de competencias básicas, conductuales y técnicas. Esto implica, necesariamente, estudiantes con sólidos conocimientos de entrada, profesores idóneos y actualizados, establecimientos con talleres e instalaciones implementados para entregar una preparación congruente con el mundo del trabajo” (Velazco, 2007, p. 6)

Según Velazco (2007), en el sistema educativo no se ha internalizado la importancia de integrar la formación institución-empresa como factor importante en la preparación del personal técnico, esto como resultado de la desvinculación de los centros de formación y las empresas dejando de lado métodos formativos esenciales como la enseñanza dual esto se manifiesta en casi todo el continente americano, salvo la parte norte del mismo.

En los últimos años, las Instituciones de Educación Superior (IES) en el Perú y América Latina han crecido en cantidad, pero no necesariamente ha mejorado la

calidad. Esto contribuye a la existencia de una brecha entre las demandas laborales y las calificaciones profesionales (OCDE, 2015)

Lograr la satisfacción del estudiante ha sido la preocupación de todas las organizaciones que se desempeñan en el rubro educativo lo cual las proyecta como centro garante de la calidad educativa (Atencio, 2018).

Según la Ley N° 30512 Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes, Artículo 3. Fines de la Educación Superior. La Educación Superior tiene los siguientes fines: a) Formar a personas en los campos de la ciencia, la tecnología y la docencia, para contribuir con su desarrollo individual, social inclusivo y su adecuado desenvolvimiento en el entorno laboral regional, nacional y global. b) Contribuir al desarrollo del país y a la sostenibilidad de su crecimiento a través del incremento del nivel educativo, la productividad y la competitividad. c) Brindar una oferta formativa de calidad que cuente con las condiciones necesarias para responder a los requerimientos de los sectores productivos y educativos. d) Promover el emprendimiento, la innovación, la investigación aplicada, la educación permanente y el equilibrio entre la oferta formativa y la demanda laboral. (El Peruano, 2016,1). El fin de esta ley es promover la educación técnica superior de alta calidad formando a los estudiantes con tecnologías y enseñanzas acorde a los requerimientos de las empresas, promoviendo de esta manera el desarrollo sostenible del país y satisfaciendo la demanda laboral para aquellos jóvenes que optan por una carrera técnica.

Según manifestó el presidente del Consejo Nacional del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) Aurelio Rebaza, en el año 2016 se registró más de 87 000 matrículas de alumnos en programas de formación profesional y más de 420 000 matrículas de alumnos en programas de capacitación. En el año

egresaron 15 000 nuevos profesionales técnicos y tecnólogos. En atención a la creciente demanda de profesionales calificados, en el período 2010-2016, SENATI incrementó en un 80% el número de matrículas en sus programas de formación profesional”, comentó Aurelio Rebaza, presidente del Consejo Nacional de ¹SENATI. Es importante recalcar que SENATI trabaja constantemente por mantener a los estudiantes actualizados dentro de la competitividad de la economía globalizada. Por esta razón tienen una proyección enfocada a los nuevos requerimientos tecnológicos de las empresas competitivas.

SENATI por ejemplo dentro de otras instituciones es una opción para aquellas personas que opten por una Educación Técnica Superior de calidad, con más de 55 años de experiencia en la formación de profesionales con mano de obra calificada cuyo prestigio se ha demostrado a lo largo de su trayectoria. Las IES deben entender que la competitividad les obliga a ver a los estudiantes como clientes, brindarles una educación de calidad acorde con lo prometido, es decir, utilizando lo último en tecnología, ciencia, conocimientos y una práctica tanto en aulas como en las empresas que les permitan desenvolverse en el mundo laboral.

Según SENATI (2017), como parte del crecimiento de la institución y dentro de su plan estratégico quinquenal, está previsto hasta el 2021, ejecutar obras de infraestructura que tienden a satisfacer la creciente demanda de la población estudiantil. Para esto se ha estipulado la más grande inversión de su historia reflejada en la construcción de modernas edificaciones a nivel nacional. Esto conlleva a brindar una educación integral a sus estudiantes; con aulas, talleres y equipamiento de primer nivel para el desarrollo de su aprendizaje durante su permanencia en la Institución. En ese camino, se aprobó en el 2016 un detallado Plan Estratégico de Inversiones que

¹ Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial

abarca el quinquenio 2017 – 2021. Uno de los objetivos del plan, es desarrollar la infraestructura necesaria para que en el 2021 (año del Bicentenario de la Independencia) se hayan sumado 15 mil nuevos puestos de aprendizaje por cada turno. Con esa cantidad de futuros estudiantes, se calcula que la población de senatinos a nivel nacional superará las 110 mil personas. “La institución ha uniformizado su plan académico a nivel nacional, lo que nos ha permitido diseñar talleres, laboratorios y aulas estándar que garantizan a los estudiantes que serán capacitados con la misma infraestructura y equipamiento en cualquier parte del país”, comenta Óscar Ortega Uribe Gerente de Infraestructura y Mantenimiento de SENATI. (SENATI, 2017)

Antes del plan quinquenal para la infraestructura de SENATI, los edificios y pabellones que se construían eran resistentes, modernos y eficientes, pero el lenguaje arquitectónico y el patrón para su diseño tenían importantes oportunidades de mejora. “Este proceso de estandarización nos ha permitido generar edificios modernos, eficientes y eco amigables con elementos de identidad corporativa que faciliten el reconocimiento de todas nuestras sedes a nivel nacional”, resalta Óscar Ortega. (SENATI, 2017)

La importancia de estandarizar la infraestructura de SENATI, además de fortalecer la identidad de la institución y garantizar un nivel homogéneo de enseñanza en todas sus sedes, es el impulso que conduce al crecimiento regional porque acompañamos al desarrollo de las distintas industrias y ese esfuerzo se orienta a la descentralización. La génesis de los proyectos es en realidad un proceso de modelado de estudios de pre inversión en el que se ajustan las características y estimados de presupuestos hasta alcanzar un resultado óptimo. No obstante, Ortega resalta que cuando se amplía o construye más infraestructura en SENATI existe demanda que acoge con celeridad la nueva capacidad disponible. (SENATI, 2017)

Seis mil ochocientos estudiantes siguen en SENATI las carreras técnicas de Administración Industrial, Tecnologías Ambientales, Mantenimiento de Maquinaria Pesada y Redes y Comunicaciones, Procesos Metalúrgicos para la minería. Bajo el título “Mi futuro, Técnicos de hoy, un vistazo a cinco carreras técnicas que se necesitan hoy en día”, el informe de Perú 21 revela que son carreras de futuro. Efectivamente lo son por su progresiva demanda, creadas para satisfacer nuevas necesidades de las cambiantes actividades productivas. Cuatro de ellas son impartidas por SENATI en sus diferentes sedes con una empleabilidad del 92%. El desempeño de estos profesionales técnicos es de alta responsabilidad en las empresas llegando a ocupar posiciones de jefatura, gestiones operativas y conducción de procesos que les permite recibir una filosofía educativa de desarrollo de conocimientos tecnológicos, habilidades y capacidades para una vida productiva activa; educación de alta calidad sustentada en la metodología dual. (SENATI, 2017)

El administrador industrial, Este profesional técnico es formado para administrar los procesos productivos de las empresas industriales, mejorándolos y creando valor agregado. Planifica, organiza, dirige y controla la producción de bienes y servicios. En labores logísticas gestiona los procesos de compras, almacenes e inventarios. También se encarga de las operaciones de transporte y distribución física, asistiendo, igualmente, en actividades de comercio exterior. En administración, gestiona recursos humanos, utiliza los registros contables y estados financieros como herramientas de gestión. En la producción aplica las herramientas de manufactura esbelta, herramientas de mejora continua y mantenimiento total productivo a las operaciones; supervisa también el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. (SENATI, 2017)

En este aspecto las instituciones están obligadas a responder al compromiso, exigencia y responsabilidad que la Ley General de Educación plantea en cuanto a la exigencia de calidad educativa para todos. En virtud de la ley, resulta importante conocer la opinión de los estudiantes y determinar si ellos están satisfechos con la calidad del servicio educativo que se le viene brindando , ya que un estudiante satisfecho es un indicador de que se están haciendo efectivamente bien las cosas, además, a mayor número de estudiantes motivados, hay más probabilidad de tener mayor número de estudiantes matriculados y menos deserción estudiantil en cada semestre de estudios, y gracias al retorno de la inversión las instituciones educativas pueden cumplir con sus metas educativas, metas económicas, financieras y futuras reinversiones en materiales, máquinas y equipos. (Nobario, 2018).

Antecedentes

Marissa Cecilia Tumino y Evelyn Ruth Poitevin (2014), menciona la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Alvarado, E., Morales, D. y Aguayo, E. (2016) en este trabajo se presentan los resultados de un análisis de percepción de la calidad de la educación superior en la Universidad Autónoma de Nuevo León y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, ambas consideradas como las máximas casas de estudio del estado de Nuevo León. Para llevar a cabo el estudio, se realizó una encuesta semiestructurada que se aplicó dentro y fuera de las instalaciones del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey y de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Con la información recabada se efectuó un modelo de ecuaciones estructurales, que permite explicar la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de los diferentes componentes o factores que ofrecen cada una de estas instituciones educativas. Entre los principales resultados se encuentra que los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica de la planta docente.

Según Julio Álvarez Botello, Eva Martha Chaparro Salinas y Diana Elena Reyes Pérez (2015), uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente

satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación. Su objetivo general fue realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países.

Según Mesías Cirilo Nobario Moreno (2018), nos dice que el objetivo de su trabajo de investigación fue determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Participaron 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 en las carreras de baja demanda. El tipo de investigación fue básico, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Se estructuró un cuestionario sobre la base de la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios educativos. Para determinar el nivel de satisfacción se utilizó la escala de Likert de 5 niveles. Se encuentra que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca del nivel 4, caracterizado por "satisfecho". Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige. El nivel de satisfacción estudiantil con respecto

a las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda, con relación a la calidad de los servicios educativos de docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa superan ligeramente el nivel de satisfacción considerado "satisfecho", lo cual muestra cómo los estudiantes valoran el mayor contacto educativo a través de la comunicación con los docentes y el monitor de empresa y reconocen en mayor medida el rol facilitador de conocimiento teóricos y prácticos.

Wildher Sttif Aguirre Espinoza y Evelyn Morelia Rodriguez Tafur (2017), mencionan que la calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y en necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar la publicidad persona a persona. Son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que la vida de la organización depende de ello. Para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actividades. Todos los clientes deben tener la oportunidad de hacer aportes. Una de las mejores formas de mejorar la relación comercial con los clientes, es preguntándoles lo que piensan sobre los servicios y cómo se los podría mejorar para servir al cliente mejor. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la calidad de servicio que brinda la Universidad Privada de la Selva y la deserción estudiantil para proponer estrategias de mejoramiento y lograr perfeccionar las falencias encontradas en el servicio.

Marco teórico

Satisfacción: Actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. (Robbins, 1996, p. 181)

“Vigile el nivel de satisfacción de sus clientes actuales con sus productos y servicios, no los dé por sentado; haga algo especial por ellos de vez en cuando; aliente sus respuestas”. (Kotler, 1999, p. 164)

Según Kotler (1999, pp. 174, 175), en el nivel de satisfacción, la probabilidad que un cliente compre nuevamente está directamente relacionada con su nivel de satisfacción de la primera compra en el caso de un producto o un servicio. Si está muy insatisfecho o incluso indiferente se le habrá perdido. Comprará o usará el servicio de nuevo si está satisfecho y es posible que repita si está muy satisfecho. Los clientes satisfechos rápidamente pueden cambiar cuando otro les ofrece un servicio similar o en todo caso lo supera. El daño ocasionado por un cliente insatisfecho es tal que este podría hablar de esto a once personas y estos a su vez les informarían a otros causando un daño exponencial a la institución.

Satisfacción del cliente: Grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor (Kotler y Armstrong, 2012)

Calidad: “la capacidad de un producto y/o servicio para satisfacer a plenitud las necesidades de los clientes y contribuir a su bienestar personal, como seres humanos” (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 1997, p 6)

Calidad del Servicio: Es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio. (Juran, 1995)

Según Lamb, Hair y McDaniel (2011, pp. 391, 392), Calidad en el servicio: Es más difícil de conceptualizar y medir a diferencia de los bienes tangibles. El trabajo que las organizaciones realizan manifiesta su compromiso de entregar a los clientes una experiencia de servicio de calidad. El cliente evalúa la calidad en el servicio a través de cinco indicadores, a saber:

- Confiabilidad, es decir desarrollar el servicio de manera confiable, consistente y precisa.
- Capacidad de respuesta, es la manera de entregar el servicio de forma rápida.
- Seguridad, basado en la cortesía y conocimiento de los empleados y su habilidad para transmitir confianza.
- Empatía, atención individualizada e interesada a los clientes.
- Tangibles, viene a ser la contrastación física del servicio. Estas incluyen herramientas, equipos e instalaciones que se utilizan para brindar el servicio.

Calidad en Educación Superior: “una síntesis de características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como éstas prestan servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza”. (González, L., & Espinoza, O., 2008).

Un servicio es la aplicación de esfuerzos humanos y mecánicos a personas u objetos para proveer beneficios intangibles a los clientes. (Pride, Ferrell, 1997, p. 4)

En un contexto competitivo, servicio significa ofrecer al consumidor lo que desea o necesitan y en el momento en que lo requieren. Así el servicio se enfoca en la satisfacción continua de las necesidades de los clientes, estableciendo una relación benéfica y recíproca de largo plazo. (Bateman, 2009)

Servicio: es un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios (Fisher y Navarro, 1994, p. 185)

Según Bazant (2013, pp. 48, 49), Infraestructura: En el desarrollo urbano los anteproyectos de infraestructura deberán contar con las autorizaciones de las autoridades pertinentes ya que debe tener todas las especificaciones en temas de redes de agua, alumbrado, alcantarillado, telefonía, edificaciones, etc, visto desde este punto consideremos para el presente estudio las instalaciones, servicios higiénicos, alumbrado, ventilación, iluminación, etc.

Según Bazant (2013, p. 184), Equipamiento: Igualmente se define que en el desarrollo urbano se refiere a los elementos que tienden a atender las necesidades de los habitantes es decir satisfacen los servicios de una población por ejemplo un colegio, hospital, instituto, supermercado, etc. en este caso de estudio el equipamiento está dado por el mobiliario, proyectores, equipos de computación, etc.

Según Kotler, Armstrong (2012 p. 12) el Servicio Administrativo: administración de las relaciones con el cliente es en el marketing el concepto moderno más importante.

La administración de las relaciones con el cliente como también se le llama define el proceso de cómo establecer y sostener relaciones con el cliente de tal manera que sean redituables, ya que se le entrega valor y satisfacción grandes. Aquí se debe contrastar los pormenores de la compra, mantenimiento y ampliación de los clientes.

Docente de aula: El docente como sujeto de la educación es un actor principal para la sociedad, transmisor de la cultura que le ha antecedido y propiciador del aprendizaje mediante el proceso educativo, (Nieva y Martínez, 2018)

La profesión docente reúne el más profundo sentido ético del concepto, que es desempeñarse o consagrarse a una causa de una gran trascendencia social y humana, donde la acción entre docente y estudiante va más allá del propio interés personal y da la oportunidad de entregarse seriamente en una causa educacional, que trasciende a quien la desempeña. (Castillo, 2010)

Según el manual para instructores de taller (1972), Monitor de empresa: A través de los tiempos, el adiestramiento permite obtener ocupaciones más satisfactorias, éste es el resultado de denodados esfuerzos formales e informales de las familias, sindicatos, gremios, empresas y gobiernos. El monitor de empresa es aquel que ha sido seleccionado porque posee la información técnica y la habilidad suficiente de la profesión que enseña, se le prepara y capacita para que obtenga los conocimientos tan importantes de la labor que va a instruir en la empresa, este debe dominar todas las habilidades y destrezas de la profesión como de la enseñanza para que pueda realizar un buen trabajo de adiestramiento que se le asigna. El alumno aprende practicando una destreza bajo la supervisión y guía del monitor, esto quiere decir que aprende haciendo. Los mejores resultados se logran cuando los alumnos aplican sus conocimientos en materiales, máquinas y trabajos reales con la ayuda de métodos que cultivan y mejoran su aprendizaje.

Monitor de empresa: Es el trabajador designado por la empresa, técnico o un especialista de la ocupación, capacitado por el SENATI, que se encargará de conducir, organizar y desarrollar la formación práctica del Aprendiz de acuerdo al Plan Específico de Aprendizaje – PEA, el cual puede ejecutarse en los diferentes puestos de trabajo de los procesos de producción o servicio de las empresas, cuidando que las tareas y operaciones se ejecuten atendiendo a su condición de Aprendiz; estando prohibido la asignación de tareas para las cuales no cuenta con la destreza requerida

y/o pueda poner en riesgo su integridad física; asimismo, se deberá garantizar en todo momento que la formación profesional se desarrolle aplicando las Normas de Seguridad, Higiene Industrial y Ambiental u otras que resulten aplicables (SENATI, 2018, pp. 9, 10)

Justificación teórica

En el presente trabajo de investigación estudiamos el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios educativos brindados por una institución superior tecnológica del norte del Perú, siendo sus objetivos contrastados con investigaciones hechas anteriormente a distintas instituciones similares en el ámbito nacional e internacional. En el ámbito nacional la tesis de Nobario, titulada “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de alta y baja demanda”, Aguirre, W., Rodríguez E, (2017). “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017” y en el ámbito internacional el artículo científico de Alvarado, Morales y Aguayo, titulada “Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a los estudiantes de la universidad Autónoma de Nuevo León y del instituto tecnológico de estudios superiores de Monterrey”, así también el estudio científico de Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), en la investigación: “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”. Entre otros, esto nos permitió tener un conocimiento más amplio acerca del servicio que se viene brindando en comparación a otras instituciones del mismo rubro.

Justificación metodológica

Para poder alcanzar los objetivos propuestos en el trabajo de investigación se recurrió a la técnica de la encuesta que fue valuada según escala de Likert y como instrumento se utilizó el cuestionario elaborado en base a las tesis de Nobarrio titulada “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de alta y baja demanda” y el artículo científico de Alvarado, Morales y Aguayo, titulada “Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a los estudiantes de la universidad Autónoma de Nuevo León y del instituto tecnológico de estudios superiores de Monterrey”, también se incluyeron algunas preguntas elaboradas por los responsables de la presente investigación.

Justificación práctica

El actual trabajo de investigación, si bien no hace propuestas explícitas acerca de la mejora del servicio sirve como una herramienta fundamental para tener una idea real de la aceptación de los estudiantes con respecto al servicio recibido por la institución. En consecuencia, la información que se obtuvo le permitirá tomar las medidas correctivas necesarias del caso a los encargados que se encuentran a cargo de la institución de estudio.

1.2. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológico del Norte del Perú 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019”.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión infraestructura y equipamiento, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión servicio administrativo, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión docentes de aula, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión monitor de empresa, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.

1.4. Hipótesis

H1: El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo alcanzado por los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú es positivo.

H0: El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo alcanzado por los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú es negativo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación es de proceso formal deductivo ya que la pregunta de investigación se basa en el objetivo, la cual después de ser analizada y evaluada, con métodos estadísticos deberá ser comprobada, la finalidad es aplicada, también se le conoce como empírica porque requiere de un marco teórico, la naturaleza de los datos es cuantitativa porque a través de la encuesta se analizará el comportamiento de los estudiantes con respecto a los servicios educativos brindados, el tratamiento de la variable y la naturaleza del objetivo es descriptiva no experimental porque analiza los datos recabados y los expone de una manera sintetizada, coherente e incluso mediante representaciones gráficas, sin manipular la variable, el alcance temporal es transversal ya que la encuesta y la recolección de datos se hizo en el lapso de un mes en este caso en octubre y no hubo una encuesta post, así también se precisa.

El diseño de la investigación deberá tener la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra de la población de estudiantes de la carrera de Administración Industrial de Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú.

O = Observación directa de la variable satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú.

2.2. Población y muestra

La Cantidad de estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú es de 200 (del I al VI Semestre), la población materia de estudio consta de 111 estudiantes de los cuales 35 pertenecen al IV semestre, 21 al V semestre y 55 al VI semestre.

Para la investigación se considera a los alumnos a partir del IV semestre ya que desde ese momento realizan sus prácticas en empresa.

Así también se empleó la siguiente fórmula para obtener el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 (p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$$

Donde:

N : Población

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

p : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

N=111 Z=1.96

p=0.5 q=0.5

E=0.05

$$n = \frac{(111)(1.96)^2(0.5 \times 0.5)}{(111 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 86$$

Por lo que el tamaño de la muestra será de n = 86

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; ubicado en el Anexo N°1 La "Matriz de Operacionalización de la variable nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo". El cuestionario ubicado en el Anexo N°3 estuvo compuesto por 4 secciones correspondientes a cada una de las dimensiones o constructos los cuales tienen en sus columnas sus respectivos indicadores de nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo, teniendo valores, según la escala de Likert de 5 niveles de satisfacción. Para el nivel "muy satisfecho" el valor de 5, para el nivel de "satisfecho" el valor de 4, para el nivel de "indiferente" el valor de 3, para el nivel de "poco satisfecho" el valor de 2 y para el nivel "insatisfecho" el valor de 1.

El cuestionario, fue elaborado teniendo como fuentes la Tesis de Mesías Cirilo Nobario Moreno titulado "Satisfacción Estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de alta y baja demanda" y el artículo científico de Elías Alvarado Lagunas, Dionicio Morales Ramírez, Ernesto Aguayo Telléz, titulado "Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey" así también se incluyeron preguntas de elaboración propia.

Las dimensiones que se evaluaron fueron:

Tabla 1
Dimensiones por ítems del instrumento.

Dimensiones	Ítems del Instrumento
Infraestructura y Equipamiento	1 al 11
Servicio Administrativo	12 al 18
Docentes de Aula	19 al 33
Monitor de Empresa	34 al 38

Fuente Elaboración propia

Para poder medir la variable nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo se consideró como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue elaborado como ya se mencionó por los responsables de la investigación tomando como fuente la tesis de Nobarrio titulado "Satisfacción Estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de alta y baja demanda" y el artículo científico de Alvarado Lagunas, Morales Ramírez y Aguayo Telléz, titulado "Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey" así también se incluyeron preguntas de elaboración propia.

El cuestionario consta de 38 ítems, los ítems del 1 al 11 sirvieron para medir la dimensión Infraestructura y Equipamiento, los ítems del 12 al 18 para medir la dimensión servicio administrativo, los ítems 19 al 33 para medir la dimensión docente de aula y los ítems 34 al 38 para medir la dimensión monitor de empresa. El instrumento fue sometido a juicio de tres expertos con grado de Magister, todos ellos docentes de la Universidad Privada del Norte Anexo N°4, los cuales emitieron su opinión favorable quedando así todo listo y aprobado para efectuar la encuesta piloto y de validación.

Después de haber realizado la prueba piloto con 15 estudiantes del cuarto semestre de la carrera de Administración Industrial Anexo N° 5 y sometido los resultados a la respectiva evaluación estadística el nivel de confiabilidad fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,864 que pertenece al intervalo (0,81 – 1.0), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad de magnitud alta, lo cual indica que es confiable. Así también para la validez se efectuó el proceso mediante la prueba de Pearson, se hizo

el análisis de ítems, observándose que los datos de los ítems resultaron ser mayores a 0.21, considerando válido los instrumentos y esta validación fue hecha por el Lic. Estadístico Anexo N°6. Para culminar se aplicó la encuesta a los estudiantes tanto hombres como mujeres del IV, V, y VI semestre tomando a 23 alumnos del IV semestre, 19 del V semestre y 44 del VI semestre, todos ellos de la carrera de Administración Industrial y los resultados se encuentran en el Anexo N°7.

2.4. Validación del instrumento

Se procedió a la evaluación y validación por juicio de tres expertos en el tema Anexo N° 4 a quienes se les entregó el cuadernillo del cuestionario con las definiciones conceptuales correspondientes a los ítems de la variable nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo, ellos se encargaron de revisar y analizar el documento y dar la validez al mismo según su juicio, criterio y experiencia, siendo aprobado y aceptado en los tres casos.

Este instrumento fue aplicado como prueba piloto a quince estudiantes de la carrera de Administración Industrial del cuarto semestre para validarlo estadísticamente. Los valores obtenidos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS obteniendo tablas de distribución de frecuencias que fueron utilizados para dar discusión de resultados. La confiabilidad del instrumento “Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo” fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,864 que pertenece al intervalo (0,81 – 1.0), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad de magnitud alta, lo cual indica que es confiable.

Tabla 2
Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,864	38

Fuente: Elaboración propia

Para la validez se efectuó el proceso mediante la prueba de Pearson, se hizo el análisis de ítems, observándose que los datos de los ítems deben ser mayores a 0.21, considerando válido los instrumentos, el cual se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 3
Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo

ITEM	RESULTADO	CONDICIÓN
P1	0.348	VALIDO
P2	0.318	VALIDO
P3	0.493	VALIDO
P4	0.303	VALIDO
P5	0.539	VALIDO
P6	0.651	VALIDO
P7	0.540	VALIDO
P8	0.363	VALIDO
P9	0.744	VALIDO
P10	0.469	VALIDO
P11	0.445	VALIDO
P12	0.466	VALIDO
P13	0.431	VALIDO
P14	0.289	VALIDO
P15	0.408	VALIDO
P16	0.348	VALIDO
P17	0.528	VALIDO
P18	0.516	VALIDO
P19	0.454	VALIDO
P20	0.689	VALIDO
P21	0.600	VALIDO
P22	0.728	VALIDO
P23	0.602	VALIDO
P24	0.707	VALIDO
P25	0.437	VALIDO
P26	0.454	VALIDO
P27	0.233	VALIDO
P28	0.414	VALIDO
P29	0.787	VALIDO
P30	0.671	VALIDO
P31	0.611	VALIDO
P32	0.820	VALIDO
P33	0.275	VALIDO
P34	0.580	VALIDO
P35	0.401	VALIDO
P36	0.726	VALIDO
P37	0.582	VALIDO
P38	0.868	VALIDO


Fuente: Elaboración propia

Luego de obtener el resultado de confiabilidad y validez, el instrumento fue aplicado a los estudiantes de los semestres IV, V, y VI Anexo N°3; ya que a partir del IV semestre los estudiantes realizan sus prácticas en empresas y a la vez son instruidos por el Monitor de empresa, que es una de las dimensiones de la investigación.

2.5. Procedimiento

La encuesta se realizó previa coordinación con los encargados de la Institución, el trabajo se desarrolló dentro de sus aulas en un solo día, la muestra fue de 86 alumnos de los cuales 23 eran del IV semestre, 19 del V semestre y 44 del VI semestre, el día elegido fue un viernes, el tiempo que tomó la encuesta fue de 30 minutos por aula, se les explicó de que se trataba y el propósito de la misma así como la confidencialidad y reserva que se tendría. Una vez aplicada la encuesta y con los datos obtenidos la información fue procesada en Microsoft Excel, el cual nos permitió analizar la información de manera precisa y detallada, obteniendo resultados óptimos para el trabajo de investigación.

Para la exposición de los resultados e indicar los niveles de satisfacción en los gráficos se usaron los siguientes colores:

-  Muy satisfecho
-  Satisfecho
-  Indiferente
-  Poco satisfecho
-  Insatisfecho

Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo bajo las normas de ética y conducta dictadas por la Universidad Privada del Norte, teniendo sumo cuidado y respeto con el tema del plagio, así también se coordinó con la Institución para la toma de la muestra a través del cuestionario, para ello se explicó a los alumnos de que se trató el trabajo desarrollado, que consideraciones se tuvieron en cuenta, es decir en estricto respeto de la persona sin distinción de raza, edad, sexo o estrato social, dejando en claro que la encuesta fue totalmente anónima y lo que se busca es evidenciar información fidedigna del nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado por la institución, no como un instrumento de queja sino como una oportunidad de mejora para todos.

De acuerdo a su política de privacidad y reserva de la información a nivel nacional, la institución de estudio no desea hacer público su nombre por lo tanto hemos procedido a no mencionarlo respetando su decisión.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Objetivo Específico N°1 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión infraestructura y equipamiento brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.

3.1.1. Indicador N° 1 Condición e implementación de las aulas

3.1.1.1. Pregunta N° 1 ¿Las aulas son confortables (mobiliario, iluminación, ventilación, instalaciones eléctricas y limpieza)?

Tabla 4

Nivel de satisfacción de la condición e implementación de las aulas

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	5.8
Satisfecho	40	46.5
Indiferente	15	17.4
Poco Satisfecho	24	27.9
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019

Elaboración propia

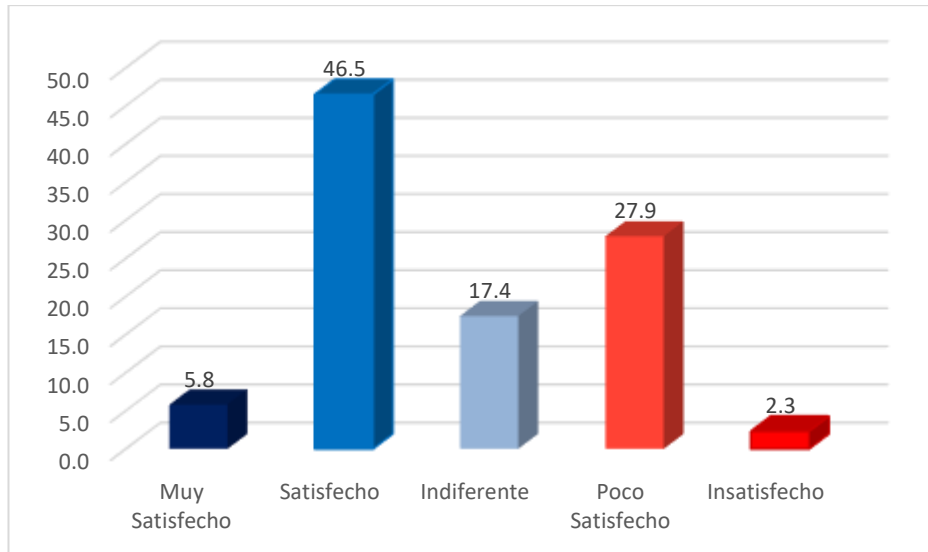


Gráfico 1. Nivel de satisfacción de la condición e implementación de las aulas

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019

El 5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 46.5% satisfechos, 17.4% indiferentes, 27.9% poco satisfechos, y el 2.3% insatisfechos con el mobiliario, iluminación, ventilación, instalaciones eléctricas y limpieza de las aulas.

3.1.2. Indicador N° 2 Acceso a Internet

3.1.2.1. Pregunta N° 2 ¿Las aulas cuentan con buen servicio wifi?

Tabla 5

Nivel de satisfacción del servicio de internet de las aulas

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	3.5
Satisfecho	6	7.0
Indiferente	1	1.2
Poco Satisfecho	11	12.8
Insatisfecho	65	75.6
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019

Elaboración propia

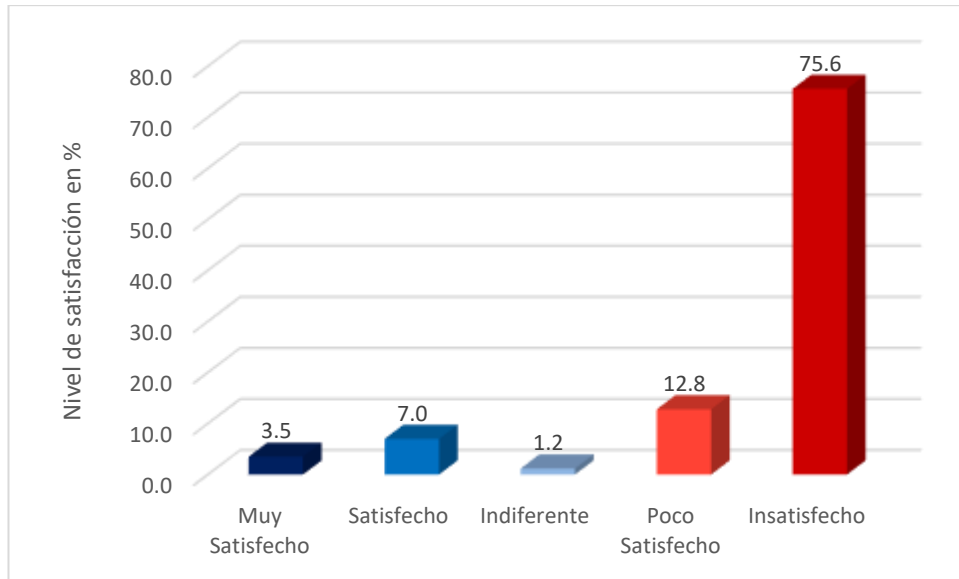


Gráfico 2. Nivel de satisfacción del servicio de internet de las aulas

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019

Elaboración propia

El 3.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 7% satisfechos, 1.2% indiferentes, 12.8% poco satisfechos, y el 75.6% insatisfechos con el servicio wifi de las aulas.

3.1.3. Indicador N° 3 Condición e implementación de los laboratorios de computo

3.1.3.1. Pregunta N° 3 ¿Los Laboratorios de cómputo tienen buena iluminación, pizarra, mobiliario, instalaciones eléctricas, limpieza y ventilación?

Tabla 6

Nivel de satisfacción de la condición de los laboratorios de cómputo.

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	44	51.2
Indiferente	21	24.4
Poco Satisfecho	11	12.8
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

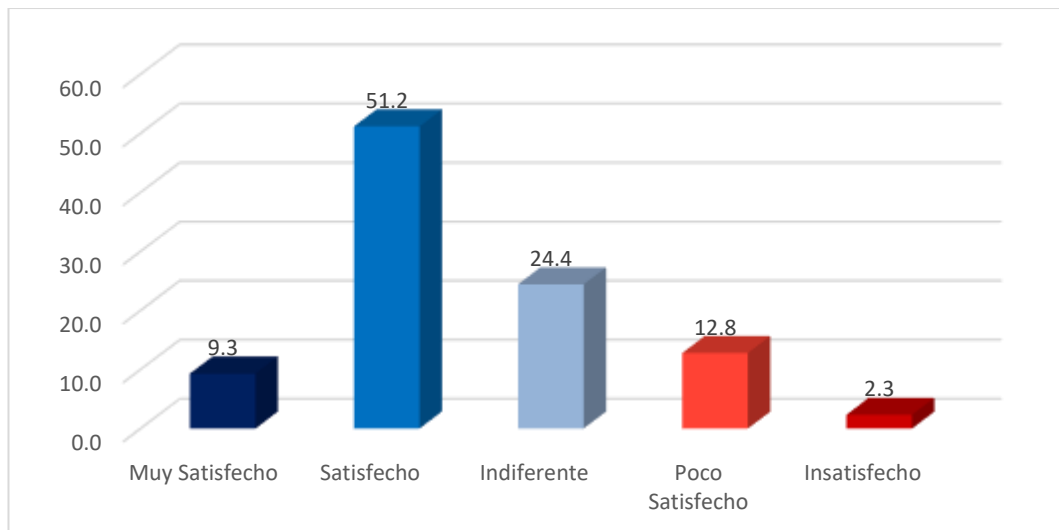


Gráfico 3. Nivel de satisfacción de la condición e implementación de los laboratorios de cómputo.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia

El 9.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy

satisfechos, 51.2 % satisfechos, 24.4% indiferentes, 12.8% poco satisfechos, y el 2.3% insatisfechos con la iluminación, pizarra, mobiliario, instalaciones eléctricas, limpieza y ventilación de los laboratorios de cómputo.

3.1.3.2. Pregunta N° 4 ¿Los laboratorios de cómputo cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas?

Tabla 7

Nivel de satisfacción del estado del equipamiento de los laboratorios de computo

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	3.5
Satisfecho	36	41.9
Indiferente	30	34.9
Poco Satisfecho	14	16.3
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019

Elaboración propia

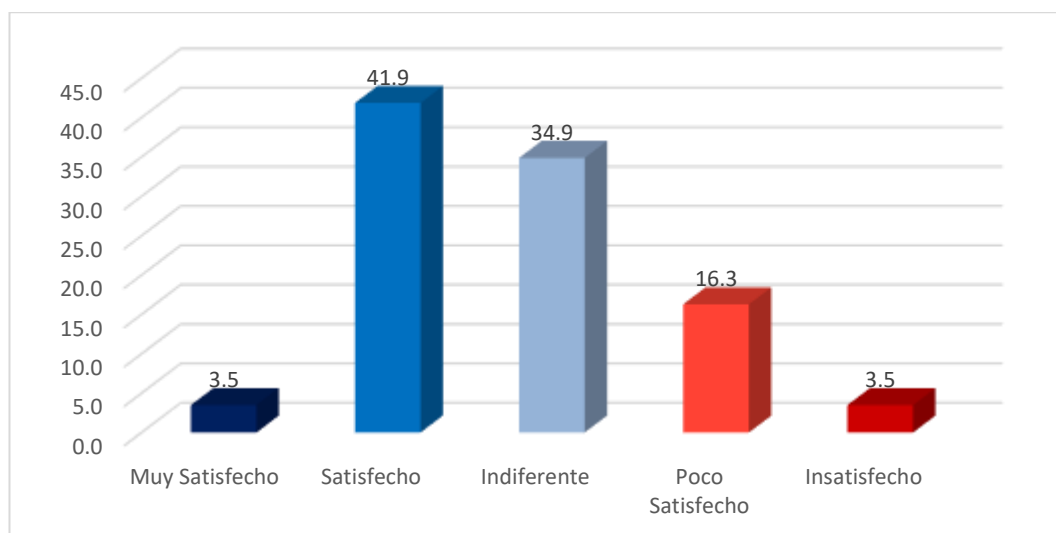


Gráfico 4. Nivel de satisfacción del estado de equipamiento de los laboratorios de cómputo.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 3.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 41.9% satisfechos, 34.9% indiferentes, 16.3% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos con el estado del equipamiento de los laboratorios de cómputo.

3.1.3.3. Pregunta N° 5 ¿Los laboratorios de cómputo cuentan con proyector, equipo de audio-video en buen estado?

Tabla 8

Nivel de satisfacción del estado de los equipos de proyección, audio-video de los laboratorios de cómputo.

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	43	50.0
Indiferente	18	20.9
Poco Satisfecho	16	18.6
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

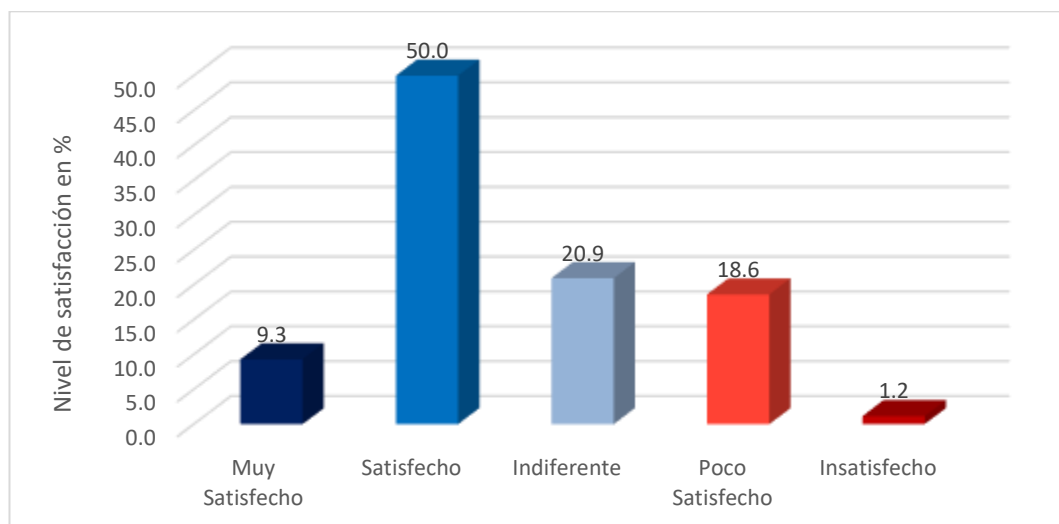


Gráfico 5. Nivel de satisfacción del estado de los equipos de proyección, audio-video de los laboratorios de cómputo

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 9.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 50 % satisfechos, 20.9% indiferentes, 18.6% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con el estado de los proyectores y equipos de video de los laboratorios de cómputo.

Haciendo la evaluación de las tres preguntas y realizando un promedio para el indicador N°3 condición e implementación de los laboratorios de cómputo podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los alumnos como veremos a continuación.

Tabla 9
Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de los laboratorios de computo

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	6	7.0
Satisfecho	41	47.7
Indiferente	23	26.7
Poco Satisfecho	14	16.3
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

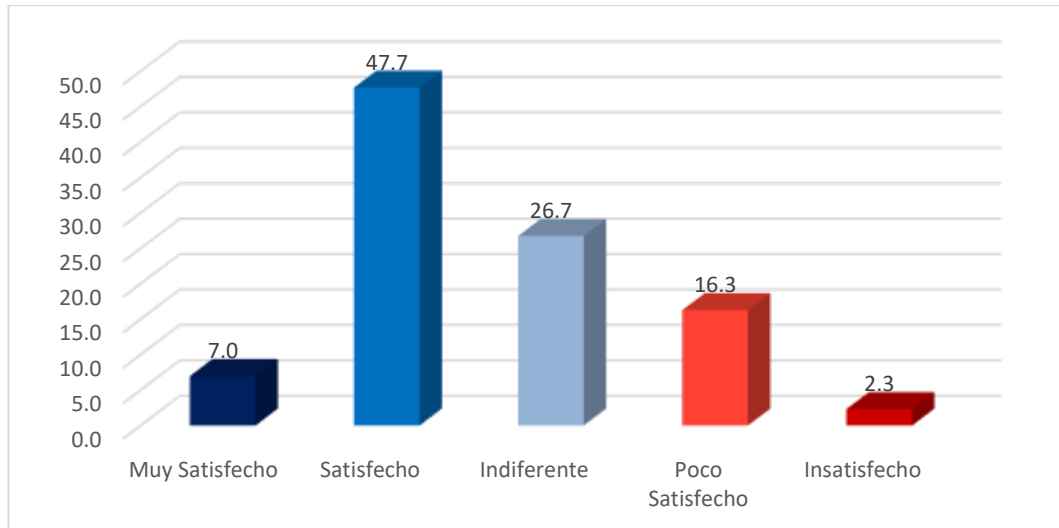


Gráfico 6. Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de los laboratorios de cómputo.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 3,4 y 5 podemos afirmar que el 7% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 47.7% satisfechos, 26.7% indiferentes, 16.3% poco satisfechos y 2.3% insatisfechos con la condición e implementación de los laboratorios de cómputo.

3.1.4. Indicador N° 4 Condición de los servicios higiénicos

3.1.4.1. Pregunta N° 6 ¿Los baños son confortables (iluminación, ventilación y limpieza)?

Tabla 10

Nivel de satisfacción de la confortabilidad de los baños

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	6	7.0
Satisfecho	26	30.2
Indiferente	23	26.7
Poco Satisfecho	26	30.2
Insatisfecho	5	5.8
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

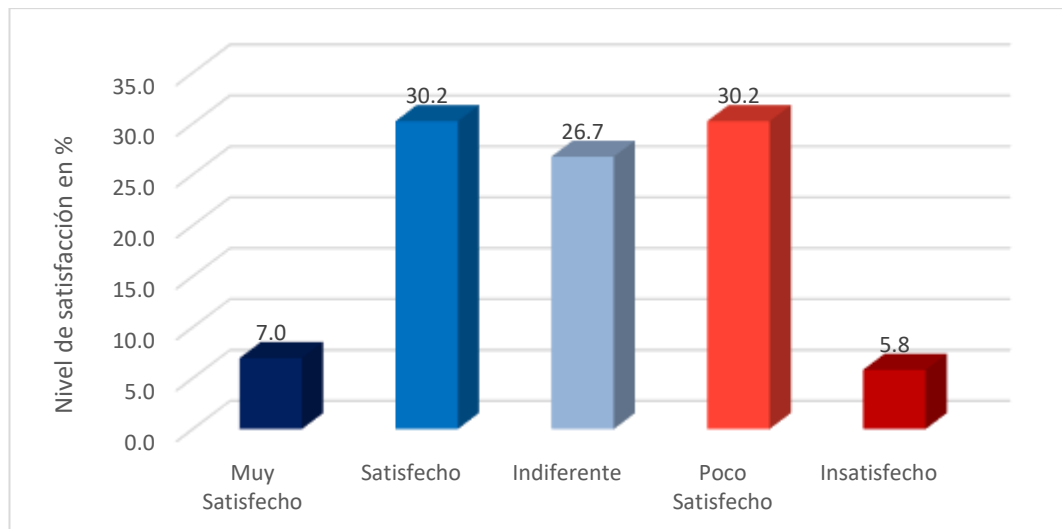


Gráfico 7. Nivel de satisfacción de la confortabilidad de los baños

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 7% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 30.2% satisfechos, 26.7% indiferentes, 30.2% poco satisfechos, y el 5.8% insatisfechos con la iluminación, ventilación y limpieza de los baños.

3.1.4.2. Pregunta N° 7 ¿Los baños tienen equipamiento de calidad (urinarios, inodoros, lavaderos)?

Tabla 11

Nivel de satisfacción de la calidad del equipamiento de los baños

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	5.8
Satisfecho	46	53.5
Indiferente	15	17.4
Poco Satisfecho	15	17.4
Insatisfecho	5	5.8
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

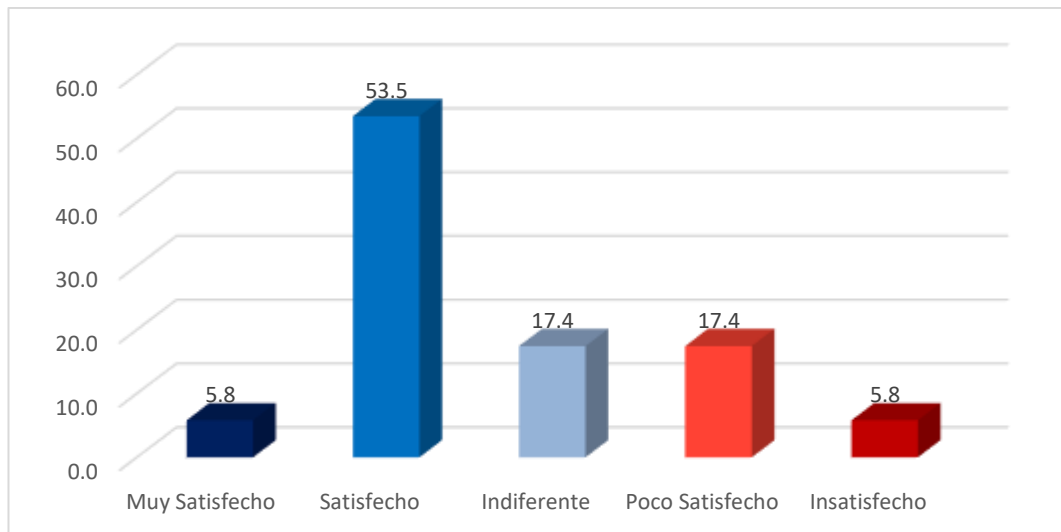


Gráfico 8. Nivel de satisfacción de la calidad del equipamiento de los baños.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 5.8% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 53.5% satisfechos, 17.4% indiferentes, 17.4% poco satisfechos, y el 5.8% insatisfechos con la calidad de los urinarios, inodoros y lavaderos de los baños.

3.1.4.3. Pregunta N° 8 ¿Los baños son suficientes en cantidad?

Tabla 12

Nivel de satisfacción de la cantidad de los baños

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.2
Satisfecho	35	40.7
Indiferente	19	22.1
Poco Satisfecho	19	22.1
Insatisfecho	12	14.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

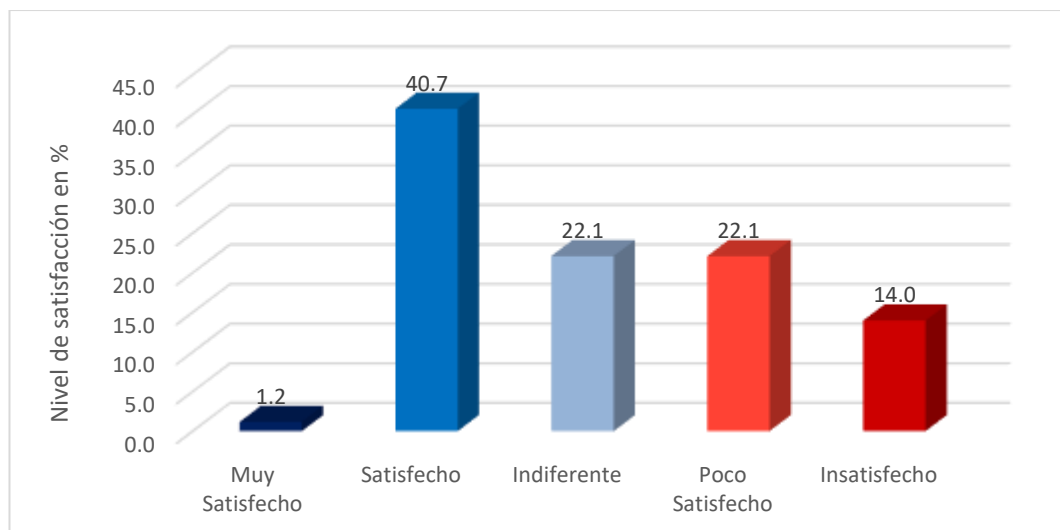


Gráfico 9. Nivel de satisfacción de la cantidad de los baños.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 1.2% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 40.7% satisfechos, 22.1% indiferentes, 22.1% poco satisfechos, y el 14% insatisfechos con la cantidad de los baños.

Haciendo la evaluación de las tres preguntas y realizando un promedio para el indicador N° 4 condición de los servicios higiénicos podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los alumnos como veremos a continuación.

Tabla 13

Nivel de satisfacción promedio del indicador condición de los servicios higiénicos

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	4.7
Satisfecho	36	41.9
Indiferente	19	22.1
Poco Satisfecho	20	23.3
Insatisfecho	7	8.1
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

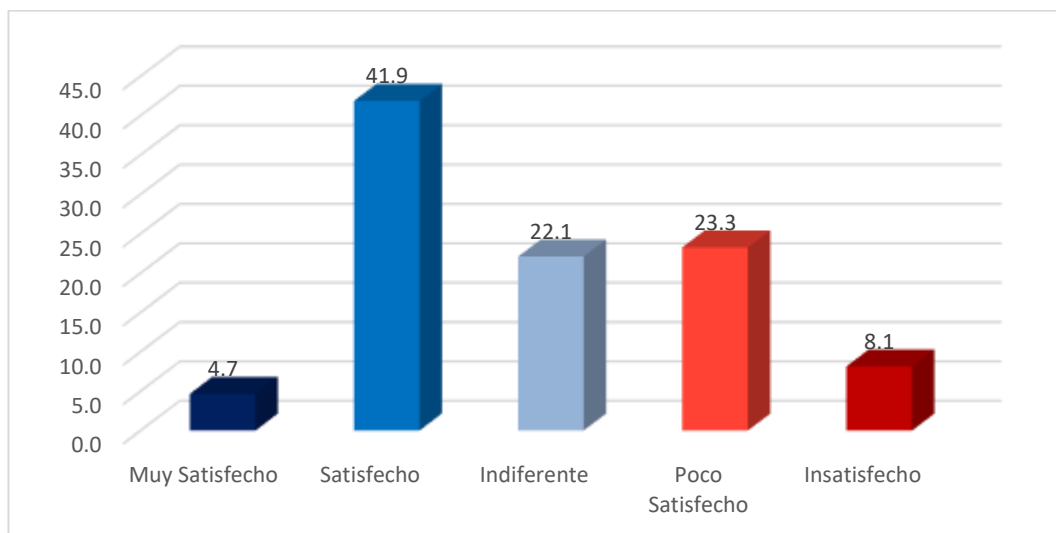


Gráfico 10. Nivel de satisfacción promedio del indicador condición de los servicios higiénicos

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 6,7 y 8 podemos afirmar que el 4.7% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 41.9% satisfechos, 22.1% indiferentes, 23.3% poco satisfechos y 8.1% insatisfechos con la condición de los servicios higiénicos.

3.1.5. Indicador N° 5 Condición e implementación de comedor y cafetería

3.1.5.1. Pregunta N° 9 ¿El comedor y cafetería es comfortable (mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza)?

Tabla 14

Nivel de satisfacción de mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza del comedor y cafetería

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	10.5
Satisfecho	51	59.3
Indiferente	17	19.8
Poco Satisfecho	7	8.1
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

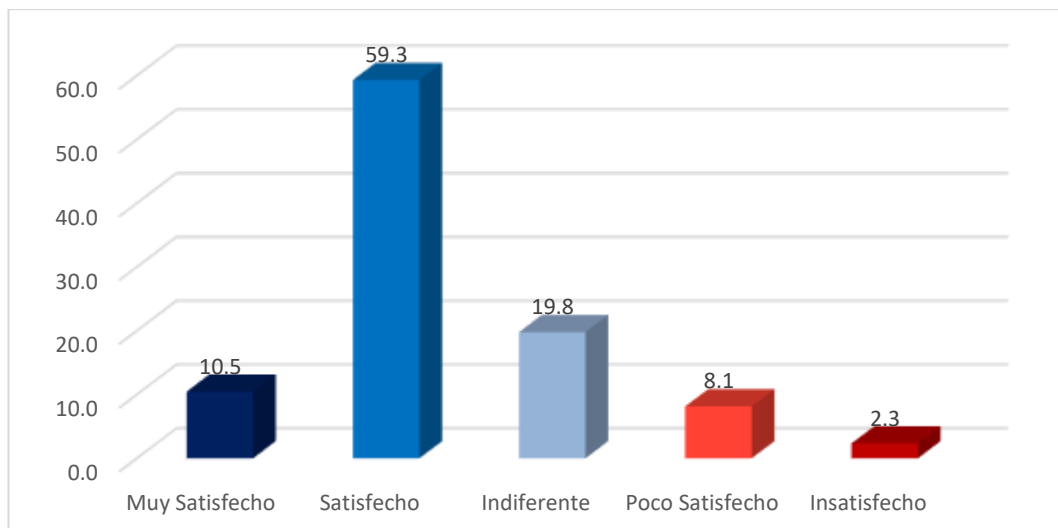


Gráfico 11. Nivel de satisfacción de mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza de comedor y cafetería

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 10.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 59.3% satisfechos, 19.8% indiferentes, 8.1% poco satisfechos, y el 2.3% insatisfechos con el mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza del comedor y cafetería.

3.1.5.2. Pregunta N° 10 ¿El comedor y cafetería tiene mesas y sillas suficientes en cantidad?

Tabla 15

Nivel de satisfacción de la cantidad de sillas y mesas para la atención

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	41	47.7
Indiferente	18	20.9
Poco Satisfecho	16	18.6
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

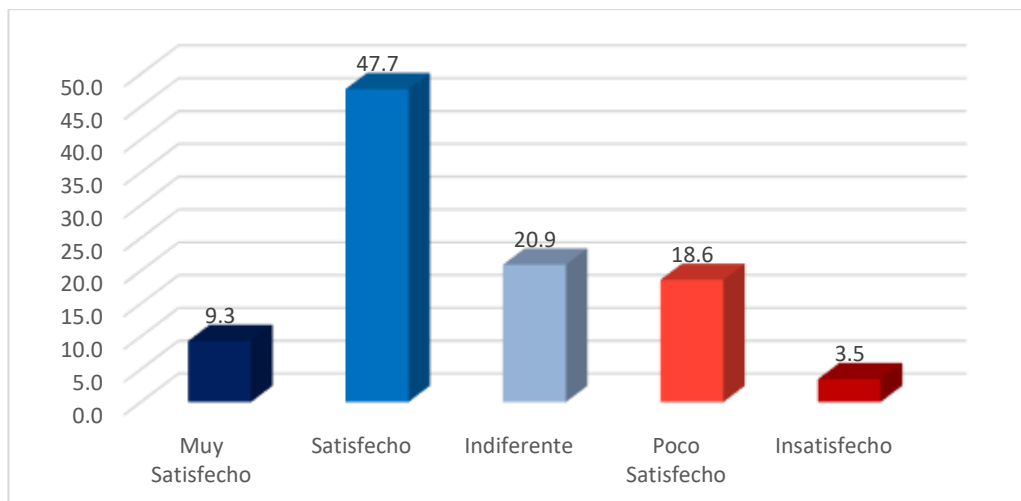


Gráfico 12. Nivel de satisfacción de la cantidad de sillas y mesas para la atención
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 9.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 47.7% satisfechos, 20.9% indiferentes, 18.6% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos con la cantidad de mesas y sillas en el comedor y cafetería.

Haciendo la evaluación de las dos preguntas y realizando un promedio para el indicador N°5 condición e implementación de comedor y cafetería podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los alumnos como veremos a continuación.

Tabla 16

Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de comedor y cafetería

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	46	53.5
Indiferente	18	20.9
Poco Satisfecho	12	14
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

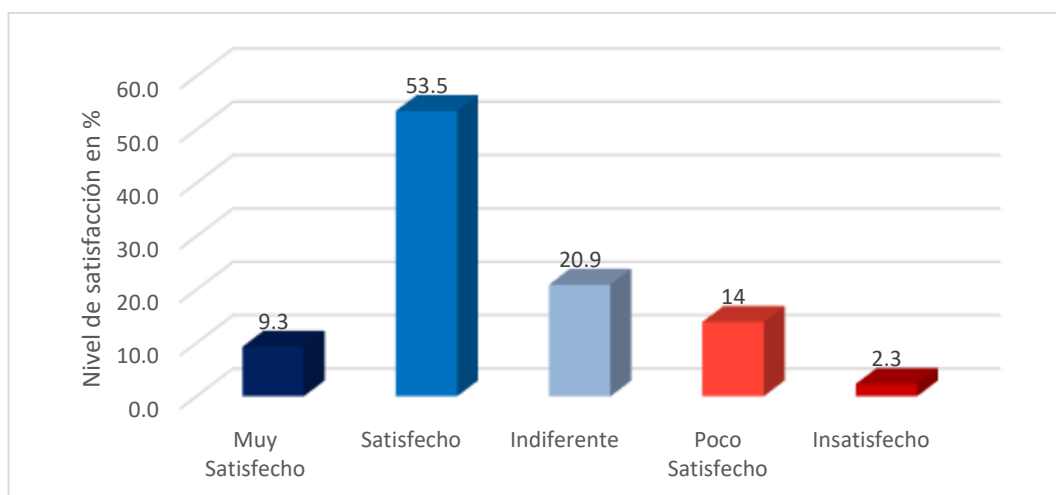


Gráfico 13. Nivel de satisfacción promedio del indicador condición e implementación de comedor y cafetería.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 9 y 10 podemos afirmar que el 9.3% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 53.5% satisfechos, 20.9% indiferentes, 14% poco satisfechos y 2.3% insatisfechos con la condición e implementación del comedor y cafetería.

3.1.6. Indicador N° 6 Condición y servicio del centro de fotocopiado

3.1.6.1. Pregunta N° 11 ¿El servicio de fotocopiado es de buena calidad (cortesía, respeto, horarios, calidad de copia y limpieza)?

Tabla 17

Nivel de satisfacción de la calidad del servicio de fotocopiado

Infraestructura y Equipamiento	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	10.5
Satisfecho	38	44.2
Indiferente	28	32.6
Poco Satisfecho	10	11.6
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

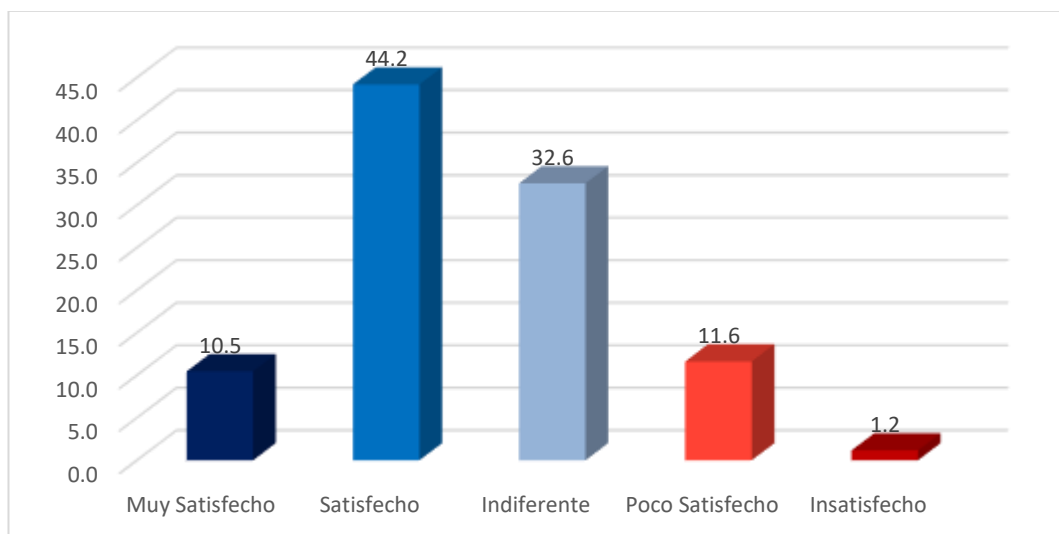


Gráfico 14. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio de fotocopiado

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 10.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 44.2% satisfechos, 32.6% indiferentes, 11.6% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con la calidad del servicio de fotocopiado en cuanto a cortesía, respeto, horarios, calidad de las copias y limpieza.

Resultado promedio del nivel de satisfacción para el Objetivo Especifico N° 1 por indicadores según la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.

Tabla 18

Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°1 según la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	6	6.9
Satisfecho	37	42.9
Indiferente	19	21.7
Poco Satisfecho	15	17.9
Insatisfecho	9	10.6
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

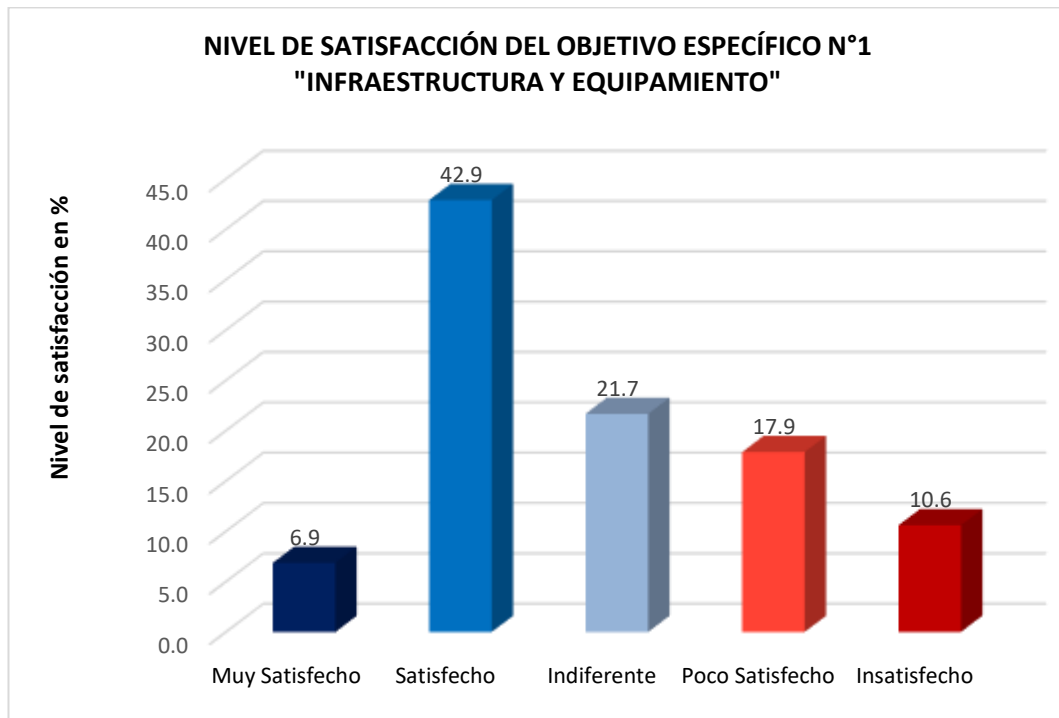


Gráfico 15. Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N° 1 según la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 6.9% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 42.9% satisfechos, 21.7% indiferentes, 17.9% poco satisfechos, y el 10.6% insatisfechos con el Objetivo Especifico N° 1 según la Dimensión Infraestructura y Equipamiento.

Después de haber analizado los resultados de la encuesta y haciendo un promedio para el Objetivo Específico N° 1 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión infraestructura y equipamiento, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019 se puede observar que los indicadores se encuentran en el nivel 4 de satisfechos salvo el Indicador N° 2 que tiene un nivel de insatisfecho por motivo del mal servicio del internet por causa del wifi.

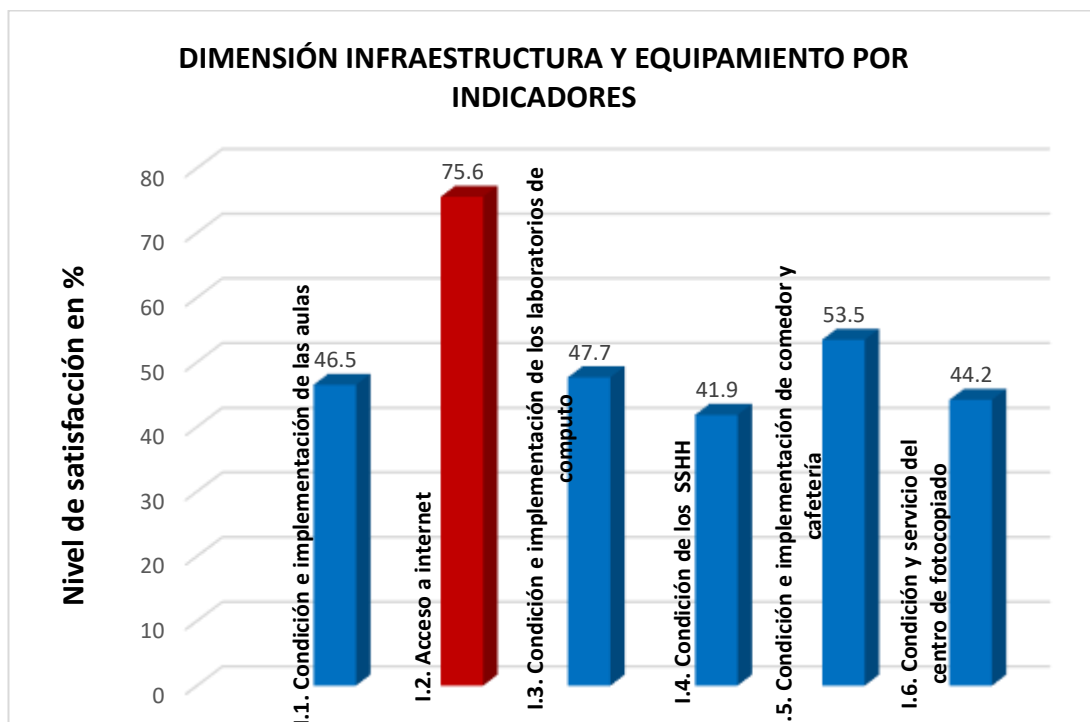


Gráfico 16. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo por indicadores según dimensión Infraestructura y Equipamiento de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

Interpretación general del Objetivo N° 1. En los resultados por indicadores que se aprecian en el gráfico 16 de la dimensión Infraestructura y Equipamiento se puede observar:

- Condición e implementación de las aulas, el 46.5% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes las aulas son confortables y esto se encuentra en relación directa con el estado del mobiliario, iluminación, ventilación, instalaciones eléctricas y limpieza.
- Acceso a Internet, el 75.6% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de insatisfechos, esto nos indica que para los estudiantes las aulas no cuentan con un servicio wifi bueno o de calidad.
- Condición e implementación de los laboratorios de cómputo, el 47.7% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos esto nos indica que para los estudiantes los laboratorios de cómputo son confortables y esto se encuentra en relación directa con el estado de la iluminación, pizarras, mobiliario, instalaciones eléctricas, limpieza, ventilación, equipamiento, proyectores y equipos de audio-video.
- Condición de los servicios higiénicos, el 41.9% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes los servicios higiénicos cuentan con una adecuada iluminación, ventilación, limpieza, pero esta se puede mejorar, los urinarios, inodoros y lavaderos son de calidad y la cantidad de servicios higiénicos es adecuada de acuerdo al número de estudiantes.
- Condición e implementación de comedor y cafetería, el 53.5% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes el comedor y cafetería cuenta con mobiliario, iluminación y ventilación confortables, así también las mesas y sillas son suficientes de acuerdo al número de estudiantes.

- Condición y servicio del centro de fotocopiado, el 44.2% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfecho, esto nos indica que para los estudiantes los servicios brindados por el centro de fotocopiado son buenos en cuanto a horarios, calidad de copias, limpieza, así también en lo concerniente al respeto y cortesía.

3.2. Objetivo Específico N° 2 Determinar cuál es nivel de Satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Servicio Administrativo, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.

3.2.1. Indicador N° 7 Atención al cliente.

3.2.1.1. Pregunta N° 12 ¿Realizan atención con cortesía, respeto y con información acertada?

Tabla 19

Nivel de satisfacción de atención al cliente.

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	3.5
Satisfecho	43	50.0
Indiferente	20	23.3
Poco Satisfecho	17	19.8
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

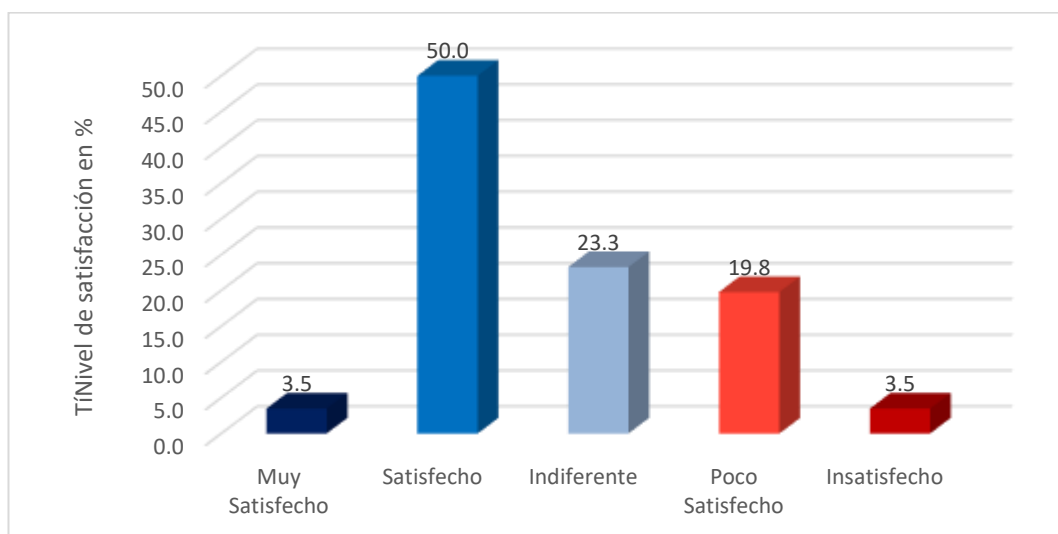


Gráfico 17. Nivel de satisfacción al cliente

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 3.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 50% satisfechos, 23.3% indiferentes, 19.8% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos con la atención al cliente respecto a la cortesía, respeto e información acertada.

3.2.2. Indicador N° 8 Quejas y reclamos

3.2.2.1. Pregunta N° 13 ¿Resuelven con prontitud las quejas y reclamos?

Tabla 20

Nivel de satisfacción de la prontitud de resolución de las quejas y reclamos

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.2
Satisfecho	24	27.9
Indiferente	28	32.6
Poco Satisfecho	27	31.4
Insatisfecho	6	7.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.
Elaboración propia.

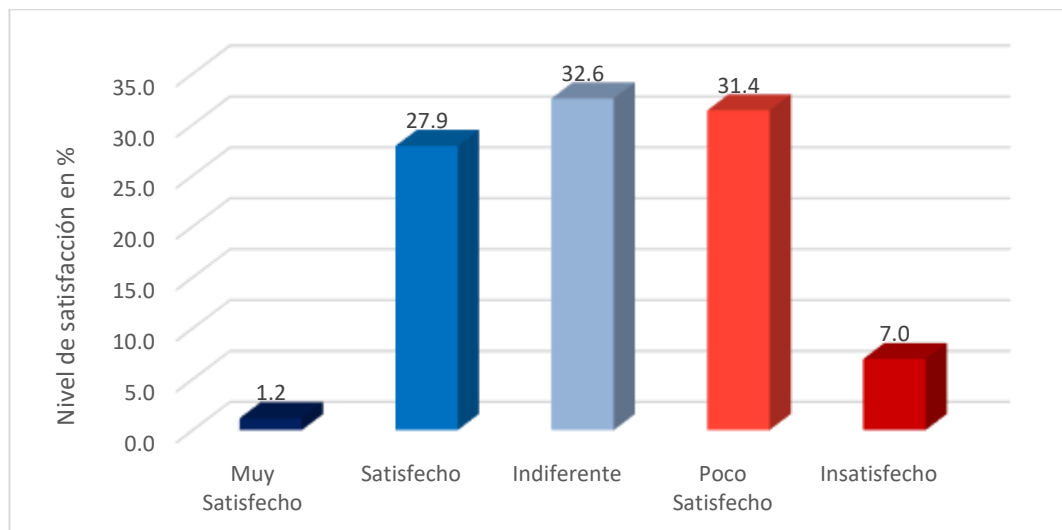


Gráfico 18. Nivel de satisfacción de la prontitud de resolución de las quejas y reclamos

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.
Elaboración propia.

El 1.2% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 27.9% satisfechos, 32.6% indiferentes, 31.4% poco satisfechos, y el 7% insatisfechos con la prontitud que resuelven sus quejas y reclamos.

3.2.3. Indicador N°9 Gestión de trámites

3.2.3.1. Pregunta N°14 ¿Gestiona con prontitud los trámites académicos?

Tabla 21

Nivel de satisfacción de la celeridad de atención de los trámites académicos

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	2	2.3
Satisfecho	41	47.7
Indiferente	18	20.9
Poco Satisfecho	21	24.4
Insatisfecho	4	4.7
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

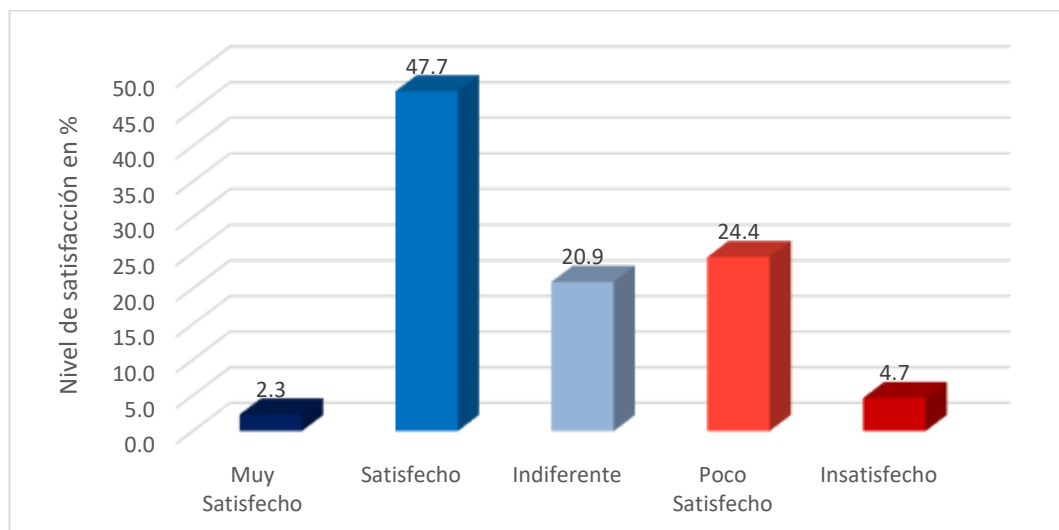


Gráfico 19. Nivel de satisfacción de la prontitud en la gestión de los trámites académicos

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 2.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 47.7% satisfechos, 20.9% indiferentes, 24.4% poco satisfechos, y el 4.7% insatisfechos con la prontitud que gestionan sus trámites académicos.

3.2.4. Indicador N° 10. Seguimiento a las prácticas

3.2.4.1. Pregunta N° 15 ¿El seguimiento que se hace a las prácticas en empresa es oportuno y eficiente?

Tabla 22

Nivel de satisfacción del seguimiento a las prácticas en empresa

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	45	52.3
Indiferente	18	20.9
Poco Satisfecho	13	15.1
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

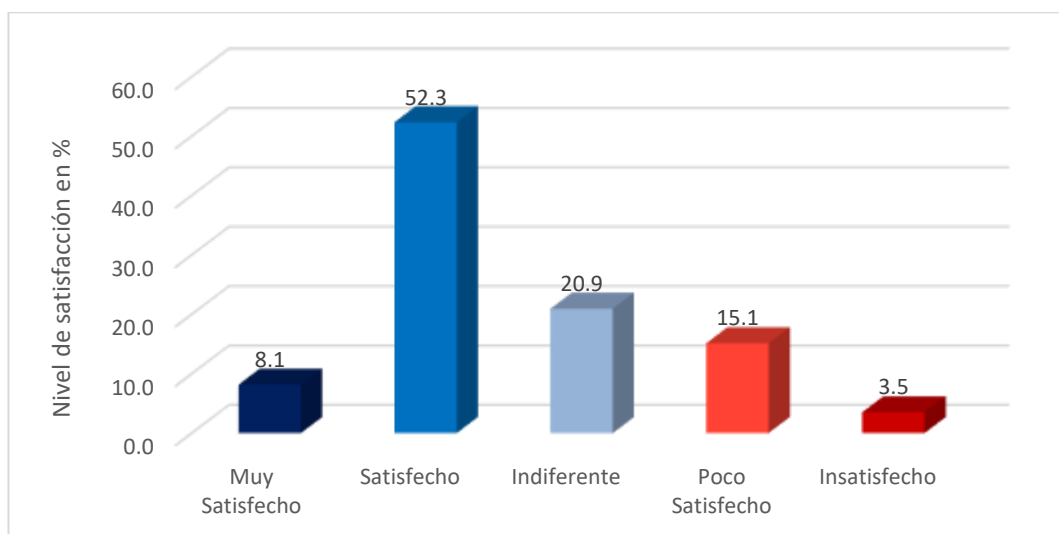


Gráfico 20. Nivel de satisfacción del seguimiento a las prácticas en empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 8.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 52.3% satisfechos, 20.9% indiferentes, 15.1% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos el seguimiento que se hacen a sus prácticas en la empresa.

3.2.5. Indicador N° 11 Horarios de estudio y práctica

3.2.5.1. Pregunta N° 16 ¿Los horarios de asistencia a clase y prácticas en empresa es adecuado?

Tabla 23

Nivel de satisfacción de los horarios de clase y prácticas

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	4.7
Satisfecho	31	36
Indiferente	21	24.4
Poco Satisfecho	21	24.4
Insatisfecho	9	10.5
Total	86	100.0

Fuente Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

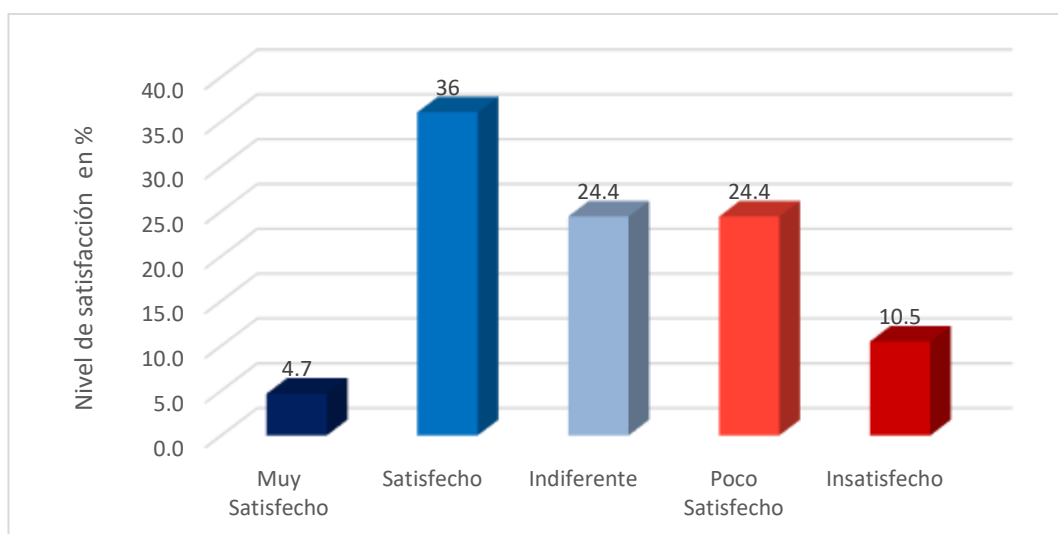


Gráfico 21. Nivel de satisfacción de los horarios a clase y prácticas

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 4.7% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 36% satisfechos, 24.4% indiferentes, 24.4% poco satisfechos, y el 10.5% insatisfechos con los horarios de asistencias a la institución y prácticas.

3.2.6. Indicador N° 12 Acceso a Biblioteca virtual

3.2.6.1. Pregunta N° 17 ¿La Biblioteca virtual funciona de forma adecuada y permanente facilitando los manuales de los cursos del semestre?

Tabla 24

Nivel de satisfacción de la Biblioteca virtual

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	10.5
Satisfecho	25	29.1
Indiferente	13	15.1
Poco Satisfecho	28	32.6
Insatisfecho	11	12.8
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

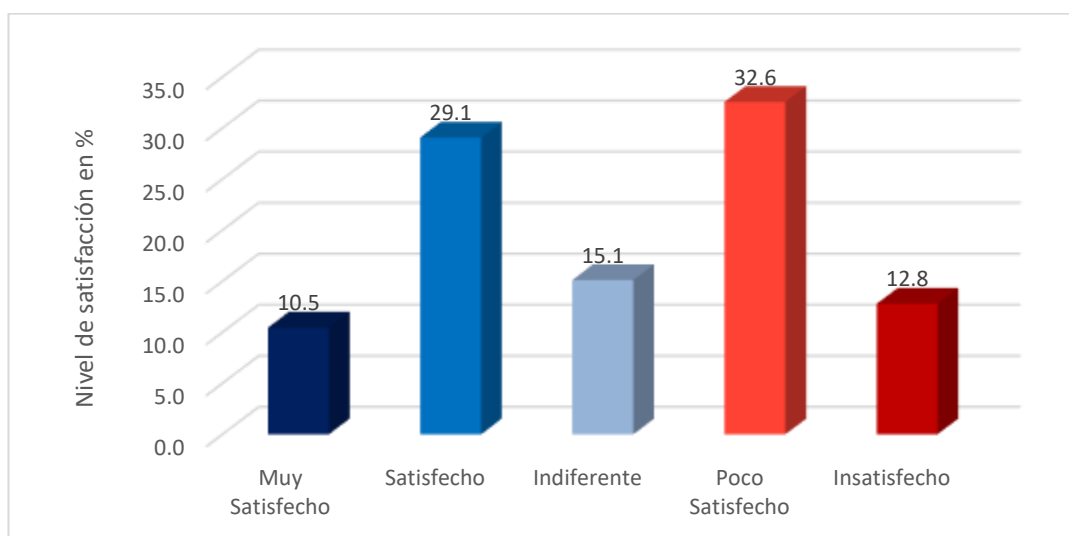


Gráfico 22. Nivel de satisfacción de la Biblioteca virtual

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 10.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 29.1% satisfechos, 15.1% indiferentes, 32.6% poco satisfechos, y el 12.8% insatisfechos con el funcionamiento de la biblioteca virtual.

3.2.7. Indicador N° 13 Complementación académica

3.2.7.1. Pregunta N° 18 ¿Organizan actividades extracurriculares como seminarios, talleres y pasantías?

Tabla 25

Nivel de satisfacción de complementación académica

Servicio Administrativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	3.5
Satisfecho	17	19.8
Indiferente	18	20.9
Poco Satisfecho	19	22.1
Insatisfecho	29	33.7
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

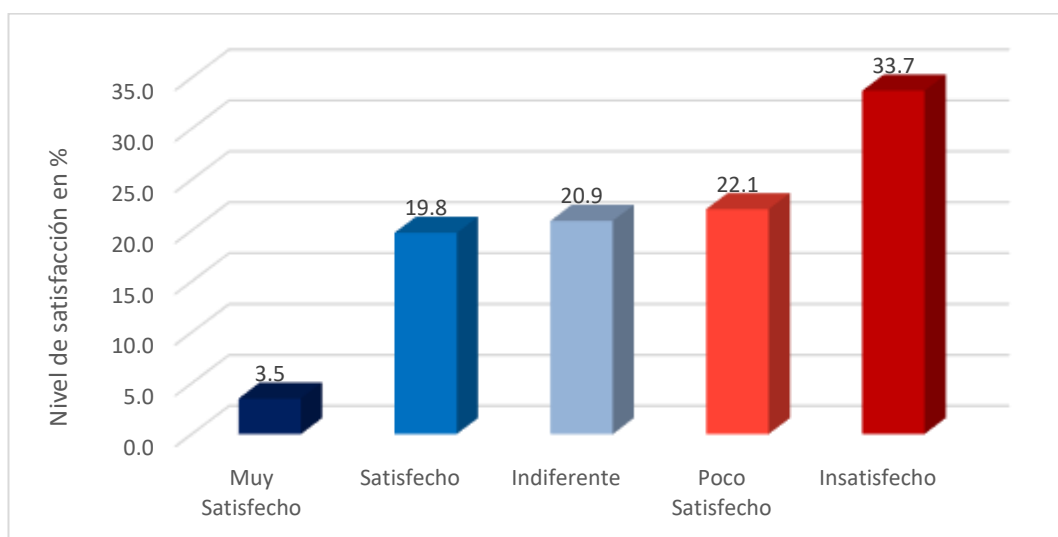


Gráfico 23. Nivel de satisfacción de la complementación académica

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 3.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 19.8% satisfechos, 20.9% indiferentes, 22.1% poco satisfechos, y el 33.7% insatisfechos con la organización de las actividades extracurriculares como seminarios, talleres y pasantías.

Resultado promedio del nivel de satisfacción para el Objetivo Especifico N° 2 según la Dimensión Servicio Administrativo.

Tabla 26

Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°2 según la Dimensión Servicio Administrativo.

Servicio Administrativo	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	4.7
Satisfecho	32	37.2
Indiferente	20	23.2
Poco Satisfecho	21	24.4
Insatisfecho	9	10.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

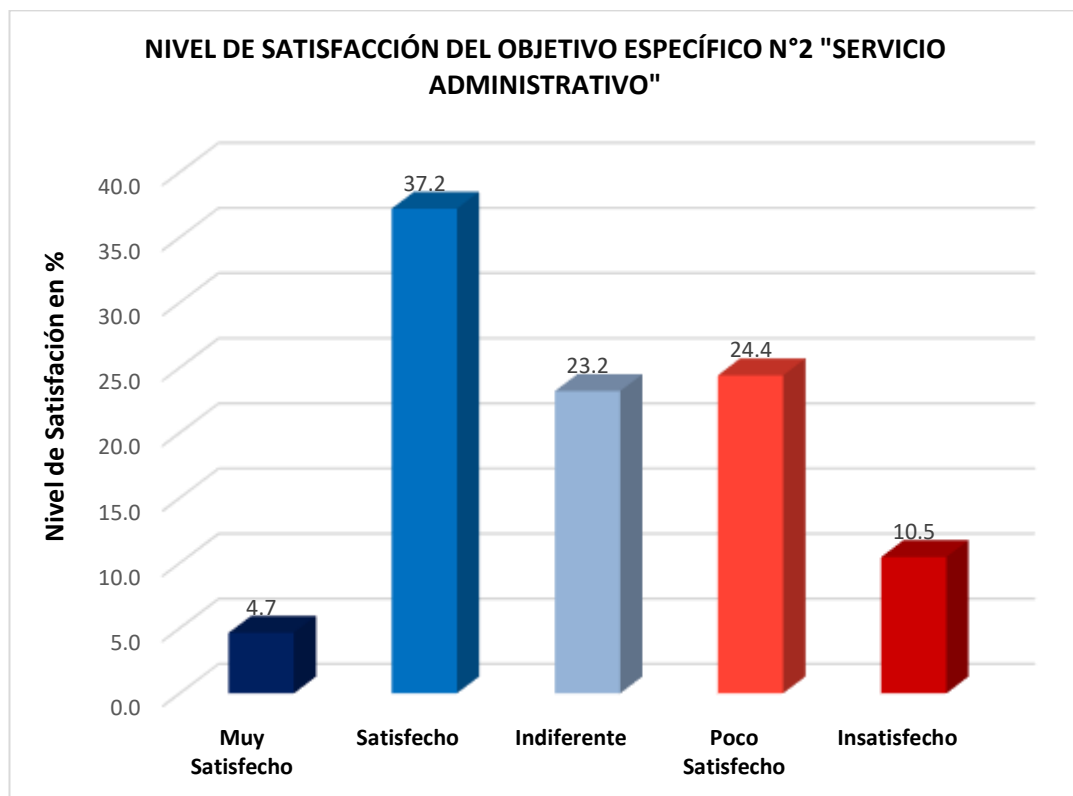


Gráfico 24. Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N° 2 según la Dimensión Servicio Administrativo.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia

El 4.7% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 37.2% satisfechos, 23.2% indiferentes, 24.4% poco satisfechos, y el 10.5% insatisfechos con el Objetivo Especifico N°2 según la Dimensión Servicio Administrativo.

Después de haber analizado los resultados de la encuesta y haciendo un promedio para el Objetivo Específico N°2 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Servicio Administrativo, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019 se puede observar que los indicadores 7, 9,10,11 tienen nivel de satisfechos, el indicador 8 tiene nivel de indiferente, el indicador 12 tiene nivel de poco satisfecho y el indicador 13 tiene nivel de insatisfecho como vemos en el gráfico N° 25.

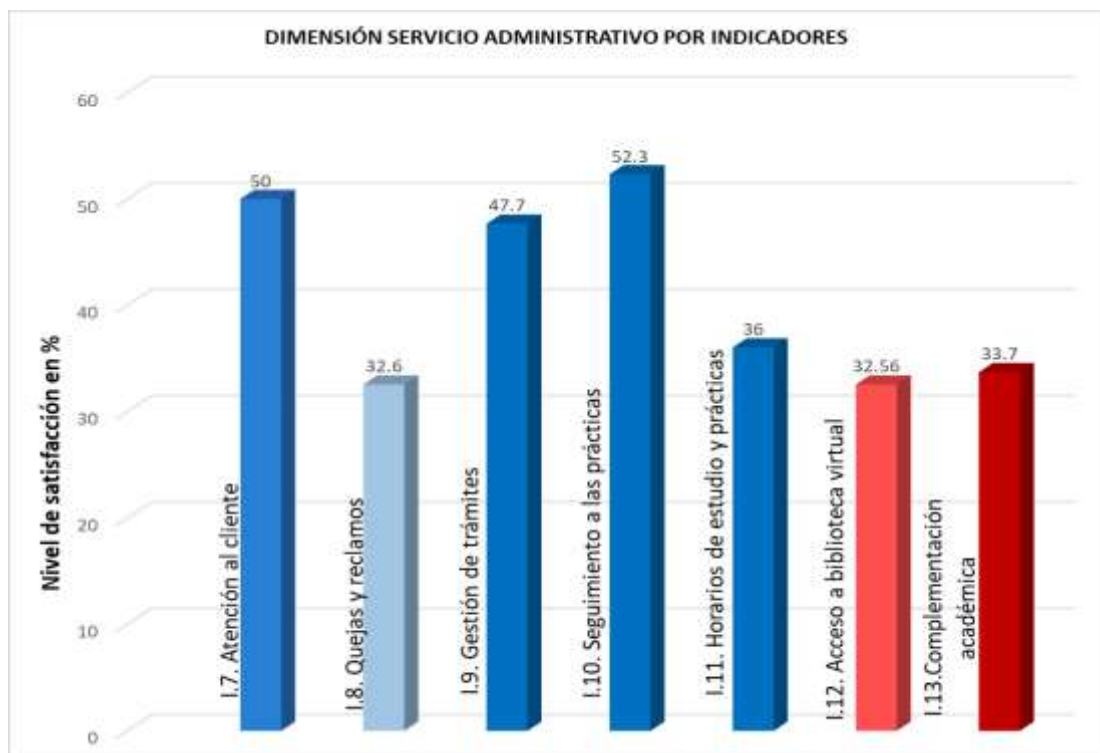


Gráfico 25. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo por indicadores según dimensión Servicio Administrativo de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

Interpretación General del Objetivo N° 2. En los resultados por indicadores que se aprecian en el gráfico 25 de la dimensión servicio administrativo se puede observar:

- Atención al cliente, el 50% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes la atención que se les brinda es cortés, respetuosa y la información brindada es acertada.
- Quejas y reclamos, el 32.6% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción indiferente, esto nos indica que para los estudiantes sus quejas y reclamos no se resuelven de forma rápida o simplemente no les parece relevante ese tema.
- Gestión de trámites académicos, el 47.7% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes los trámites académicos son gestionados rápida y eficientemente.
- Seguimiento a las prácticas, el 52.3% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes el seguimiento que se hace a las prácticas en empresa es oportuno y eficiente.
- Horarios de estudio y práctica, el 36% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes los horarios de estudio y prácticas son adecuados, pero se podrían mejorar.
- Acceso a la biblioteca virtual, el 32.56% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de poco satisfechos esto nos indica que para los estudiantes el funcionamiento de la biblioteca virtual no es del todo adecuada, así también su funcionamiento con el contenido de los cursos del semestre.
- Complementación Académica, el 33.7% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de insatisfechos, esto nos indica que los estudiantes no se encuentran satisfechos o en todo caso se encuentran inconformes con los seminarios, talleres y pasantías que se realizan para complementar su carrera.

3.3. Objetivo Específico N°3 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Docentes de Aula, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.

3.3.1. Indicador N° 14

3.3.1.1 Pregunta N° 19 ¿Explican los objetivos de la clase de manera que despiertan tu interés?

Tabla 27

Nivel de satisfacción de la motivación que despierta el interés del alumno

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	48	55.8
Indiferente	17	19.8
Poco Satisfecho	10	11.6
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.
Elaboración propia.

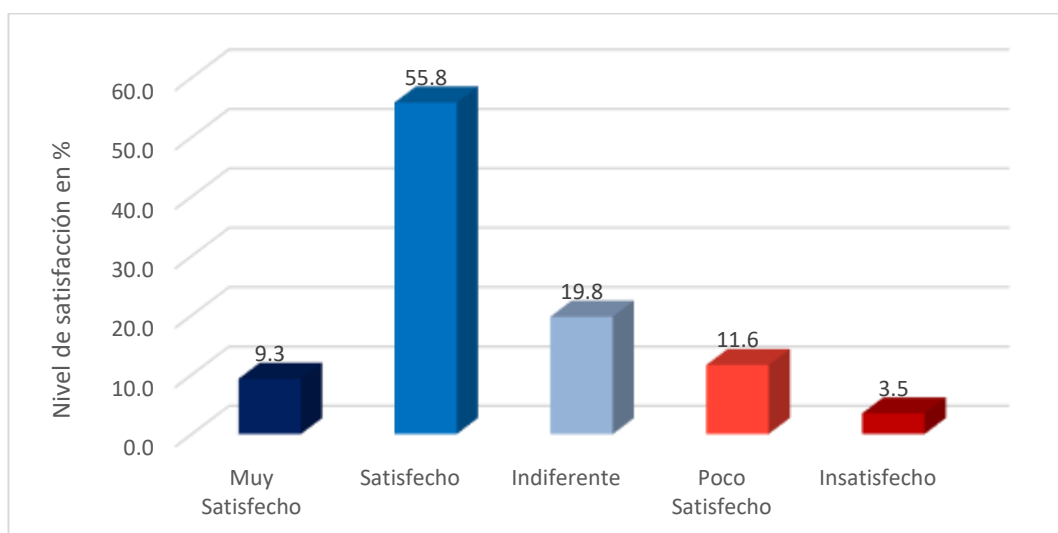


Gráfico 26. Nivel de satisfacción de la motivación que despierta el interés del alumno

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 9.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 55.8% satisfechos, 19.8% indiferentes, 11.6% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos con respecto a la manera en que los docentes explican los objetivos de clase despertando su interés.

3.3.1.2. Pregunta N° 20 ¿Generan en el aula un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?

Tabla 28

Nivel de satisfacción del ambiente de confianza desarrollado por el docente

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	6	7.0
Satisfecho	47	54.7
Indiferente	13	15.1
Poco Satisfecho	18	20.9
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

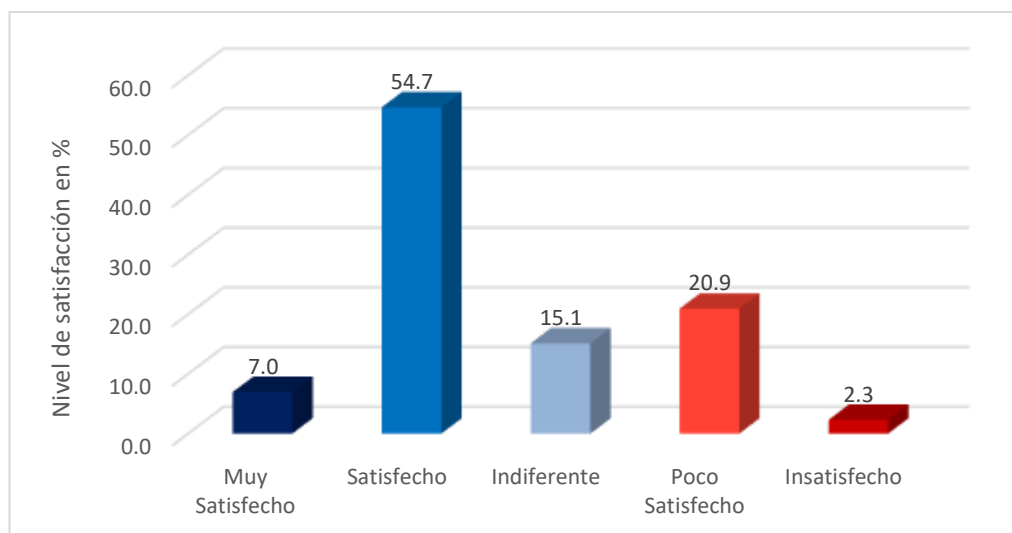


Gráfico 27. Nivel de satisfacción del ambiente de confianza desarrollado por el docente

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 7% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 54.7% satisfechos, 15.1% indiferentes, 20.9% poco satisfechos, y el 2.3% insatisfechos con la forma como el docente genera un ambiente de confianza de manera que los estudiantes expresen sus ideas.

Haciendo la evaluación de las dos preguntas y realizando un promedio para el indicador N° 14 metodología de enseñanza pre desarrollo de clase podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los alumnos como veremos a continuación.

Tabla 29

Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza pre desarrollo de clase

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.2
Satisfecho	47	55.0
Indiferente	15	17.5
Poco Satisfecho	14	16.4
Insatisfecho	3	2.9
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

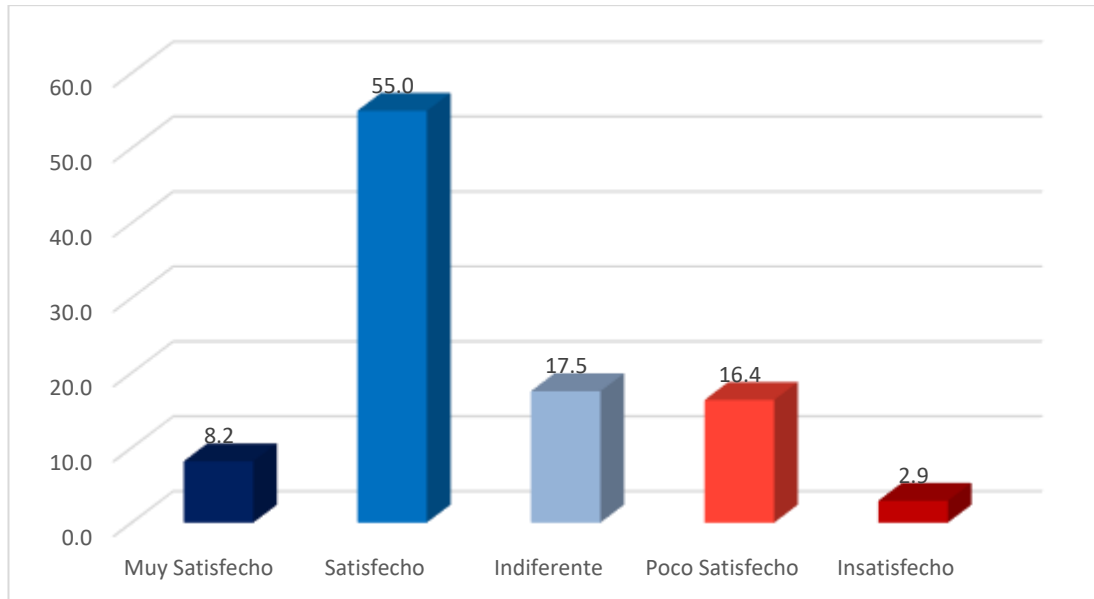


Gráfico 28. Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza pre desarrollo de clase

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 19 y 20 podemos afirmar que el 8.2% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 55% satisfechos, 17.5% indiferentes, 16.4% poco satisfechos y 2.9% insatisfechos.

3.3.2. Indicador N° 15 Metodología de enseñanza durante desarrollo de clase

3.3.2.1 Pregunta N° 21 ¿Desarrollan el contenido de la clase con ideas y palabras que

tu entiendes?

Tabla 30

Nivel de satisfacción del desarrollo de contenido de clase con ideas y palabras que se entienden

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	51	59.3
Indiferente	23	26.7
Poco Satisfecho	5	5.9
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

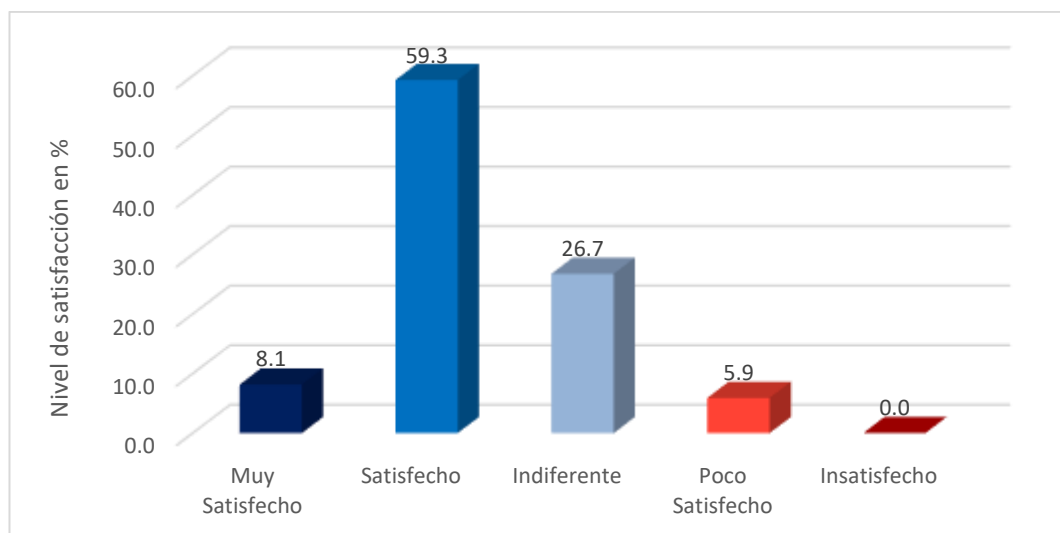


Gráfico 29. Nivel de satisfacción del desarrollo de contenido de clase con ideas y palabras que se entienden

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 8.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy

satisfechos, 59.3% satisfechos, 26.7% indiferentes, 5.9% poco satisfechos con la forma que los docentes desarrollan el contenido de sus clases con ideas y palabras que el estudiante entiende.

No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.3.2.2 Pregunta N° 22 ¿Utilizan pausas para resaltar los puntos clave de la clase tratada?

Tabla 31

Nivel de satisfacción de las pausas utilizadas por el docente para resaltar los puntos clave

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	10.5
Satisfecho	52	60.5
Indiferente	15	17.4
Poco Satisfecho	9	10.5
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

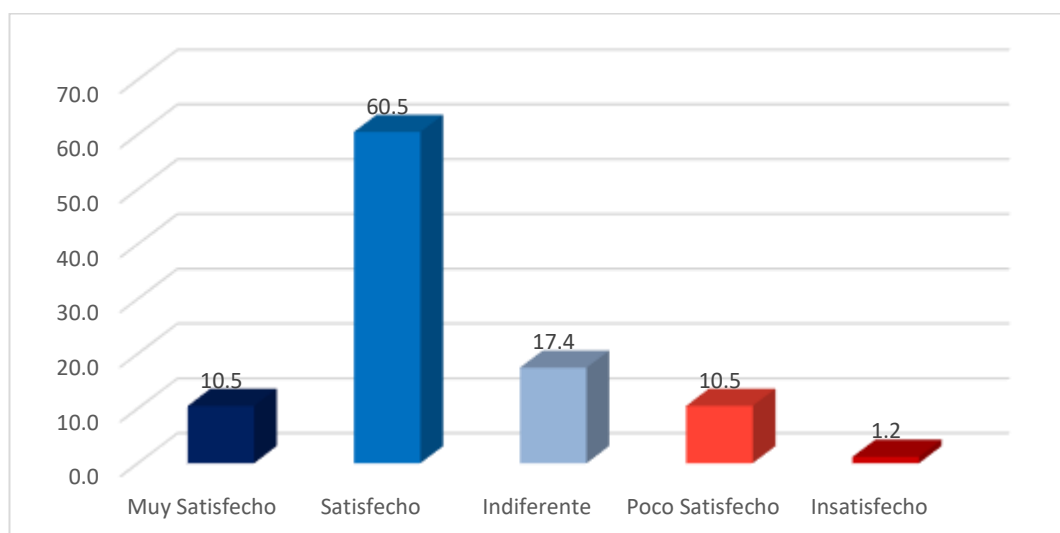


Gráfico 30. Nivel de satisfacción de las pausas utilizadas por el docente para resaltar los puntos clave

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 10.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 60.5% satisfechos, 17.4% indiferentes, 10.5% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con las pausas utilizadas por los docentes para resaltar los puntos clave.

3.3.2.3 Pregunta N° 23 ¿Utilizan métodos didácticos que te permiten aprender a tu ritmo de aprendizaje?

Tabla 32

Nivel de satisfacción de los métodos didácticos utilizados que le permiten aprender a tu ritmo de aprendizaje.

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	10	11.6
Satisfecho	36	41.9
Indiferente	20	23.3
Poco Satisfecho	18	20.9
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

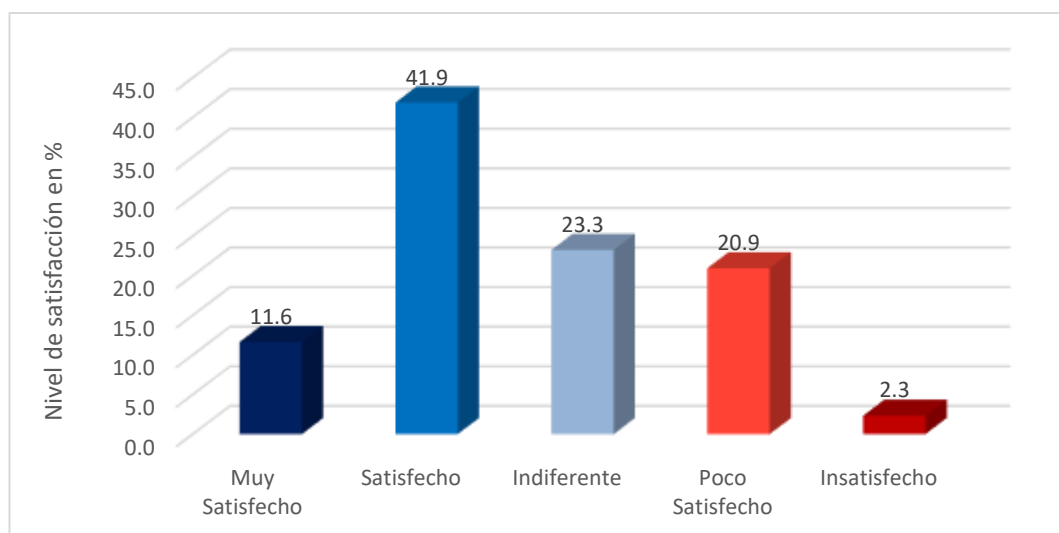


Gráfico 31. Nivel de satisfacción de las pausas utilizadas por el docente para resaltar los puntos clave

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 11.6% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 41.9% satisfechos, 23.3% indiferentes, 20.9% poco satisfechos, y el 2.3% insatisfechos con el uso de métodos didácticos por parte de los docentes que le permiten aprender a su ritmo de aprendizaje.

3.3.2.4 Pregunta N° 24 ¿Muestran verdadero interés a los participantes para que entiendan la clase?

Tabla 33

Nivel de satisfacción del verdadero interés de los docentes a los participantes para que entiendan la clase

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	42	48.8
Indiferente	23	26.7
Poco Satisfecho	13	15.1
Insatisfecho	1	1.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

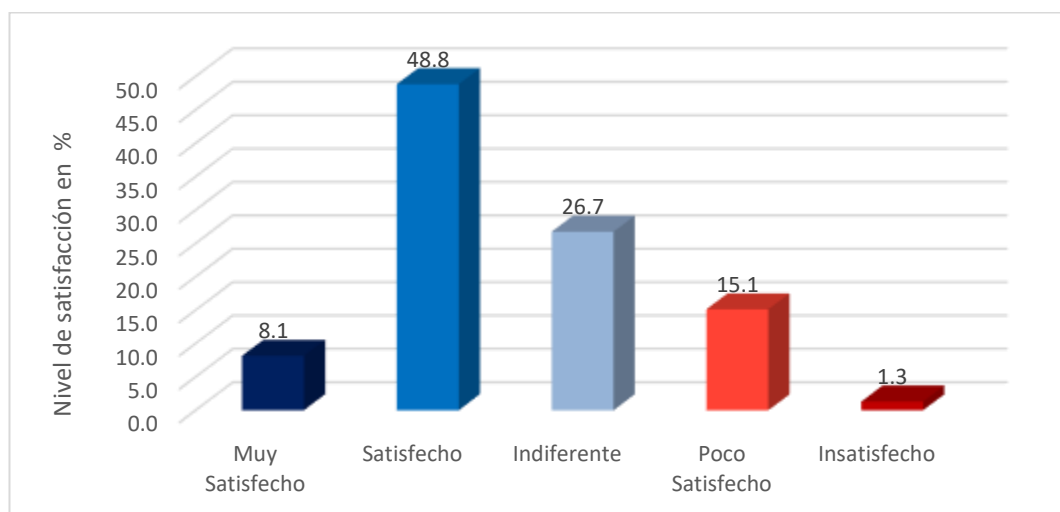


Gráfico 32. Nivel de satisfacción del verdadero interés de los docentes a los participantes para que entiendan la clase

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 8.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 48.8% satisfechos, 26.7% indiferentes, 15.1% poco satisfechos, y el 1.3% insatisfechos con el interés demostrado por los docentes a los estudiantes para que entiendan la clase.

3.3.2.5 Pregunta N° 25 ¿Razonan con los participantes de la utilidad de lo que se está aprendiendo en clase?

Tabla 34

Nivel de satisfacción de la habilidad de los docentes para razonar con los estudiantes sobre la utilidad de lo aprendido

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	39	45.3
Indiferente	25	29.1
Poco Satisfecho	13	15.1
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

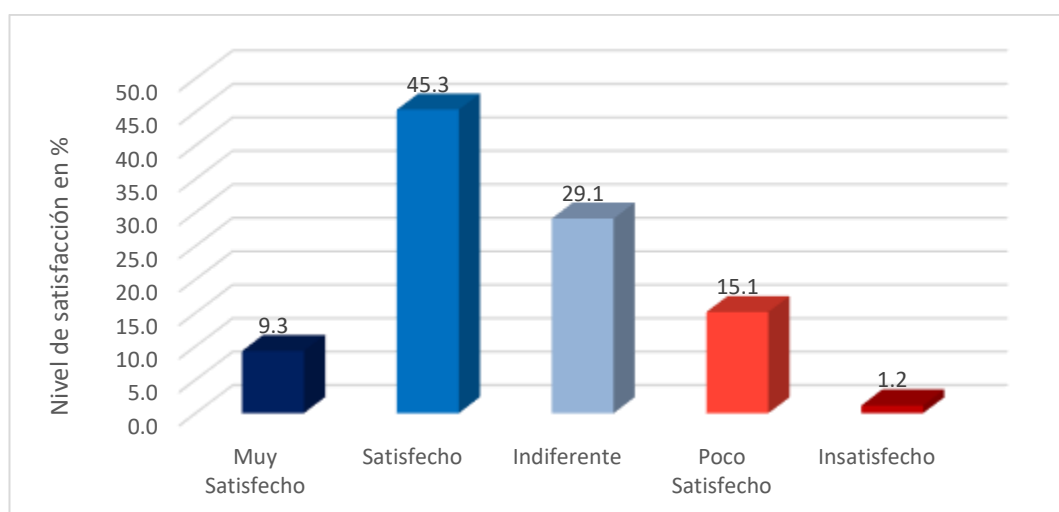


Gráfico 33. Nivel de satisfacción de la habilidad de los docentes para razonar con los estudiantes sobre la utilidad de lo aprendido

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 9.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 45.3% satisfechos, 29.1% indiferentes, 15.1% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos por la forma como los docentes razonan con ellos sobre la utilidad de lo que se está aprendiendo en clase.

Haciendo la evaluación de las cinco preguntas (21, 22, 23, 24, 25) y realizando un promedio para el indicador N° 15: Metodología de enseñanza durante desarrollo de clase podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los estudiantes como veremos a continuación.

Tabla 35
Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza durante desarrollo de clase

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.5
Satisfecho	44	51.1
Indiferente	21	24.7
Poco Satisfecho	12	13.5
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

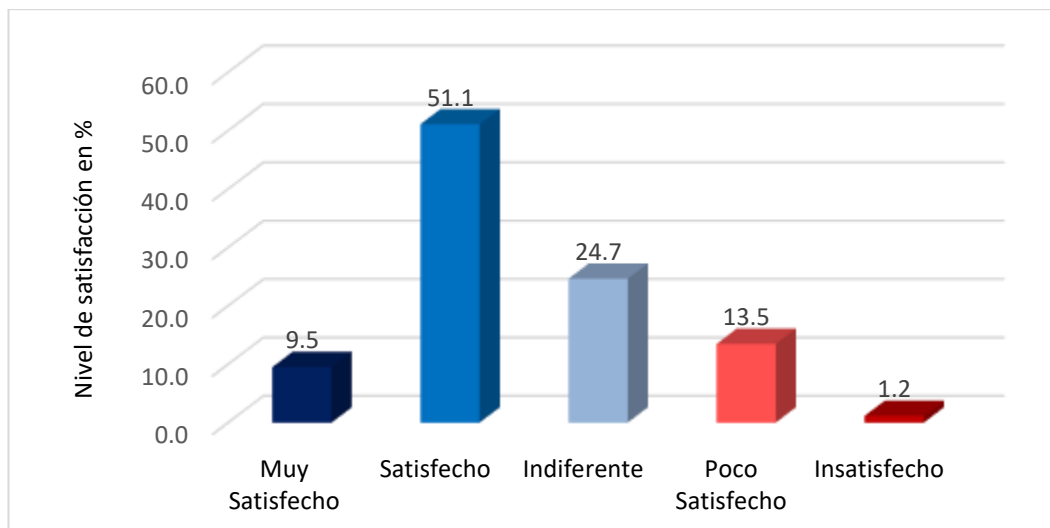


Gráfico 34. Nivel de satisfacción promedio del indicador metodología de enseñanza durante desarrollo de clase

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 21,22,23,24 y 25 podemos afirmar que el 9.5% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 51.1% satisfechos, 24.7% indiferentes, 13.5% poco satisfechos y el 1.2% insatisfechos.

3.3.3. Indicador N° 16 Metodología de enseñanza post desarrollo de clase

3.3.3.1. Pregunta N° 26 ¿Comprueban con preguntas breves que los participantes entendieron la clase?

Tabla 36

Nivel de satisfacción de la forma como los docentes con preguntas breves verifican lo entendido en clase

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	44	51.2
Indiferente	25	29.1
Poco Satisfecho	10	11.6
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

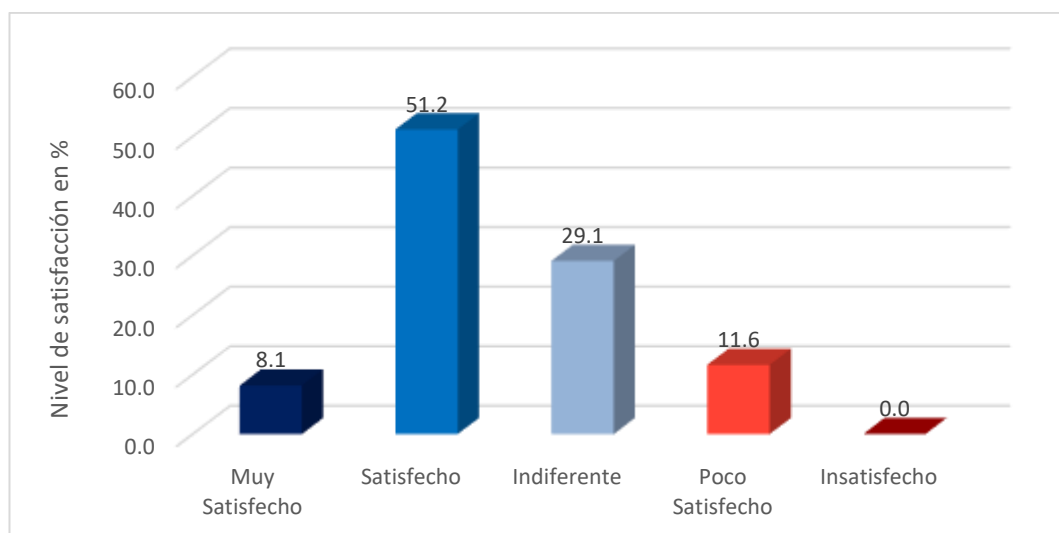


Gráfico 35. Nivel de satisfacción de la forma como los docentes con preguntas breves verifican lo entendido en clase

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 8.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy

satisfechos, 51.2% satisfechos, 29.1% indiferentes, 11.6% poco satisfechos con la manera como docentes comprueban con preguntas breves que los estudiantes entendieron la clase. No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.3.4. Indicador N° 17 Satisfacción del estudiante

3.3.4.1 Pregunta N° 27 ¿Estás conforme con los temas desarrollados en lo que va del semestre?

Tabla 37

Nivel de satisfacción de conformidad de los temas desarrollados en lo que va del semestre

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	10	11.6
Satisfecho	53	61.6
Indiferente	15	17.5
Poco Satisfecho	8	9.3
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

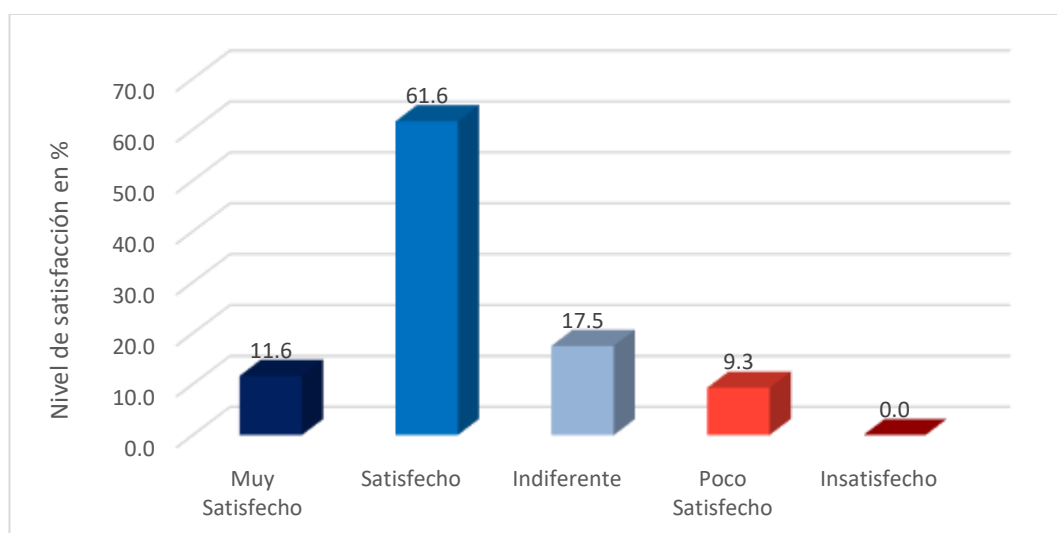


Gráfico 36. Nivel de satisfacción de conformidad de los temas desarrollados en lo que va del semestre

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 11.6% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 61.6% satisfechos, 17.5% indiferentes, 9.3% poco satisfechos con los temas desarrollados de clase en lo que del semestre. No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.3.5. Indicador N° 18 Competencias del docente

3.3.5.1. Pregunta N° 28 ¿Contestan con conocimientos suficientes a las preguntas que le plantea?

Tabla 38

Nivel de satisfacción de los conocimientos suficientes con que contestan a las preguntas que le plantea

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	48	55.8
Indiferente	20	23.3
Poco Satisfecho	11	12.8
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

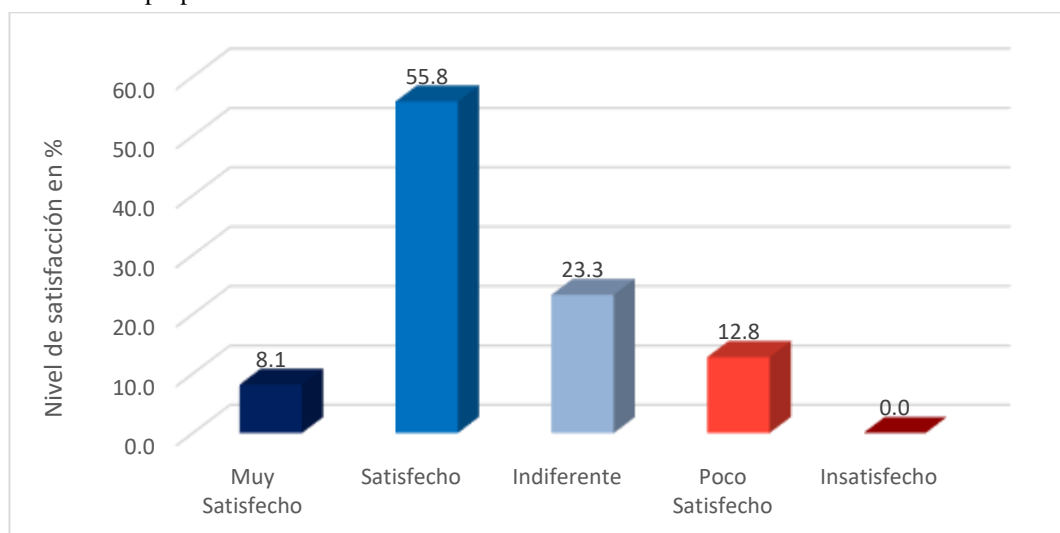


Gráfico 37. Nivel de satisfacción de los conocimientos suficientes con que contestan a las preguntas que le plantea

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 8.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 55.8% satisfechos, 23.3% indiferentes, 12.8% poco satisfechos con los conocimientos con que los docentes contestan las preguntas planteadas por los alumnos.

No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.3.5.2. Pregunta N° 29 ¿Explican con claridad los temas de la asignatura?

Tabla 39

Nivel de satisfacción de la claridad con que explican los temas de la asignatura

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	5.8
Satisfecho	53	61.6
Indiferente	20	23.3
Poco Satisfecho	8	9.3
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

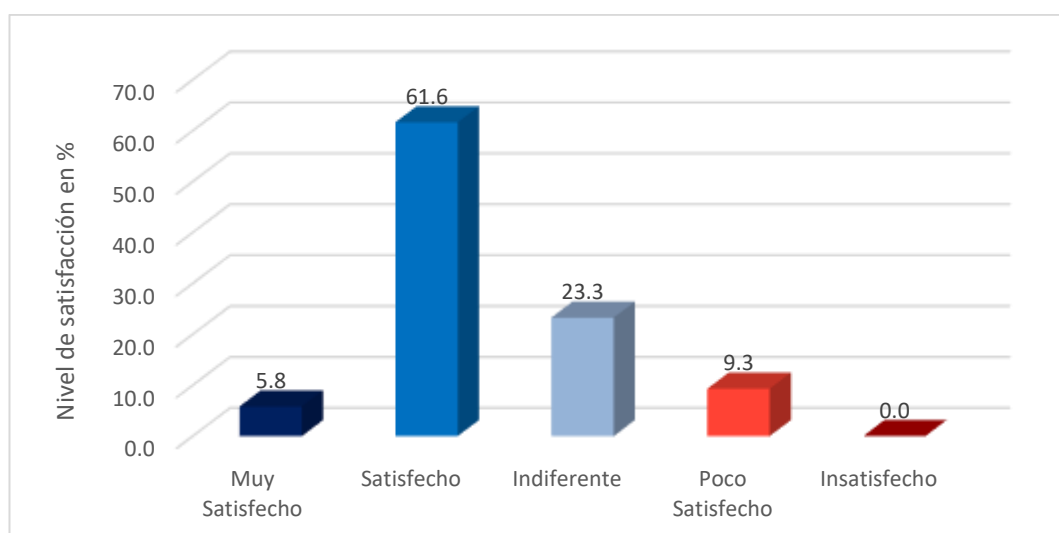


Gráfico 38. Nivel de satisfacción de la claridad con que explican los temas de la asignatura

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 5.8% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 61.6% satisfechos, 23.3% indiferentes, 9.3% poco satisfechos con la forma como los docentes explican con claridad los temas de la asignatura.

No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.3.5.3. Pregunta N° 30 ¿El contenido impartido en las asignaturas está actualizado?

Tabla 40

Nivel de satisfacción de la actualización de los contenidos impartidos en las asignaturas

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	42	48.8
Indiferente	24	27.9
Poco Satisfecho	12	14.0
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

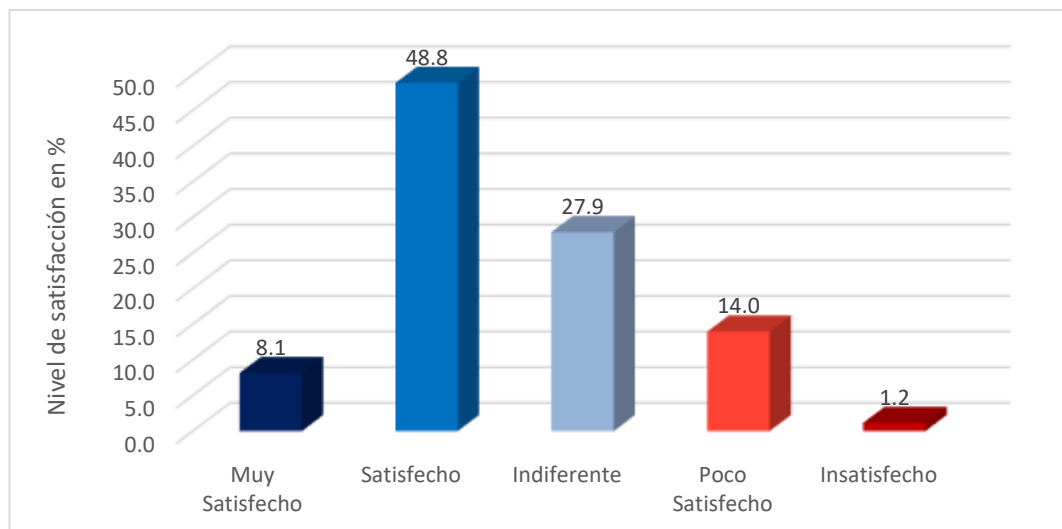


Gráfico 39. Nivel de satisfacción de la actualización de los contenidos impartidos en las asignaturas

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 8.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 48.8% satisfechos, 27.9% indiferentes, 14% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con la actualización de los contenidos impartidos en las asignaturas.

3.3.5.4. Pregunta N° 31 ¿Los docentes combinan métodos de enseñanza tradicional con medios modernos (Documentos físicos, manuales y virtuales)?

Tabla 41
Nivel de satisfacción de la combinación de métodos de enseñanza tradicional y modernos

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	10.5
Satisfecho	51	59.3
Indiferente	16	18.6
Poco Satisfecho	7	8.1
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

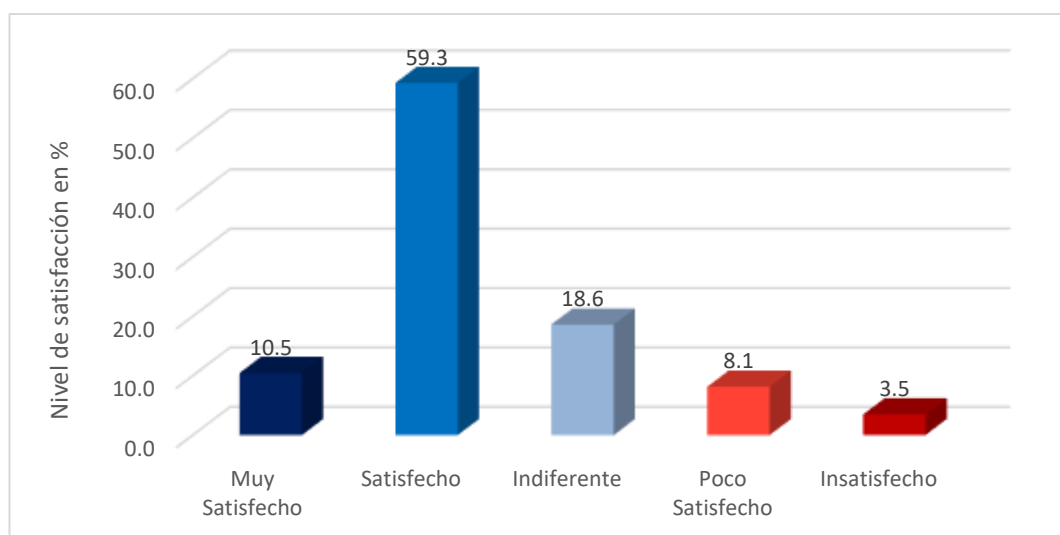


Gráfico 40. Nivel de satisfacción de la combinación de métodos de enseñanza tradicional y modernos

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 10.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 59.3% satisfechos, 18.6% indiferentes, 8.1% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos con la combinación de métodos de enseñanza tradicional con medios modernos.

Haciendo la evaluación de las cuatro preguntas (28, 29,30, 31) y realizando un promedio para el indicador N°18 competencias del docente, podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los estudiantes como lo veremos a continuación.

Tabla 42

Nivel de satisfacción promedio del indicador competencias del docente

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	8.1
Satisfecho	49	56.4
Indiferente	19	23.3
Poco Satisfecho	10	11.0
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

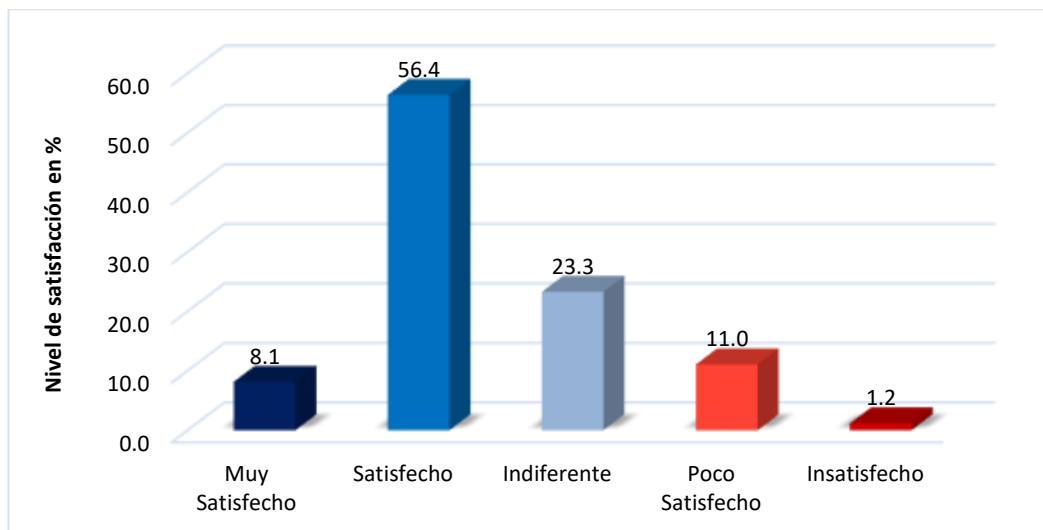


Gráfico 41. Nivel de satisfacción promedio del indicador competencias del docente

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 28,29,30 y 31, para el indicador N°18 competencias del docente, podemos afirmar que el 8.1% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 56.4% satisfechos, 23.3% indiferentes, 11% poco satisfechos y el 1.2% insatisfechos.

3.3.6. Indicador N° 19 Disposición del docente

3.3.6.1. Pregunta N° 32 ¿Tus docentes siempre se muestran dispuestos a ayudarte?

Tabla 43

Nivel de satisfacción de la predisposición del docente a ayudar al alumno

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	9	10.5
Satisfecho	44	51.2
Indiferente	21	24.3
Poco Satisfecho	9	10.5
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

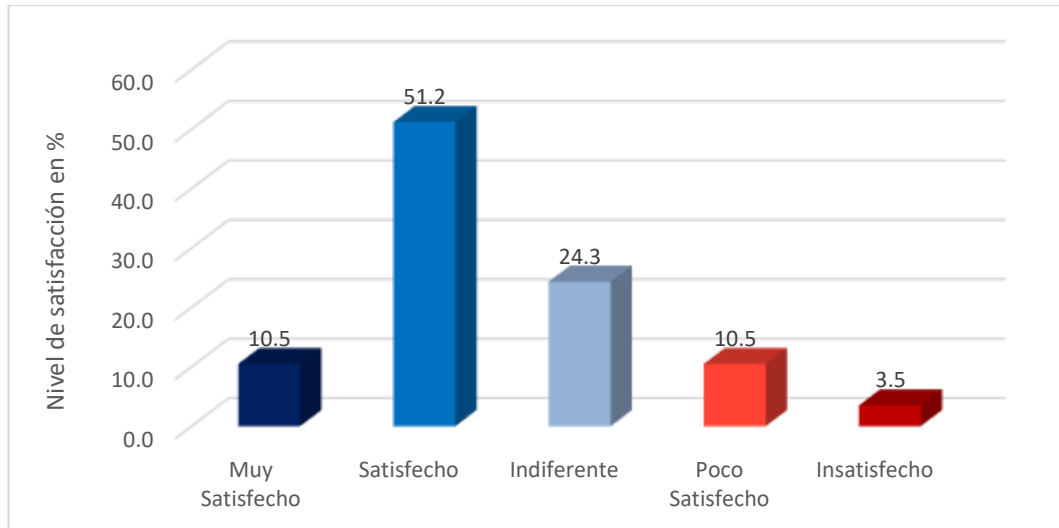


Gráfico 42. Nivel de satisfacción de la predisposición del docente a ayudar al alumno

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 10.5% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 51.2% satisfechos, 24.3% indiferentes, 10.5% poco satisfechos, y el 3.5% insatisfechos con la predisposición que muestran sus docentes para ayudarlos.

3.3.6.2. Pregunta N° 33 ¿Cómo calificas el interés de los docentes para enseñar?

Tabla 44

Nivel de satisfacción del interés de los docentes para enseñar

Docentes de aula	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	16	18.6
Satisfecho	49	57
Indiferente	12	14.0
Poco Satisfecho	7	8.1
Insatisfecho	2	2.3
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

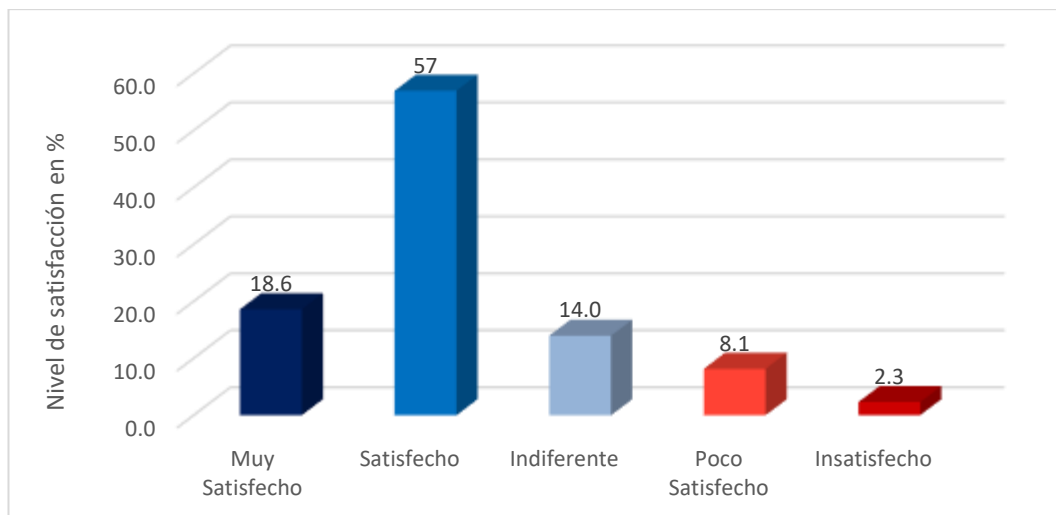


Gráfico 43. Nivel de satisfacción del interés de los docentes para enseñar

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 18.6% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 57% satisfechos, 14% indiferentes, 8.1% poco satisfechos, y el 2.3% insatisfechos con el interés de los docentes para enseñar.

Haciendo la evaluación de las dos preguntas (32, 33) y realizando un promedio para el indicador N°19 disposición del docente, podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de satisfechos por parte de los alumnos como veremos a continuación

Tabla 45

Nivel de satisfacción promedio del indicador disposición del docente

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	15.1
Satisfecho	46	53.5
Indiferente	16	18.3
Poco Satisfecho	8	9.6
Insatisfecho	3	3.5
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

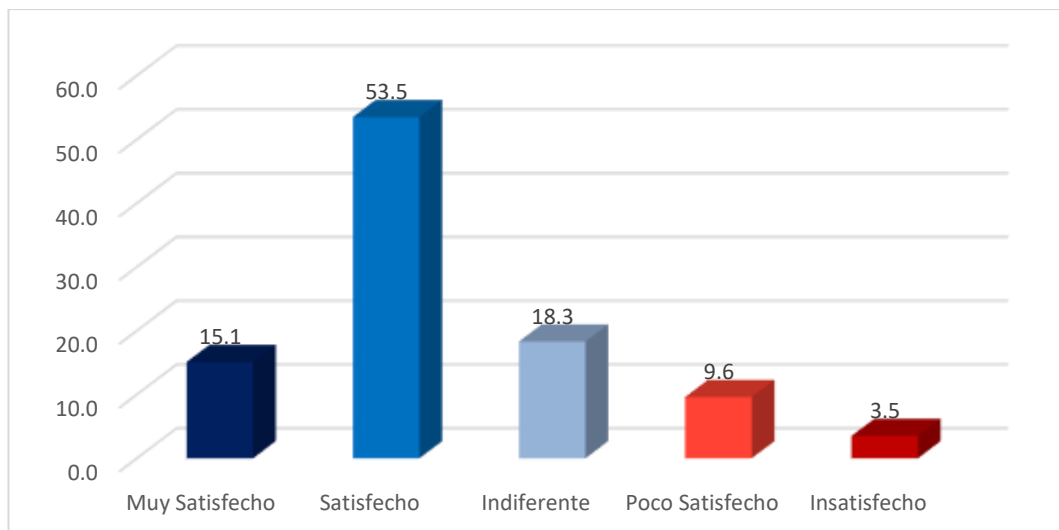


Gráfico 44. Nivel de satisfacción promedio del indicador disposición del docente

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 32 y 33, para el indicador N°19 disposición del docente, podemos afirmar que el 15.1% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 53.5% satisfechos, 18.3% indiferentes, 9.6% poco satisfechos y el 3.5% insatisfechos.

Resultado promedio del nivel de satisfacción para el Objetivo Especifico N° 3 según la Dimensión Docentes de Aula.

Tabla 46

Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°3 según la Dimensión Docentes de Aula.

Docentes de aula	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	9.3
Satisfecho	47	54.7
Indiferente	19	22.1
Poco Satisfecho	11	12.8
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

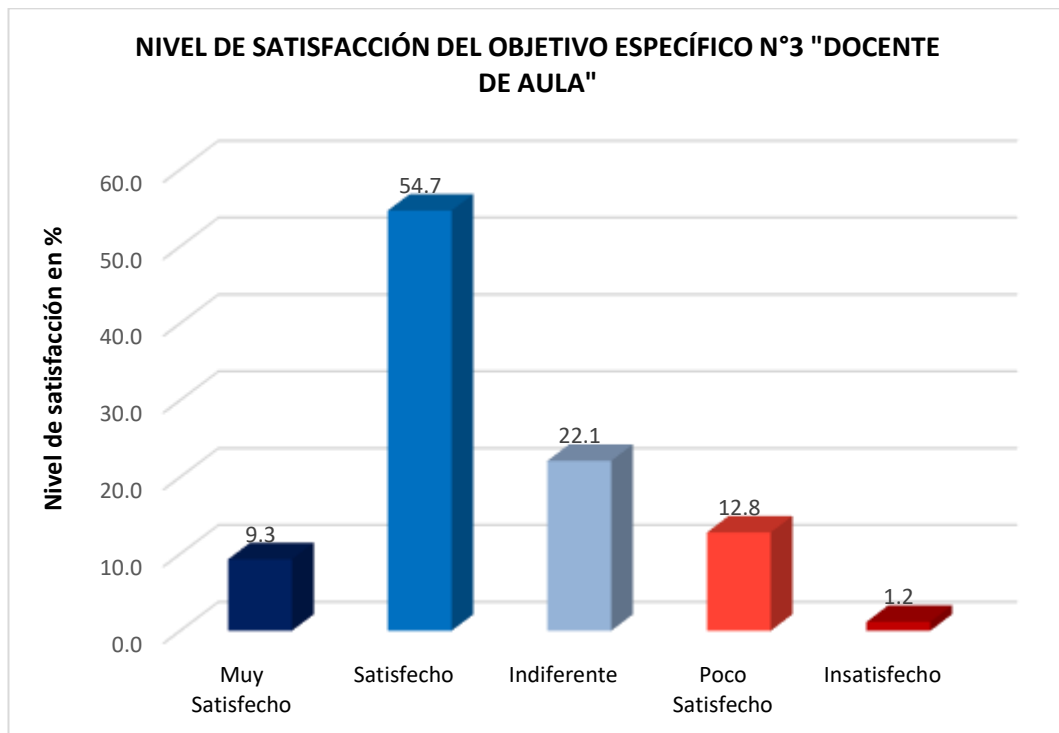


Gráfico 45. Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N° 3 según la Dimensión Docentes de Aula.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 9.3% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 54.7% satisfechos, 22.1% indiferentes, 12.8% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con el Objetivo Especifico N°2 según la Dimensión Docentes de Aula.

Después de haber analizado los resultados de la encuesta y haciendo un promedio para el Objetivo Específico N° 3 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Docentes de Aula, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019 se puede observar que los indicadores 14,15,16,17,18,19 tienen nivel de satisfacción de satisfechos, como vemos en el gráfico N° 46.

Resultado promedio del nivel de satisfacción para el Objetivo Especifico N° 3 según la Dimensión Docentes de Aula.

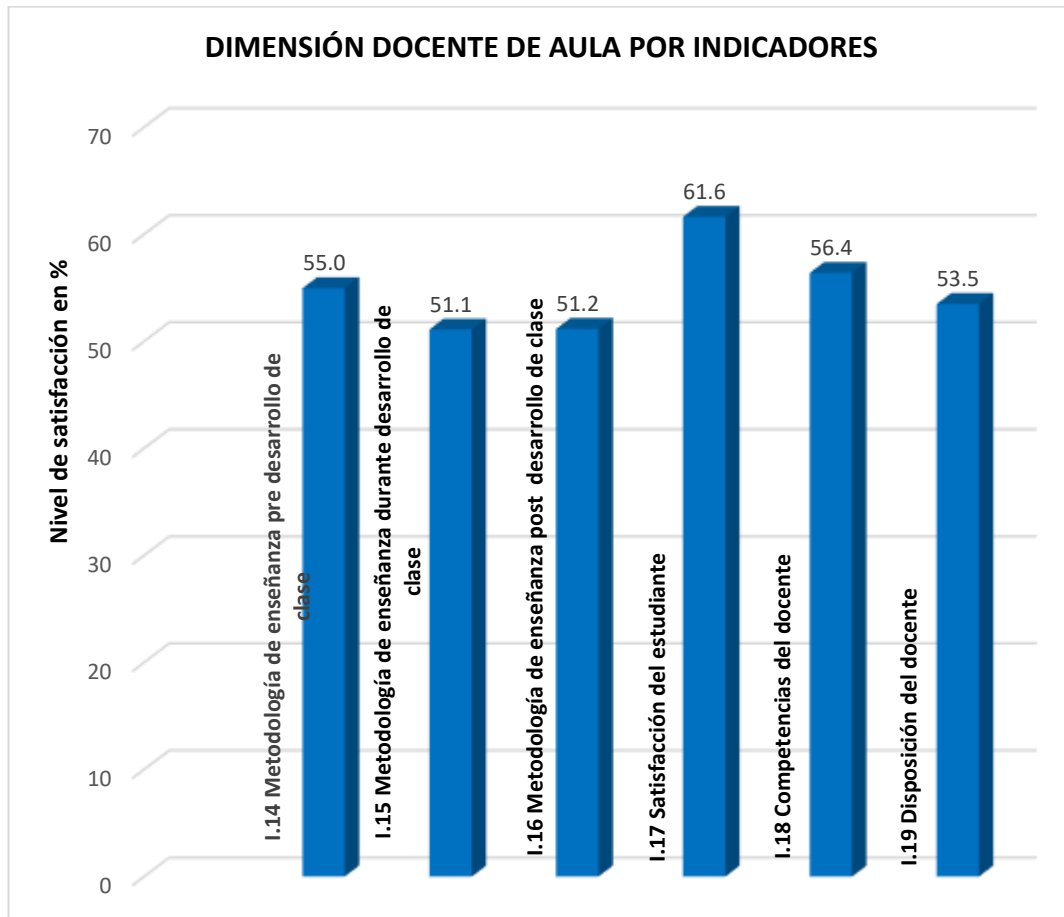


Gráfico 46. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo por indicadores según dimensión Docentes de Aula de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

Interpretación general del Objetivo N° 3. En los resultados por indicadores que se aprecian en el Gráfico 46 de la dimensión Docentes de aula se puede observar:

- Metodología de enseñanza pre desarrollo de clase, el 55% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para ellos los docentes explican los objetivos de la clase de tal manera que despiertan su interés, de igual manera tienen la habilidad de generar un ambiente de confianza que les da ganas de expresar sus ideas a los alumnos.

- Metodología de enseñanza durante desarrollo de clase, el 51.2% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para los estudiantes los docentes desarrollan sus clases con ideas y palabras fáciles de entender, también utiliza pausas para resaltar los puntos clave, métodos didácticos que le permiten al alumno aprender a un buen ritmo, también muestra verdadero interés para que le entiendan su clase, así mismo también razona con ellos sobre la utilidad de lo que se está aprendiendo en ella.
- Metodología de enseñanza post desarrollo de clase, el 51.2% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos esto nos indica que para los estudiantes los docentes comprueban de forma acertada con preguntas breves el entendimiento que han tenido al finalizar la clase.
- Satisfacción del estudiante, el 61.6% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfecho, esto nos indica que los estudiantes están conformes con los temas desarrollados en lo que va del semestre.
- Competencia del docente, el 57% de los estudiantes tienen un nivel de satisfacción de satisfecho, esto nos indica que para ellos los docentes contestan sus preguntas con conocimientos suficientes, explican con claridad los temas, el contenido impartido en cada clase está actualizado, así también combinan métodos de enseñanza tradicional como moderno, todo esto facilita el aprendizaje del alumno.
- Disposición del docente, el 53.5% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfecho, esto nos indica que para los estudiantes los docentes siempre se muestran dispuestos a ayudarle y también muestran su interés por enseñar.

3.4. Objetivo específico N° 4 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según dimensión Monitor de empresa de la carrera Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.

3.4.1 Indicador N° 20 Empatía del monitor

3.4.1.1 Pregunta N° 34 ¿Genera un ambiente de confianza para que los practicantes pregunten y expresen sus ideas?

Tabla 47

Nivel de Satisfacción del Ambiente de confianza que genera el monitor en los estudiantes para que pregunten y expresen sus ideas

Monitor de Empresa	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	15.1
Satisfecho	46	53.5
Indiferente	22	25.6
Poco Satisfecho	4	4.7
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

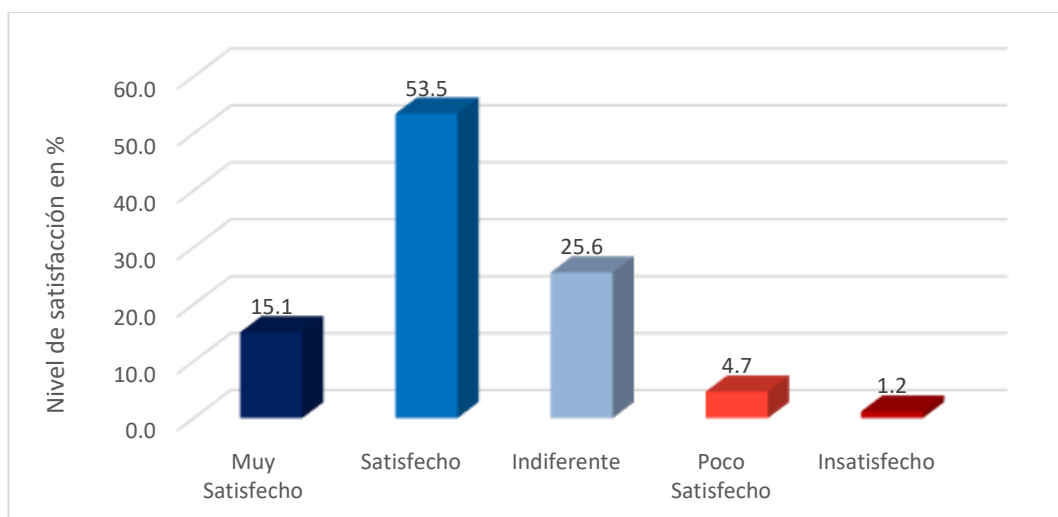


Gráfico 47. Nivel de Satisfacción del Ambiente de confianza que genera el monitor en los estudiantes para que pregunten y expresen sus ideas

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 15.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 53.5% satisfechos, 25.6% indiferentes, 4.7% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con el ambiente de confianza que han establecido los monitores de empresa, lo cual les permite preguntar y expresar sus ideas libremente.

3.4.2 indicador N° 21 Experticia del monitor

3.4.2.1 Pregunta N° 35 ¿Toma en cuenta sus conocimientos previos para el proceso de ejecución de la tarea asignada?

Tabla 48

Nivel de satisfacción del grado de consideración y evaluación de los conocimientos previos para el proceso de ejecución de la tarea asignada

Monitor de Empresa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	10	11.6
Satisfecho	46	53.5
Indiferente	23	26.7
Poco Satisfecho	7	8.1
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

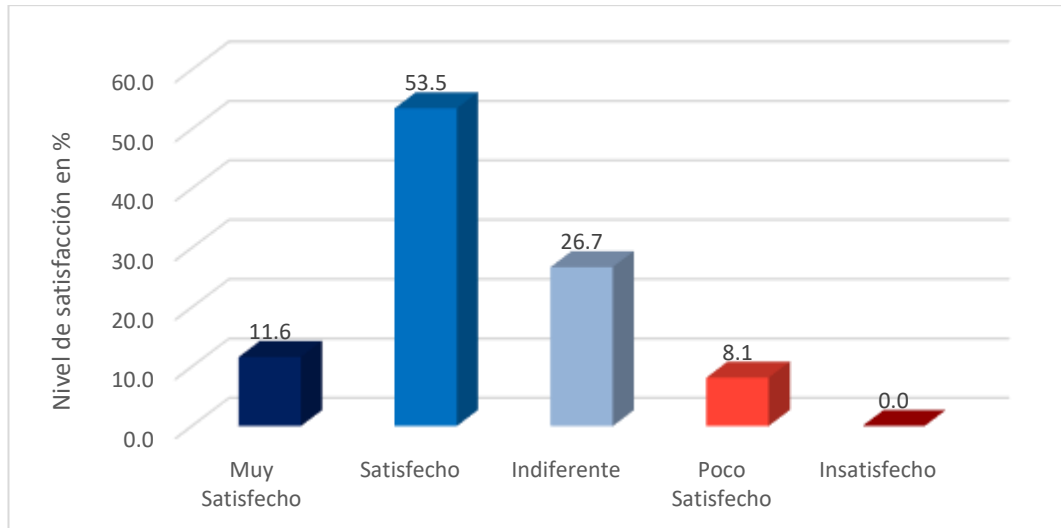


Gráfico 48. Nivel de satisfacción del grado de consideración y evaluación de los conocimientos previos para el proceso de ejecución de la tarea asignada

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 11.6% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 53.5% satisfechos, 26.7% indiferentes, 8.1% poco satisfechos con el hecho de que se tomen en cuenta sus conocimientos previos para el proceso de ejecución de una tarea por parte del monitor de empresa.

No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.4.2.2 Pregunta N° 36 ¿Explica el proceso de ejecución de la tarea con ideas y palabras que entiendes?

Tabla 49

Nivel de satisfacción del proceso de explicación del monitor previo a la ejecución de la tarea

Monitor de Empresa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	15.1
Satisfecho	45	52.3
Indiferente	17	19.8
Poco Satisfecho	11	12.8
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

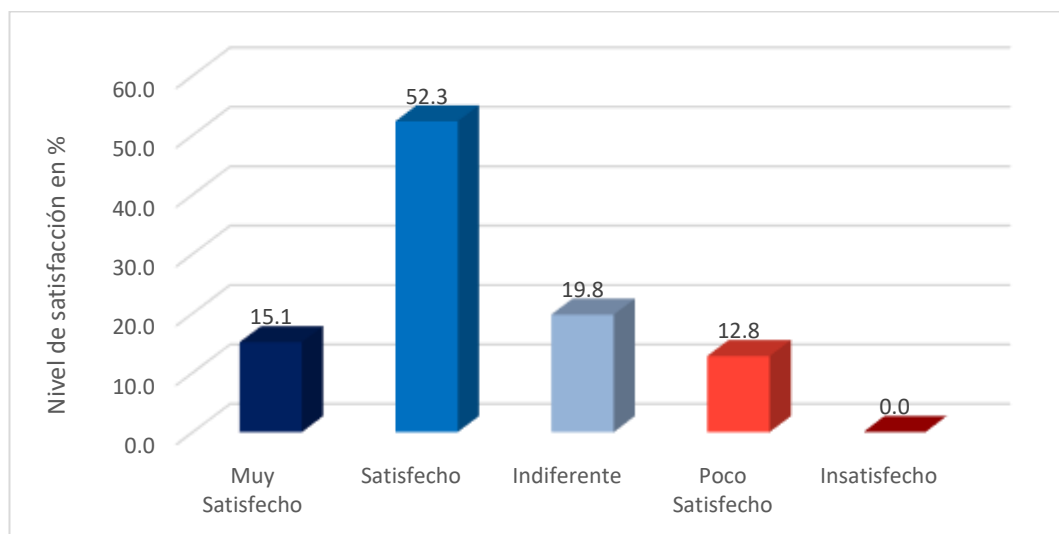


Gráfico 49. Nivel de satisfacción del proceso de explicación del monitor previo a la ejecución de la tarea

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 15.1% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 52.3% satisfechos, 19.8% indiferentes, 12.8% poco satisfechos con la

explicación previa al proceso de ejecución de la tarea con ideas y palabras entendibles que realiza el monitor de empresa.

No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.4.2.3 Pregunta N° 37 ¿Utiliza métodos didácticos que te permiten entender como debes hacer la tarea?

Tabla 50

Nivel de satisfacción de los métodos didácticos usados por el monitor para hacer entender cómo se debe hacer la tarea

Monitor de Empresa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	11	12.8
Satisfecho	45	52.3
Indiferente	21	24.4
Poco Satisfecho	8	9.3
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

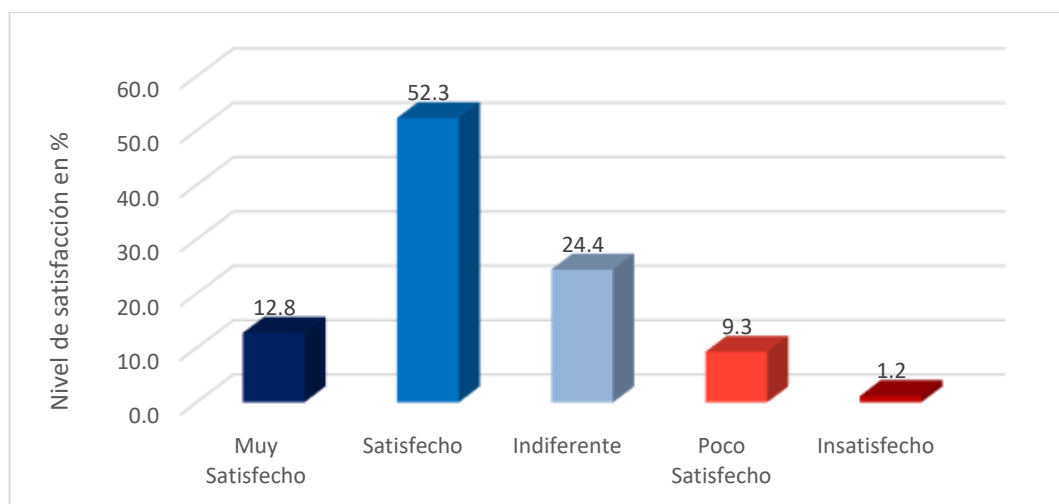


Gráfico 50. Nivel de satisfacción de los métodos didácticos usados por el monitor para hacer entender cómo se debe hacer la tarea

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 12.8% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 52.3% satisfechos, 24.4% indiferentes, 9.3% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con los métodos didácticos que emplea el monitor de empresa que les permite entender cómo se debe hacer la tarea.

Haciendo la evaluación de las tres preguntas (35, 36, 37) y realizando un promedio del indicador N°21 Experticia del Monitor, podemos decir que los resultados arrojan un nivel de satisfacción de Satisfechos por parte de los estudiantes como veremos a continuación.

Tabla 51

Nivel de Satisfacción promedio del indicador Experticia del Monitor

Infraestructura y Equipamiento	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	11	13.2
Satisfecho	45	52.7
Indiferente	21	24.0
Poco Satisfecho	9	10.1
Insatisfecho	0	0.0
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

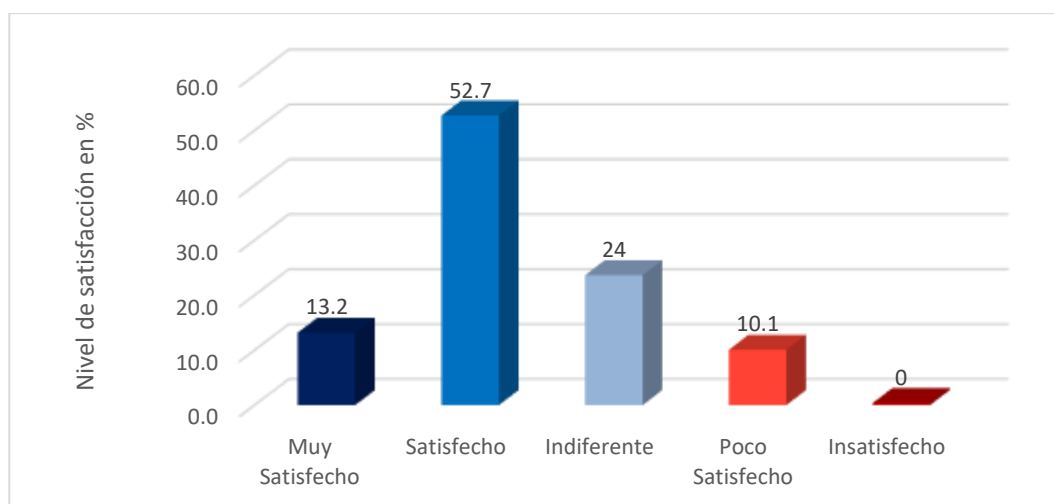


Gráfico 51. Nivel de Satisfacción promedio del indicador Experticia del Monitor

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

En base a los datos y habiendo realizado el cálculo promedio de las preguntas N° 35, 36 y 37, podemos afirmar que el 13.2% de los estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 se encuentran muy satisfechos, 53% satisfechos, 23.6% indiferentes, 10.1 % poco satisfechos. No tenemos estudiantes insatisfechos (0%)

3.4.3 Indicador N° 22 Satisfacción del practicante

3.4.3.1 Pregunta N° 38 ¿Estas conforme con las prácticas desarrolladas en la empresa?

Tabla 52

Nivel de Satisfacción de las prácticas desarrolladas en la empresa

Monitor de Empresa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	16	18.6
Satisfecho	36	41.9
Indiferente	22	25.6
Poco Satisfecho	11	12.8
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

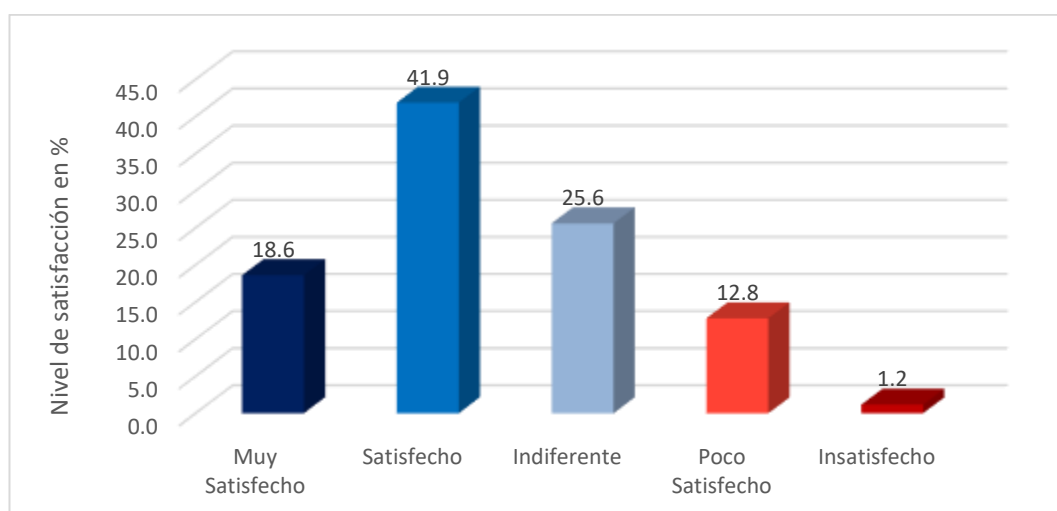


Gráfico 52. Nivel de Satisfacción de las prácticas desarrolladas en la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 18.6% de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 41.9% satisfechos, 25.6% indiferentes, 12.8% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con las prácticas desarrolladas en la empresa.

Resultado promedio del nivel de satisfacción para el Objetivo Especifico N° 4 según la Dimensión Monitor de empresa.

Tabla 53

Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°4 según la Dimensión Monitor de Empresa

Monitor de Empresa	Promedio	Porcentaje
Muy Satisfecho	12	14.0
Satisfecho	44	51.2
Indiferente	21	24.4
Poco Satisfecho	8	9.3
Insatisfecho	1	1.2
Total	86	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

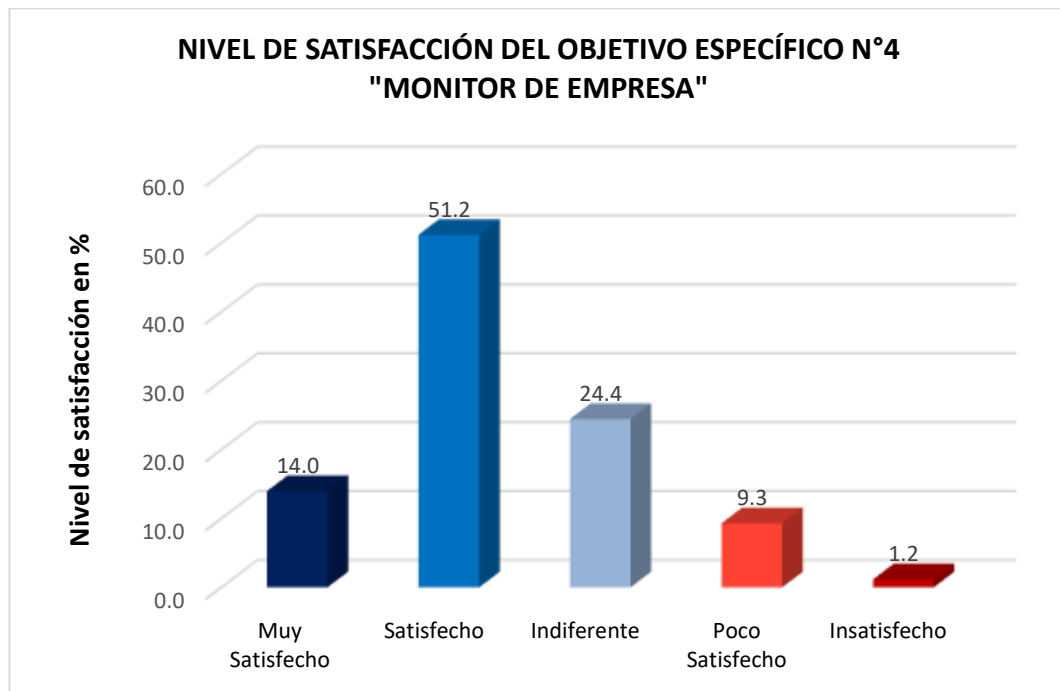


Gráfico 53. Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°4 según la Dimensión Monitor de Empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

El 14 % de estudiantes encuestados de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019, indicaron que se encuentran muy satisfechos, 51.2 % satisfechos, 24.4% indiferentes, 9.3% poco satisfechos, y el 1.2% insatisfechos con el Objetivo Especifico N°4 según la Dimensión Monitor de Empresa.

Después de haber analizado los resultados de la encuesta y haciendo un promedio para el Objetivo Específico N°4 Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Monitor de empresa, brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del norte del Perú 2019 se puede observar que los indicadores 20,21 y 22 tienen nivel de satisfacción de satisfechos, como vemos en el gráfico N°54

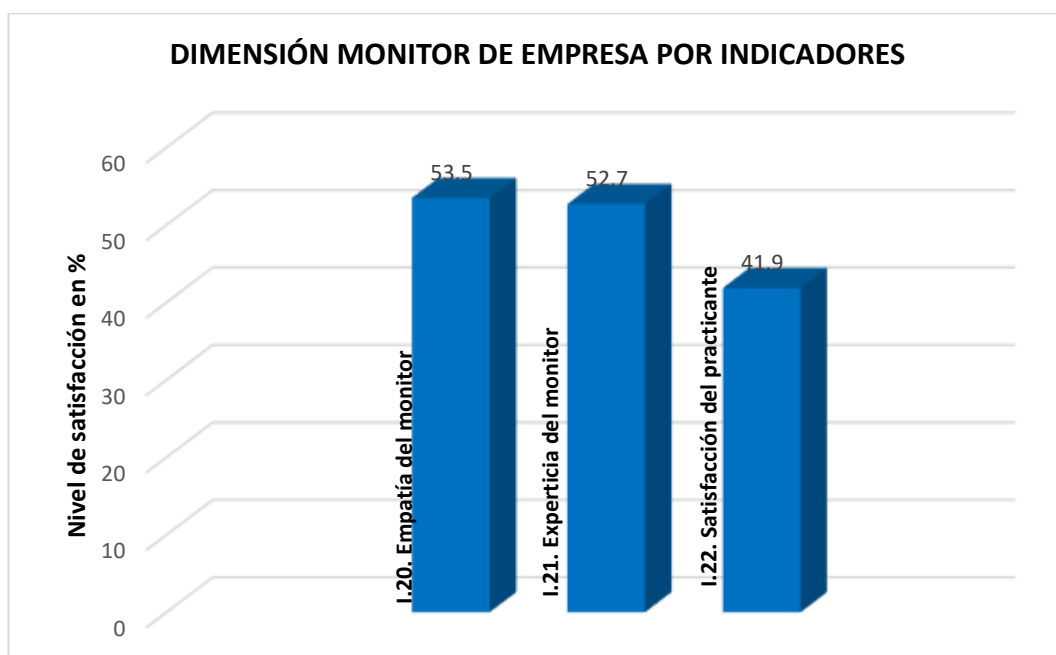


Gráfico 54. Nivel de satisfacción promedio de la calidad del servicio para el Objetivo Especifico N°4 por indicadores

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

Interpretación general del objetivo N° 4. En los resultados por indicadores que se aprecian en el Gráfico 54 de la dimensión Monitor de empresa se puede observar:

- Empatía del monitor, el 53.5% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que para ellos el monitor de empresa genera un ambiente de confianza que permite que los practicantes pregunten y expresen sus ideas libremente.
- Experticia del monitor, el 52.7% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos, esto nos indica que valoran que el monitor tome en cuenta sus conocimientos previos para el proceso de ejecución de las tareas, les explica el proceso de ejecución de la tarea con ideas y palabras que son entendibles y utiliza métodos didácticos que les permite entender cómo deben hacer las tareas asignadas.
- Satisfacción del practicante, el 41.9% de los estudiantes tiene un nivel de satisfacción de satisfechos esto nos indica que los estudiantes se encuentran satisfechos o al menos tranquilos con las prácticas en empresa.

3.5. Objetivo general: Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.

Después de haber analizado los resultados de la encuesta haciendo un promedio para el Objetivo general se observa en el gráfico N°55 que el nivel de satisfacción es de un valor de 47.4% de satisfecho. Observando el gráfico N°56 se puede concluir que el nivel de satisfacción de los objetivos específicos se encuentra en el nivel cuatro según escala de Likert y los porcentajes dentro de esa calificación refleja la aceptación y acogida de los estudiantes los cuales son en su mayoría bastante elevados y positivos.



Gráfico 55. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio para el Objetivo General de acuerdo al promedio de los objetivos específicos.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

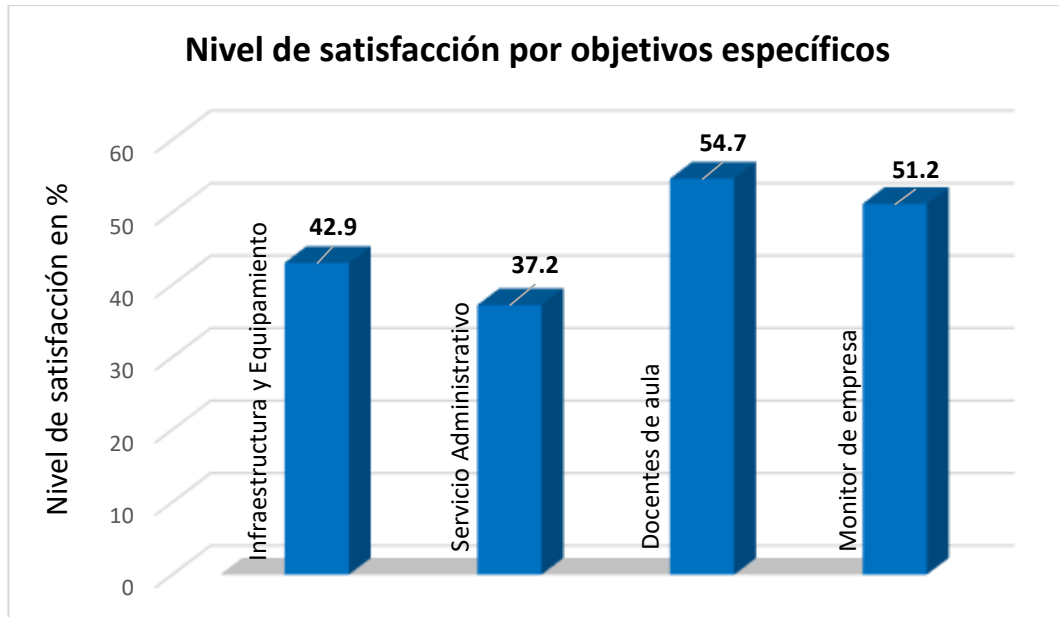


Gráfico 56. Nivel de satisfacción de la calidad del servicio brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú por objetivos específicos.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

- En los resultados obtenidos vemos que Infraestructura y equipamiento tiene un 42.9% de estudiantes satisfechos es decir están conformes con las aulas, laboratorios de cómputo, servicios higiénicos, comedor y cafetería, también centro de fotocopiado, pero en cuanto al acceso al internet se encuentran altamente insatisfechos, pero este problema es fácilmente subsanable y deberá ser atendido para elevar el nivel de satisfacción.
- En cuanto al Servicio Administrativo si bien es cierto tiene puntaje de satisfecho es el que tiene el más bajo nivel de aprobación con un 37.2% de estudiantes satisfechos, en lo que concierne a atención al cliente, gestión de trámites, seguimiento a las prácticas y horarios tanto de práctica como de estudio la calificación es de satisfechos, pero también las quejas y reclamos a los alumnos les es indiferente, la biblioteca virtual los tiene pocos satisfechos y el tema de la complementación académica obtiene puntaje de insatisfechos.

- En lo que respecta a los Docentes de aula podemos decir que aquí se encuentra su fortaleza ya que tiene un 54.7% de alumnos satisfechos es decir cuenta con docentes que tienen buen manejo de metodologías de enseñanza pre, durante y post desarrollo de clase, también competencias y disposición del docente, igualmente existe un alto grado de satisfacción por parte del estudiante.
- El tema del Monitor de Empresa también tiene una alta puntuación en el rango de satisfechos con un 51.2% y esto nos dice que en su mayoría el monitor de empresa es empático, tiene gran experticia y a su vez los alumnos se sienten satisfechos con las prácticas desarrolladas bajo su enseñanza.
- Habiendo dado a conocer los resultados podemos decir que el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo, brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019 es positivo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Objetivo Especifico N° 1 Con relación al nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión infraestructura y equipamiento este cuenta con un nivel de 42.9% de satisfecho, lo cual indica buena aceptación por parte de los estudiantes con relación a los ambientes, estado, condiciones, implementación, servicio de las aulas, centro de cómputo, servicios higiénicos, comedor, pero ciertas dificultades con la cuestión del internet lo cual concuerda con lo sostenido con Alvarado, Morales y Aguayo. (2016). "Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey" que entre los principales resultados se encuentra que los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, al contrastar ambos vemos que la institución cuenta con buenas instalaciones modernas y buenos servicios pero sufre de problemas de internet lo cual es contrario en parte al tema de la innovación tecnológica de allí deriva la insatisfacción por el acceso al internet.

Objetivo Especifico N° 2 Con relación al nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Servicio Administrativo este cuenta con un nivel de 37.2% de satisfecho, lo cual indica buena aceptación por parte de los estudiantes en lo que refiere a atención, trámites, seguimiento a las prácticas en empresa, horarios de estudio y prácticas, pero baja satisfacción en cuanto a reclamos, biblioteca virtual y complementación académica, sin embargo este es el resultado más bajo de los cuatro objetivos, lo cual concuerda con lo sostenido por Aguirre, W., Rodríguez E, (2017). "Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad

privada de la selva peruana, Iquitos 2017”, con respecto a la calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y en necesidades de los mismos, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal. Para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, en este caso como existe falencias en los servicios administrativos no se llega a la consecución total de los requerimientos de satisfacción en toda la extensión de la palabra requeridos por los alumnos de Administración Industrial de la institución.

También podemos contrastar lo dicho por Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), en la investigación: “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”. Menciona, uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior, tal como se muestra en este caso solo en la dimensión de Servicio Administrativo del presente estudio.

Objetivo Especifico N° 3 Con relación al nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Docentes de aula este cuenta con un nivel de 54.7% satisfecho, lo cual indica buena aceptación por parte de los estudiantes en cuanto a metodología de enseñanza pre, durante y post desarrollo de clases, competencia y disposición del docente así como satisfacción del estudiante, también podemos decir que es el puntaje más alto de los cuatro objetivos, lo cual corrobora lo que sostienen Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), en la investigación: Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios

Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes confirmando los resultados obtenidos en este estudio en cuanto a la dimensión Docentes de aula.

Objetivo Especifico N° 4 Con relación al nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Monitor de empresa este cuenta con un nivel de 51.2% satisfecho, lo cual indica la buena aceptación por parte de los estudiantes en cuanto a empatía y experticia del monitor así como satisfacción del practicante, siendo este resultado el segundo más alto de los cuatro objetivos; esto corrobora lo dicho por Nobario (2018), en su tesis "Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda", El nivel de satisfacción estudiantil con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda, con relación a la calidad de los servicios educativos de docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa supera ligeramente el nivel de satisfacción considerado "satisfecho", lo cual muestra cómo los estudiantes valoran el mayor contacto educativo a través de la comunicación con los docentes y el monitor de empresa y reconocen en mayor medida el rol facilitador de conocimientos teóricos y prácticos por lo cual podemos afirmar que el monitor de empresa obtiene en ambos estudios un alto nivel de satisfacción en el rango de satisfechos.

- **Limitaciones**

El presente estudio tuvo ciertas limitaciones de orden metodológico en lo que respecta a bibliografía concerniente a trabajos de investigación previos realizados en una institución superior tecnológica del norte del Perú, así como limitaciones de búsqueda en las bibliotecas tradicionales ya que su contenido se encuentra muchas veces desfasado motivo por el cual se buscó apoyo en bibliotecas virtuales logrando superar el problema.

- **Implicancias o aportes**

La investigación sirve como modelo e información para la institución superior tecnológica del norte del Perú y también a nivel nacional ya que contiene información fidedigna del nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo de los alumnos de la carrera de Administración Industrial y las mejoras que se podrían realizar en la búsqueda de satisfacción de la mejora del servicio.

También sirve como modelo a futuros trabajos de investigación que se realicen sobre temas de niveles de satisfacción de calidad del servicio educativo de instituciones educativas técnicas superiores en otras instituciones educativas.

De igual manera sirve como modelo a los futuros trabajos de investigación realizados en la Universidad Privada del Norte y otras universidades a nivel nacional e internacional.

4.2. Conclusiones

- La institución cuenta con Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, esto influye positivamente en el desempeño de la Gestión de la Institución y también a la Mejora Continua y por ende la satisfacción de los estudiantes.
- El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión infraestructura y equipamiento tiene nivel de satisfecho, pero se debe mejorar el

sistema de wifi ya que es el que tiene el mayor índice de insatisfacción por parte de los estudiantes.

- El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión servicio administrativo tiene una calificación de satisfecho, sin embargo, se debe mejorar el procedimiento de trámite de quejas y reclamos, mejorar el funcionamiento de la biblioteca virtual, así como lo concerniente a la complementación académica.
- El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Docentes de aula tiene una calificación de satisfecho y es la más reconocida por los estudiantes siendo esta una gran fortaleza de la institución.
- El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión Monitor de empresa tiene una calificación de satisfecho y también es reconocida por los estudiantes, esto nos muestra la buena gestión y experiencia que existe en el manejo de las prácticas de los estudiantes.
- El nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una institución superior tecnológica del norte del Perú es positivo.
- Como conclusión final se valida la H1 planteada en la investigación, se afirma al demostrar que el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo alcanzado por los estudiantes de la carrera de Administración Industrial en una institución superior tecnológica del norte del Perú es positivo.

4.3. Recomendaciones

- Dentro de las recomendaciones se tiene el mejoramiento del sistema de wifi, esto debería realizarse con la mayor celeridad ya que tiene el mayor índice de desaprobación por parte de los estudiantes.
- Revisión y mejora del procedimiento de trámite de quejas y reclamos.

- Revisión y mejora del funcionamiento de la biblioteca virtual.
- Revisión y mejora de las actividades de complementación académica (seminarios, talleres, pasantías, etc.)

REFERENCIAS

- Aguirre, W., Rodríguez Tafur, E. (2017). Calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017. (Tesis Posgrado). Iquitos – Perú.
- Alvarado, E., Morales, D., Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *ANUIES Revista de la Educación Superior*. 55-74. Vol. 45.
- Alvarez, J., Chaparro, E., Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 5-26. Madrid, España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Atencio, M. (2018). La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018. (Tesis Posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7801>.
- Bazant, J. (2013). Manual de diseño urbano. (7º ed.). México: Trillas.
- BBC News Mundo. (2018, 15 de agosto). Cuáles son los 10 países con más universitarios del mundo (y cuáles son los primeros de América Latina). Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-45177236>
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *PROFESORADO. Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*. 1-10. Universidad de Granada. Granada – España. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cabrejos, W. y Toro, R. (2019). Ciclo de profesionalización. Senati.
- Calidad de la educación superior: Conceptos y modelos. (2008). *Revista Calidad en la educación*. 248-276. Obtenido de: <https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/210/215>
- Castillo, M. (7 de junio de 2010). La profesión docente. En *Rv Med Chile*; 138: 902-907. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v138n7/art17.pdf>
- Ceballos, A., Arévalo, B., Giraldo, J. (2012). Plan de Marketing para incrementar el número de estudiantes en el Centro Educativo la Sabiduría de la Ciudad de Barranquilla. Obtenido de; <http://ojs.uac.edu.co/index.php/escenarios/article/view/723>. DOI: <https://doi.org/10.15665/esc.v10i1.723>
- Centro Regional de Ayuda Técnica. (1972). *Manual para instructores de taller*. Serie: Enseñanza Tecnológica. México: Trillas.

- Comisión de Calidad y Productividad Internacional. (1997). *Manual práctico de calidad y productivuidad a nivel internacional*. (1° ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 64-80. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El Peruano. (2016, 2 de noviembre). Normas Legales: Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. Obtenido de: <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf>
- ESTRATEDU. (2018, 30 de octubre). Rompiendo el Paradigma: Educación Técnica en el Perú. [Publicación de blog]. Obtenido de: <https://www.stratedu.com/rompiendo-el-paradigma-educacion-tecnica-en-el-peru/>
- Kotler, P. (1999). *El Marketing según Kotler: Cómo crear, ganar y dominar los mercados*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. (14° ed.). México: Pearson Educación.
- Lamb, C., Hair, J. y McDaniel, C. (2011). *Marketing*. (11° ed.) México: Cengage Learning Editores S.A.
- Longenecker, J. Moore, C., Petty, J. y Palich, L. (2009). *Administración de pequeñas empresas. Lanzamiento y crecimiento de iniciativas empresariales*. (14° ed.). México: Edamsa Impresiones SA.
- Monferrer, D. (2013). Fundamentos de Marketing. (Primera edición). Publicaciones de la Universitat Jaume I. Obtenido de: <http://www.repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Nieva, J. y Martínez, O. (2016). *Una nueva mirada sobre la formación docente*. En Revista Universidad y Sociedad. Vol. 8 N° 4. Cienfuegos. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400002
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú. Obtenido de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoro_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pride, W. y Ferrel, O.C. (1997). *Marketing: Conceptos y estrategias*. (9° ed.). México: MacGraw Hill Interamericana S.A.
- Rodríguez Arocho, W. (2010). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque histórico-cultural. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. 1-28. Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Ocas, Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>

- SENATI (2017). SENATI 55 años de Trayectoria Educativa. Obtenido de <https://www.senati.edu.pe/noticias/senati-55-anos-de-trayectoria-educativa>.
- SENATI. (2014). Cinco carreras técnicas que se necesitan hoy. Disponible en <https://www.senati.edu.pe/noticias/cinco-carreras-tecnicas-que-se-necesitan-hoy-en-dia>.
- SENATI. (2017). *Cimentando nueva estructura: Los soportes del crecimiento y descentralización de SENTA I un plan al 2021*. Disponible en: <https://www.senati.edu.pe/noticias/cimentando-nueva-infraestructura>
- Terry, G. y Franklin, S. (1986). *Principios de Administración*. México: Continental SA de C.V.
- Urdinola, D. (2018, 20 de febrero). América Latina: ¿es la mejora de la educación superior técnica y tecnológica la respuesta? [Publicación de blog] Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/education/am-rica-latina-es-la-mejora-de-la-educacion-superior-t-cnica-y-tecnol-gica-la-respuesta>
- Velasco, C. (2007). *Educación técnica y formación profesional en América latina y el Caribe*. Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América latina y el Caribe. Chile. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161174>
- Villavicencio, J. (2016). Propuesta de estrategias de marketing para fortalecer la atención al cliente en GRUVALCORP SA. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16569/1/TESIS%20%20MARKETING%20JULIA%20VILLAVICENCIO%20PALMA.pdf>
- Waleska, M., Cervera, A., Iniesta, M., Sánchez Fernández, R. (2014). Un enfoque de marketing de relaciones a la educación como un servicio: Aplicación a la Universidad de Valencia. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 113-125. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81831420009.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (Álvarez, Chaparro, Reyes, 2015)	Se refiere al servicio brindado por una Institución Superior Tecnológica a los estudiantes de Administración Industrial en cuanto a Infraestructura y equipamiento, Servicio administrativo, Docente de aula, Monitor de empresa, con el objetivo de satisfacer el nivel del servicio educativo por el estudiante y este se medirá a través de los niveles muy satisfecho, satisfecho, indiferente, poco satisfecho, insatisfecho.	Infraestructura y equipamiento	1. Condición e Implementación de las aulas	1	Cuestionario
				2. Acceso a internet	2	Cuestionario
				3. Condición e implementación de los laboratorios de computo	3,4,5	Cuestionario
				4. Condición de los servicios higiénicos	6,7,8	Cuestionario
				5. Condición e implementación de comedor y cafetería	9,10	Cuestionario
				6. Condición y servicio del centro de fotocopiado	11	Cuestionario
			Servicio administrativo	7. Atención al cliente	12	Cuestionario
				8. Quejas y reclamos	13	Cuestionario
				9. Gestión de trámites	14	Cuestionario
				10. Seguimiento a las prácticas	15	Cuestionario
				11. Horarios de estudio y práctica	16	Cuestionario
				12. Acceso a Biblioteca virtual	17	Cuestionario
			Docente de aula	13. Complementación académica	18	Cuestionario
				14. Metodología de enseñanza pre desarrollo de clase	19,20	Cuestionario
				15. Metodología de enseñanza durante desarrollo de clase	21,22,23,24,25	Cuestionario
				16. Metodología de enseñanza post desarrollo de clase	26	Cuestionario
				17. Satisfacción del estudiante	27	Cuestionario
				18. Competencia del docente	28,29,30,31	Cuestionario
			Monitor de empresa	19. Disposición del docente	32,33	Cuestionario
				20. Empatía del monitor	34	Cuestionario
				21. Experticia del monitor	35,36,37	Cuestionario
				22. Satisfacción del practicante	38	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO"

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA Y DISEÑO
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019</p> <hr/> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión infraestructura y equipamiento, brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.</p> <p>Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión servicio administrativo, brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.</p> <p>Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión docentes de aula, brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.</p> <p>Determinar cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según la dimensión monitor de empresa, brindado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial de una Institución Superior Tecnológica del Norte del Perú 2019.</p>	<p>Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo.</p> <p>Definición Conceptual:</p> <p>Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (Álvarez, Chaparro, Reyes, 2015)</p>	<p>Método:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental Transversal</p> <hr/> <p>Población y Muestra:</p> <p>Población:</p> <p>La población consta de 111 estudiantes de los semestres IV, V, VI.</p> <p>Muestra:</p> <p>El tamaño de la muestra es de 86 estudiantes.</p> <hr/> <p>Técnica e instrumento de recolección:</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de 38 preguntas en escala de Likert.</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO Nº 3 FORMATO DE LA ENCUESTA

Estimado alumno: La presente encuesta es totalmente anónima y busca obtener información sobre el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo de la carrera de Administración Industrial de SENATI Zonal La Libertad 2019, se le pide que a cada pregunta elija la alternativa que considere correcta y marque con un aspa (X). Edad: _____ Sexo: M / F Semestre: _____

CUESTIONARIO	5 MUY SATISFECHO	4 SATISFECHO	3 INDIFERENTE	2 POCO SATISFECHO	1 INSATISFECHO
DIMENSION INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
1. ¿Las aulas son confortables (mobiliario, iluminación, ventilación, instalaciones eléctricas y limpieza)?					
2. ¿Las aulas cuentan con buen servicio wifi?					
3. ¿Los laboratorios de cómputo tienen buena iluminación, pizarra, mobiliario, instalaciones eléctricas, limpieza y ventilación?					
4. ¿Los laboratorios de cómputo cuentan con el equipamiento en buen estado para las prácticas?					
5. ¿Los laboratorios de cómputo cuentan con proyector, equipo de audio-video, en buen estado?					
6. ¿Los baños son confortables (iluminación, ventilación y limpieza)?					
7. ¿Los baños tienen equipamiento de calidad (urinarios, inodoros, lavaderos)?					
8. ¿Los baños son suficientes en cantidad?					
9. ¿El comedor y cafetería es confortable (mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza)?					
10. ¿El comedor y cafetería tiene mesas y sillas suficientes en cantidad?					
11. ¿El servicio de fotocopiado es de buena calidad (cortesía, respeto, horarios, calidad de copia y limpieza)?					


CUESTIONARIO	5 MUY SATISFECHO	4 SATISFECHO	3 INDIFERENTE	2 POCO SATISFECHO	1 INSATISFECHO
DIMENSION SERVICIO ADMINISTRATIVO					
12. ¿Realizan atención con cortesía, respeto y con información acertada?					
13. ¿Resuelven con prontitud las quejas y reclamos?					
14. ¿Gestiona con prontitud los trámites académicos?					
15. ¿El seguimiento que se hace a las prácticas en empresa es oportuno y eficiente?					
16. ¿Los horarios de asistencia a SENATI y prácticas en empresa es adecuado?					
17. ¿La biblioteca virtual funciona de forma adecuada y permanentemente facilitando los manuales de los cursos del semestre?					
18. ¿Organizan actividades extracurriculares como seminarios, talleres y pasantías?					
DIMENSION DOCENTES DE AULA					
19. ¿Explican los objetivos de la clase de manera que despiertan tu interés?					
20. ¿Generan en el aula un ambiente de confianza que te dan ganas de expresar tus ideas?					
21. ¿Desarrollan el contenido de la clase con ideas y palabras que tu entiendes?					
22. ¿Utilizan pausas para resaltar los puntos clave de la clase tratada?					
23. ¿Utilizan métodos didácticos que te permiten aprender a tu ritmo de aprendizaje?					
24. ¿Muestran verdadero interés a los participantes para que entiendan la clase?					

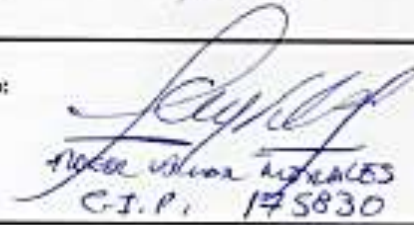
CUESTIONARIO	5 MUY SATISFECHO	4 SATISFECHO	3 INDIFERENTE	2 POCO SATISFECHO	1 INSATISFECHO
25. ¿Razonan con los participantes de la utilidad de lo que se está aprendiendo en clase?					
26. ¿Comprueban con preguntas breves que los participantes entendieron la clase?					
27. ¿Estás conforme con los temas desarrollados en lo que va del semestre?					
28. ¿Contestan con conocimientos suficientes a las preguntas que le planteas?					
29. ¿Explican con claridad los temas de la asignatura?					
30. ¿El contenido impartido en las asignaturas está actualizado?					
31. ¿Los docentes combinan métodos de enseñanza tradicional con medios modernos (Documentos físicos, manuales virtuales)?					
32. ¿Tus docentes siempre se muestra dispuesto a ayudarte?					
33. ¿Cómo calificas el interés de los docentes para enseñar?					
DIMENSION MONITOR DE EMPRESA					
34. ¿Genera un ambiente de confianza para que los practicantes pregunten y expresen sus ideas?					
35. ¿Toma en cuenta tus conocimientos previos para el proceso de ejecución de la tarea asignada?					
36. ¿Explica el proceso de ejecución de la tarea con ideas y palabras que entiendes?					
37. ¿Utiliza métodos didácticos que te permiten entender como debes hacer la tarea?					

CUESTIONARIO	5 MUY SATISFECHO	4 SATISFECHO	3 INDIFERENTE	2 POCO SATISFECHO	1 INSATISFECHO
38. ¿Estas conforme con las prácticas desarrolladas en la empresa?					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°4 VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA A JUICIO DE LOS EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		"Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo para el diseño de una estrategia de marketing, aplicado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial [redacted] 2019"		
Línea de investigación:		No Experimental y Transversal		
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Juan Sevillano Gamboa		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Nivel de Satisfacción de la calidad del Servicio Educativo		
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	Apreciación		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población objeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:  Sevillano Gamboa Juan Carlos DNI: 18224210				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo para el diseño de una estrategia de marketing, aplicado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial [REDACTED] 2019"			
Línea de investigación:	No Experimental y Transversal			
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Roger Villar Morales			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Nivel de Satisfacción de la calidad del Servicio Educativo			
<p>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.</p>				
Ítems	Preguntas	Apreciación		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
<p>Sugerencias: <i>Todo conforme.</i></p>				
<p>Firma del experto:  <i>ROGER VILLAR MORALES</i> C.I.P. 175830</p>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS


Título de la investigación:	"Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo para el diseño de una estrategia de marketing, aplicado a los alumnos de la carrera de Administración Industrial d [REDACTED] 2019"	
Línea de investigación:	No Experimental y Transversal	
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Jocelyn Infante Linares	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Nivel de Satisfacción de la calidad del Servicio Educativo	

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

Sugerencias:

Firma del experto:


18136826

ANEXO N°5 BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

CODIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	
1	2	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	
2	4	1	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
3	4	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	
4	3	2	3	4	4	2	3	1	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	
5	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
6	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	1	1	4	4	4	2	4	4	1	2	3	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3
8	4	1	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
9	3	1	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	5	1	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4
11	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	1	5	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	2	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	5	
13	4	2	2	4	2	1	1	1	4	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	2	2	5	
14	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
15	1	1	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.

ANEXO N° 6

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Víctor Manuel Montoya Leytón, con DNI 17971490, Licenciado en Estadística y ejerzo la carrera profesional en Estadística. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo", elaborado por los bachilleres de la Escuela de Administración de la Universidad Privada del Norte: César Augusto Salas Zavaleta y Marissela Elizabeth Zapata Ramírez, el mismo que será utilizado en el trabajo de investigación titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, BRINDADO A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL DE UNA INSTITUCIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA DEL NORTE DEL PERÚ 2019".

Realizadas las pruebas estadísticas de ambos instrumentos, considero que son válidos y confiables para su aplicación.

Trujillo, 30 de octubre del 2019



Victor Manuel Montoya Leyton
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE N° 818

ANEXO N° 7 BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA APLICADA

CODIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38		
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
4	4	1	4	4	4	3	4	2	5	5	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3		
5	4	1	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	5	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	3	1	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3		
7	4	1	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
8	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	1	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	
11	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	2	3	4	2	5	3	5	3	5	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
12	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	
13	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
14	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	3	4	2	1	2	1	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	
15	2	1	3	3	4	2	4	4	3	2	4	2	2	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	5	1	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	1	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2
19	2	1	3	2	4	2	2	4	3	4	5	1	1	1	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	2	1	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
22	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	
23	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	
24	3	1	4	4	4	5	5	3	3	1	5	4	1	2	2	3	1	1	1	3	5	4	2	1	2	2	3	5	2	3	1	1	2	1	3	5	4	2		
25	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	1	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	1	2	4	4	5	5	5	4	4		

26	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3					
27	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5					
28	4	4	1	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4		
29	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3			
30	3	1	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
31	3	1	2	2	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
32	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4		
34	3	1	3	3	3	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
35	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
36	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4		
37	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	2	1	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
40	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
41	4	1	3	4	4	4	4	2	3	3	1	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	
42	4	1	1	1	5	3	5	1	5	5	3	4	1	4	4	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	2	1	4	4	2	3	4	
43	2	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	1	4	2	2	2	2	2	4	4	4	1	2	3	4	4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	
45	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	
46	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	
48	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
49	4	1	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	
51	2	1	4	4	4	1	2	4	4	4	4	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	4	2	2	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	
52	2	1	2	1	2	2	1	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
53	4	1	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	5	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4

82	4	1	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2		
83	4	1	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	4	
84	2	1	4	3	4	1	1	1	2	2	4	4	2	1	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3		
85	2	1	2	4	4	2	4	1	4	1	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	4	4	2	2	1	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	3		
86	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Lickert	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38		
5	5	3	8	3	8	6	5	1	9	8	9	3	1	2	7	4	9	3	8	6	7	9	10	7	8	7	10	7	5	7	9	9	16	13	10	13	11	16		
4	40	6	44	36	43	26	46	35	51	41	38	43	24	41	45	31	25	17	48	47	51	52	36	42	39	44	53	48	53	42	51	44	49	46	46	45	45	36		
3	15	1	21	30	18	23	15	19	17	18	28	20	28	18	18	21	13	18	17	13	23	15	20	23	25	25	15	20	20	24	16	21	12	22	23	17	21	22		
2	24	11	11	14	16	26	15	19	7	16	10	17	27	21	13	21	28	19	10	18	5	9	18	13	13	10	8	11	8	12	7	9	7	4	7	11	8	11		
1	2	65	2	3	1	5	5	12	2	3	1	3	6	4	3	9	11	29	3	2	0	1	2	1	1	0	0	0	0	1	3	3	2	1	0	0	1	1		
TOTAL	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de una institución superior tecnológica del norte del Perú 2019.

Elaboración propia.