



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad del servicio y satisfacción del estudiante
dentro de la aplicación de las buenas prácticas del
sistema de formación profesional en el Centro Técnico
Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:
Br. Erick César Pinedo Jara**

**ASESORA:
Dra. Rosa Vilchez Vásquez**

**SECCIÓN:
Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano**

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Manuel Antonio Espinoza De La Cruz

Presidente

.....
Dr. Edwin López Robles

Secretario

.....
Dra. Rosa Vilchez Vásquez

Vocal

DEDICATORIA

A, Yahweh Dios, por su inquebrantable presencia espiritual y su intermediación en el entorno familiar para dar fuerza y empuje perdurable.

A, mi queridísima esposa Delia Mercedes por su baluarte e inmenso amor, paciencia y comprensión para imperar y contribuir a la presente Tesis.

A, Alice que a pesar que no vio la Luz de la vida, marco un sentido profundo como angelito guardián en mi vida y en mi esposa.

A, las memorias memorables de mis entrañables padres Alejandro Cirilo y Carmen Eloisa que, con su esfuerzo y sabiduría formaron los valores morales, en nosotros, sus hijos, Erick, Milena y Hjalmar que, con el deber profundo lo asistiremos siempre en toda su etapa de vida.

Erick César

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Cesar Vallejo” por su esfuerzo participativo y colaborador en dar la oportunidad a lograr el éxito que deseamos en esta maestría; a los docentes por su esmerado brío en el saber y constante lucha para fortalecer el espíritu académico dedicando tiempo a este nivel de postgrado; a nuestra asesora la Dra. Rosa Vilchez Vásquez por su desprendida labor de investigación y juicio justo para valorar y profundizar nuestras ilustraciones; a todos mis compañeros y compañeras de maestría por el apoyo constante, por el profesionalismo esmerado, por los nuevos conocimientos compartidos y por la camaradería celebrada día a día.

Al Centro Técnico Productiva, CETPRO “Daniel Villar” de la Ciudad de Caraz, pionera y baluarte en la enseñanza técnica y tecnológica, en sus diferentes formas, por más de cincuenta años en esta provincia; y a su personal Directivo, Administrativo y docente por su gran apoyo y amistad, por su ánimo y desprendimiento de información y comunicación e interés común para participar, colaborar y proponer nuevas formas y campos de investigación interdisciplinaria afines a la Institución, al estudio del proyecto y a la tesis. A todos ellos, mis más profundos agradecimientos, gracias.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Erick César Pinedo Jara, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote declaro que el trabajo académico titulado “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro técnico productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017”, Presentada en 140 Folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de párrafos
- provenientes de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Caraz, setiembre 2017



Erick César Pinedo Jara

DNI: 32887972

PRESENTACION

Señores Miembros de Jurado:

Se presenta la tesis titulada “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro técnico productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

INDICE

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	30
A nivel internacional	29
A nivel Nacional	32
A nivel regional	36
1.3. Teorías relacionadas con el tema	37
Calidad del Servicio	37
Modelos de Medición de la Calidad del servicio	39
Dimensiones de la Calidad de servicio	40
La satisfacción del estudiante	43
Dimensiones de la Satisfacción	44
Las buenas prácticas en la formación técnico – productiva	46

1.4.	Formulación del problema	48
	Problema General	48
1.5.	Justificación del estudio	48
1.6.	Hipótesis	47
	Hipótesis General	49
	Hipótesis específica	49
1.7.	Objetivos	48
	Objetivo General	51
	Objetivo específico	41
II.	MÉTODO	53
2.1.	Diseño de investigación	53
2.2.	Variables, operacionalización	54
2.3.	Población y muestra	55
	Población	55
	Muestra	57
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	58
	Técnica	58
	Instrumentos	59
	Validación	60
	Confiabilidad	61
2.5.	Métodos de análisis de datos	62
2.6.	Aspectos éticos	62

III.	RESULTADOS	65
3.1	Análisis descriptivo de los datos generales	65
3.2	Análisis descriptivo de las variables Calidad de servicio y satisfacción.	69
3.3	Análisis estadístico de correlación de las variables	75
3.4	Prueba estadística para la contrastación de hipótesis	78
	Planteamiento de la hipótesis general	81
	Planteamiento de las hipótesis específicas	81
IV.	DISCUSIÓN	93
4.1	A nivel del Marco teórico	93
4.2	A Nivel de los antecedentes	96
4.3	A nivel de resultados	98
V.	CONCLUSIONES	103
5.1	Conclusión general	103
5.2	Conclusión específica	103
VI.	RECOMENDACIONES	106
6.1	Recomendación General	106
6.2	Recomendación específica	106
VII.	REFERENCIAS	110
	ANEXOS	
	Anexo 1: Instrumentos	
	1.1 Cuestionarios	
	1.2 Fichas técnicas del instrumento	
	1.3 Validez del instrumento	
	1.4 Confiabilidad de los instrumentos	

Anexo 2: Matriz de consistencia

2.1 Matriz de consistencia de variables

Anexo 3: Constancias emitidas por la institución

Anexo 4: Otros

4.1 Consentimiento informado

4.2 Base de datos

4.3. Base técnica del instrumento validado

4.6 Fotos institucionales del CETPRO Daniel Villar

RESUMEN

La tesis se titula “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro técnico productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017”. La investigación utiliza el diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque Cuantitativo. La población afín a la investigación es de 92 matrículas del promedio anual; siendo la muestra de 74 estudiantes. Para demostrar la hipótesis, si existe o no relación de variables, se utilizó el método de encuesta. Para la recolección de datos, aplicándose como instrumento un modelo de estándar de cuestionario tipo SERVQUAL para la variable calidad de servicio; que cuenta con 21 ítem’s agrupada con cinco dimensiones: Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; así como, un cuestionario validado por expertos para la segunda variable satisfacción del estudiante, con 08 ítem’s, agrupadas en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad. El resultado estadístico determinó que si hay una relación significativa de variables, siendo alto el grado de asociación y correlación, entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción; a esto, las dimensiones de fiabilidad y responsabilidad de la variable calidad de servicio son las más significativas y asociadas de manera directa con la variable de satisfacción de los estudiantes del CETPRO – Daniel Villar de Caraz.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Satisfacción del estudiante, CETPRO – Daniel Villar de Caraz, grado de asociación, cuestionario SERVQUAL, dimensiones

ABSTRACT

The thesis is entitled “Service quality and student satisfaction within the application practices good the vocational training system in the Productive Technical Center - CETPRO - Daniel Villar de Caraz, 2017. This research uses no experimental design, the type correlational and transactional with quantitative approach. The related research population is 92 registrations annual average; being the sample of 74 students. To prove the hypothesis, whether or not the relationship between variables; the survey method was used. For the data collection, applied as an instrument model standard the questionnaire SERVQUAL type, for the variable service quality; with 21 Item's grouped with five dimensions: reliability, responsibility, security, empathy and tangibles, as well as, a questionnaire validated by experts for the second variable student satisfaction, with 08 Item's, grouped in three dimensions: reliability, validity and loyalty. The statistical result determined whether there is a significant relationship of variables, being high the association grade and correlation, between the variable service quality and the variable satisfaction, to this, the dimensions of reliability and responsibility for the variable service quality are the most significant and associated directly with the variable student satisfaction from CETPRO - Daniel Villar de Caraz

Keywords: Service quality, student satisfaction, CETPRO – Daniel Villar de Caraz, association grade, SERVQUAL questionnaire, dimensions.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCION

Durante los últimos cuarenta años, el Perú ha desarrollado modelos de crecimiento económicos, generando aumento de múltiples y diversos empleos, con ello innovando los estudios de educación básica, formas de educación Tecnológica y educación Superior; esta último estilo de educación ha logrado la atención de adolescentes y jóvenes durante los últimos 20 años, desestimándose muchas veces el rol de la educación técnica a nivel nacional.

La variable de la calidad del servicio, como análisis para una gestión idónea de carácter público, es considerada por las políticas gubernamentales, y lo relaciona en forma determinada con los aprendizajes técnico pedagógicos y administrativos, pudiendo ser funcional para estudios de formación básica; siendo indistinto en la parte técnica y/o tecnológica; pues los criterios del interés de satisfacción de los estudiantes de la comunidad educativa, son muy diferentes; siendo al particular de la tesis, determinar el grado correlacional con la variable de satisfacción del estudiante del Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, muchos organismos han manifestado intervenido mejoras para el desarrollo de la calidad educacional; la Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura – UNESCO para América Latina en los últimos 15 años diseña políticas públicas para mejorar e implementar la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional (EFTP), siendo el pilar siguiente “*La Estrategia aspira a apoyar (...) y dotar a todos los jóvenes y adultos con las competencias necesarias para el empleo, el trabajo decente, el espíritu empresarial y el aprendizaje a lo largo de toda la vida (...)*” (UNESCO, 2016, párr.. 3) ha logrado en permitir sugerir y orientar a los estados latinoamericanos, estrategias educativas públicas hasta el 2030, teniéndose en el modelo económico para el Perú la solicitud de informar los avances estratégico en EFTP, periodos

comprendidos para el 2005 -2010, 2011-2015, 2016-2021; mucho referido a la instauración de mallas curriculares, presupuesto económico, estándares y modelos de calidad, infraestructura, desempeño etc.; producto de ello, los gobiernos peruanos de turno, se esfuerzan por demostrar un nivel académico mejorado o reformado en el nivel Básico (Inicial, Primaria y Secundaria, EBE, CEBA); sin embargo es muy distante la calidad con la realidad de la forma Técnico Productiva e industrial; pues el estado peruano aun no promueve e identifica las propuestas y demandas con los sectores productivos e industrial y lo implementa competitivamente en su ámbito regional y local; promoviéndose solo el sector de servicio, confiando solo en el buen liderazgo institucional y el buen desempeño docente; siendo los modelos curriculares y de perfil ocupacional, preexistentes de otros países, muchas veces estos perfiles técnicos o especialidades, no son muy comerciales en su denominación o entendibles para su aplicación o fomento al empleo en el ámbito local y nacional, del sector de servicios como “digitación y procesador de textos a nivel monousuario”, “venta al detalle en tiendas”, o Peluquería; todos conocidos en el ámbito empresarial como “digitación de texto”, “Promotor de Ventas” o “Estética del cabello”, respectivamente.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2010, en un estudio realizado con jóvenes en etapa laboral, define el concepto de “emprendimiento por necesidad” que son jóvenes que inician un negocio porque no pueden conseguir un empleo remunerado o que no realizan otras actividades, y “emprendimiento por oportunidad”, que son jóvenes con cierto talento que invierten su tiempo en promover ciertos negocios según las condiciones del mercado. Esta situación definen en parte las políticas nacionales tecnológicas en el Perú que crea cierta disonancia con el sistema de educación y capacitación técnica, pues aún no se orientado adecuadamente las necesidades educativas para el sector productivo en un mercado creciente de consumo masivo.

La Organización de Estados americanos (OEI), 2016, a través de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) se ha pronunciado sobre la realidad profesional y técnica en el Perú, en la cual se manifiesta que el sistema de formación profesional aún es demasiado rígida y obsoleta que obstaculiza la modernidad y perfeccionamiento de la calidad de la formación superior técnica. Siendo que solo el 4.5% de las instituciones de formación tecnológica estatales, tienen condiciones básicas adecuadas (gestión institucional, infraestructura, equipos,) y comodidad por la oferta respecto de la demanda del sector productivo local.

A nivel Nacional; El MINEDU, aún tiene dificultades en el aspecto técnico y/o tecnológico para proponer estándares en materia de calidad de servicio, ateniéndose solo a informes escritos o informes estadísticos de la gestión directiva de cada institución para comprender ello como “Calidad”, sin profundizar estándares en el servicio o comprender el significado de satisfacción del usuario o estudiante; el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica IPEBA, propuso estándares de gestión para la forma educativa Técnico Productiva entre los años 2008 y 2011, antes de su desarticulación en el 2013; se indicaba aplicar, como estrategias de implementación, planes pilotos en la reestructuración de gestión, enseñanza y tecnología para todo Centro de Educación Técnico Productiva, conocidos como CETPRO; el MINEDU solo considera en parte los estándares de Gestión de IPEBA, satisfaciéndose con la sustentación de informes estadísticos de los directores, como parte de la denominada calidad de gestión; siendo para el caso de la calidad de servicio, solo el estadístico de las metas de atención, estudiantes aprobados o desaprobados, titulaciones, entre otras.

El Estado ha extendido la enseñanza técnico a través de los sectores ministeriales, pues políticamente, se han propuesto diversos métodos y programas a través de ciertos centros de enseñanza técnica para desarrollar capacidades laborales en los jóvenes y determinar ciertos perfiles de calificaciones; como en el Ministerio de trabajo y Promoción al empleo,

Ministerio de transporte, Ministerio de Salud, Institutos Superiores Tecnológicos, Municipalidades, etc. situación que desvincula los fines y objetivos del Estado comprometidos para la implementación estratégica de mediano y largo, en el desarrollo e implementación de la calidad de los centros de educación de enseñanza y formación técnico - productiva del MINEDU.

Existen políticas educativas basadas en “reformas” que de una u otra manera desean implementar, vincular y converger la Educación Básica Regular y la Educación Superior y Técnico - Productiva con el medio social a través de una formación técnica profesional.

La Dirección General de Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica y Artística del MINEDU; reconoce este proceso de calidad siendo los objetivos específicos de los estudios de calidad de la educación: Acreditación/Evaluación, Desarrollo curricular, Información para los grupos de interés (estudiantes, empleadores, padres de familia), Un instrumento para la política social.

Sin embargo; la calidad en el servicio y por ende en la satisfacción de estos grupos de interés en la formación técnica y tecnológica, se encuentra divergida normativamente, creando deficiencias en sobre los campos de acciones de estándares: administrativas, de desempeño, pedagógicas, y de resultados esperados en los grupos de interés que se ofrece en los Centros de Educación Secundaria (Educación para el Trabajo), Centros de Educación Técnico - Productiva - CETPRO, Los Centros de Formación Profesional - CFP; en Institutos Superiores Tecnológicos -IST, y otros servicios sectoriales de Formación técnica Profesional.

A nivel regional, la realidad de los centros de educación técnico-productiva CETPRO´S, se regula Desde mayo de 1982, de acuerdo a la Ley N° 23384, Ley General de Educación; en la que se indicaba que *“la educación ocupacional estaba encargada de integrar la acción educativa, con la*

preparación y perfeccionamiento para la actividad laboral; en su enseñanza independientemente dirigida a adultos”, adolescentes y jóvenes que estén trabajando o no. A partir de julio de 2003 se publicó la Ley N° 28044, nueva Ley General de Educación, actualmente, ya no se hace mención a la educación ocupacional, estableciéndose la educación técnico-productiva, como medida a las necesidades del sector empresarial. Hasta marzo del 2008 culmina el proceso de su conversión, de la educación ocupacional, en Centros de Educación Técnico Productiva-CETPRO, por medio de la Directiva N° 098-2007-DIGESUTP-DESTP se brinda las orientaciones a los Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) para aplicar el Ciclo Básico 2007-2008. Teniéndose como referente el enfoque por competencias laborales con 3 componentes: el aspecto cultural, el aspecto productivo y el aspecto afectivo.

En la actualidad, la mayoría de los CETPRO´S dictan solo especialidades técnicas adecuadas al nivel Básico y con una cantidad mínima en el Ciclo Medio. Las familias profesionales con mayor demanda en el Ciclo Básico son Textil y Confección, Estética Personal, Computación e Informática, y Hostelería. Por su parte, la mayor demanda en Ciclo Medio se da en las familias de Computación e Informática, Textil y Confección y Estética Personal, en ese orden respectivo. Asimismo, es importante observar que existen distintas prioridades en cuanto a la demanda educativa en CETPRO´S públicos y privados.

El Perú tiene altas tasas de inadecuación ocupacional técnica, que es uno de las consecuencias de la desvalorización de la calidad de la educación impartida por las Instituciones Educativas; supeditándose una insatisfacción de los grupos de interés (estudiantes, empleadores, padres de familia,) por la tradicional y limitada calidad de los servicios público.

La propuesta, en su momento, del IPEBA (Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación

Básica), en su proceso de evaluar la calidad de gestión educativa; consideró a los CETPRO'S para establecer ciertos factores de evaluación:

- a. Gestión directiva focalizada en la oferta y demanda del sector productivo como parte de la inserción laboral
- b. Competencias de la especialidad como parte del desempeño docente.
- c. Gestión institucional para la Infraestructura, equipamiento y recursos por las Especialidades.
- d. Evaluación de resultados y de mejora continua.

La propuesta, fue fuente de opiniones críticas por no presenta la claridad del enfoque educativo o análisis de estudio educativo para una realidad social del servicio y satisfacción en los grupos de interés (estudiantes, empleadores, padres de familia) en cuanto a la formación laboral que se exige para dicho grupo; la evaluación solo es dirigida a la calidad de gestión y nada con la calidad del servicio, infraestructura o equipamiento, atención, productividad sostenible, limitando el grado de satisfacción y las percepciones y expectativas de los grupos de interés y del sector productivo. Sin embargo, el MINEDU solo considera como factor de Evaluación los resultados y mejora continua, bajo el enfoque productivo es la que más se asemeja al estudio de calidad del servicio y productividad técnica; pero en la realidad práctica de la gestión pública; el Estado y el MIENDU no convergen sobre este factor ni en los demás factores de evaluación; pues consideran a la medición de resultados, que solo se basa en informes estadísticos, pedagógicos (metas, matriculas, actas, reuniones, cumplimientos pedagógicos, inventarios, mantenimiento, etc) y presupuestarios, como base hipotética de una toma decisiones directivas y mejora continua.

Tabla 01

Los principales CETPRO'S de toda la zona del Callejón de Huaylas es la siguiente:

Provincia de Caraz	Provincia de Yungay	Provincia de Carhuaz	Provincia de Huaraz
CETPRO PUBLICO • "Daniel Villar"	CETPRO PUBLICO • "Mancos" • "Tumpa"	CETPRO PUBLICO • "Anta" • "Sagrado Corazon de Jesus" • "San Jose de Marcara"	CETPRO PUBLICO • "Jangas" • "San Andres" • "San Jose Obrero" • "Teofilo MEndez Ramos"
CETPRO PRIVADO • "Compus System's"			CETPRO PRIVADOS • "Cestec -Perú" • "Gastronomia y Turismo" • "Infotec SAC" • "Michael Faraday" • "Peruano Canadiense" • "Señor de la Soledad"

Fuente: Estadística De La Calidad Educativa, MINEDU, 2016, elaboración propia

La enseñanza - aprendizaje de los CETPRO'S públicos dentro del callejón de Huaylas es de la siguiente manera

- CETPRO Daniel Villar de Caraz: Especialidades: Peluquería, Venta a Detalle, Confección Industrial, Confección Textil, Cocina, Artes manuales y cursos de capacitación de Computación y Tejido; para el año 2017 es posible la creación de la especialidad de construcción.
- CETPRO de Mancos de Yungay: confección de vestido
- CETPRO de Tumpa de Yungay: Computación e informática
- CETPRO de Anta de Carhuaz: Electricista de Instalaciones Domiciliarias, Confeccionador de Vestidos, Tejedor de Puntos,
- CETPRO Sagrado Corazón de Jesús de Carhuaz: Confeccionador de Vestidos, Tejedor de Puntos
- CETPRO San José de Marcará De Carhuaz: Trazador y Cortador, Ebanista,
- CETPRO San Andrés De Huaraz: Artesanías
- CETPRO Teófilo Méndez Ramos de Huaraz: Industria del Vestido, Modista, Textilería, Cosmetología, inglés, Computación e Informática,

Reparador de Aparatos de Radios Trasmisores, Reparador de Televisores a Colores, Electricidad, Armador de Estructuras Metálicas.

- CETPRO San José Obrero de Huaraz: Apicultor.
- CETPRO Señor de la Soledad de Huaraz: Cocina y Repostería, Cosmetología, Computación e Informática.

Para fines de la presente investigación se centrará los estudios en el Centro Técnico Productiva – CETPRO - Daniel Villar de Caraz.

A nivel Local, El CETPRO Daniel Villar actualmente, consta de seis especialidades: Peluquería Básica, (Taller de Estética Personal), Venta al Detalle en Tiendas (Taller de Administración y Comercio), Mantenimiento de Casas y Edificaciones (Taller de Construcción y Albañilería), Confección de Prendas de Vestir (Taller de Confección Industrial), Cocina Básica y repostería (Taller de Hostelería), Artes manuales (Taller de Artesanía); así como dos cursos de capacitación como Curso de Computación en su mención respectiva y Tejido Artesanal también en su mención respectiva. Actualmente cuenta con el siguiente recurso humano: 01 Directora, 01 Secretaría, 01 Personal de Servicio, 01 Portero – Guardián y 08 docentes

Como en todos los CETPROS de Gestión Pública o Estatal, el proceso de matrícula es de carácter Modular (Diferente a EBR que es anual); existiendo entre 04 a 05 módulos por año, dependiendo la demanda, según la característica de la especialidad y/o Taller; por lo que existe con ello, entre a 04 a 05 matrículas al año por cada una de ellas; a igual que EBR, la matrícula es gratuita y no hay pensión de enseñanza.

A partir del año 2000 - 2001, el Estado utiliza una política de ejecución de racionalización presupuestaria y económica con los CETPROS y deja de financiar en infraestructura, equipamiento, y materiales de oficina; utilizando como medios a las ONG's, para financiar e implementar entre muchas inversiones en este ámbito; sin embargo, políticamente se empezó a racionalizar presupuestariamente los CETPROS, llegando a cerrar en

muchos lugares y centralizarse su funcionamiento público en las capitales provinciales; empezando el auge del sector privado. A partir del 2005 se promueve la conversión de CEO a CETPROS con la promoción del auto sostenimiento económico o autofinanciamiento a través de proyectos productivos modulares; a partir del 2008, se promueve la gestión de recursos propios y autofinanciamiento, creándose múltiples tasas insuficientes para renovar toda una planta industrial, 2010 el MINEDU a través del MEF deja de aportar los pagos de Servicio público de agua y Luz, arbitrios, internet, útiles escolares y bienes patrimoniales; después de muchos reclamos y diálogos con el gobierno de turno, a partir del 2012 se invita a los CETPROS a ingresar a la Política de Financiamiento Estatal solo para mantenimiento e infraestructura. Al caso, dicho financiamiento solo tiene que ser invertido en pintura y reparaciones de infraestructura, volviéndose a dejar sin efecto, considerado malversación de fondos, toda implementación y/o renovación de máquina y equipos, así como construcción de ambientes; este tipo de Política de inversión no funciona para los CETPROS, en cuanto los últimos 05 años el Estado ha invertido 08 veces en solo “pintar y repintar la institución o volver a recambiar o reparar los baños y ventanas, recubrir los techos de calamina o eternit”, seguir reparando sillas o mesas, etc.

A diferencia de las I.E. de EBR; el CETPRO no cuenta con un presupuesto permanente para el pago de los servicios básicos, de oficina, de limpieza, infraestructura, equipamiento y su mantenimiento de máquinas y equipos, etc; regulándose con la UGEL-Hy a desarrollar ciertas estrategias direccionales de orden, solo de sostenibilidad financiera básica y de autofinanciamiento; que es mínimo y al menos sustancial para proveerse de ciertos gastos institucionales o pequeñas inversiones. Durante los últimos 17 años para el CETPRO, el Estado y los gobiernos entrantes han reajustado todo presupuesto anual; pues esta institución no recibe financiamiento externo alguno, con excepción de pagos en planillas o haberes del personal y de gastos por el programa de mantenimiento escolar (que es solo su utilización pecuniaria para el pintado de pared o alguna pequeña reparación estructural y albañilería, siendo en los últimos 05 años

y cada año, lo mismo; un programa muchas veces disfuncional y criticada para la utilización en CETPRO's.

El autofinanciamiento en el CETPRO Daniel Villar de Caraz es mínimo y ajustado, en cuanto la estructura funcional organizativa es de aprendizaje y no de producción industrial lo que ha limitado y confundido durante años a las mismas autoridades del MINEDU, DREA, UGEL; este proceso no repuesto ha convertido a las maquinarias, equipos y herramientas en obsoleto y de desuso competitivo; limitando la parte industrial y productiva y originando el sector de servicios, situación particular en casi todo los CETPROS estatales a nivel nacional; los únicos ingresos son por aporte mantenimiento de equipos, pago que se exige por las capacitaciones productivas o de producción o los servicios de red o procesadores, dentro o fuera del horario, trámites administrativos, certificaciones y a la buena voluntad pecuniaria o alquiler de los mismos docentes o alumnos en algunos materiales y equipamiento de máquinas o equipos. En el CETPRO Daniel Villar, el aporte por mantenimiento de equipos son aportes se hacen como pago único por cada módulo; como parte de la utilización de dichas máquinas o equipos, energía eléctrica, agua y desagüe, dejando que la compra de materiales o suministros lo realicen los mismos alumnos externamente.

Durante los últimos dos años el CETPRO Daniel Villar de la ciudad de Caraz, viene forjado un liderazgo compartido y de participación institucional, contrario a los antecesores directivos demasiados verticales; lográndose múltiples avances en imagen y reconocimiento público; lamentablemente el proceso de los cambios organizacional y cultural, es difícil ser asimilado e interiorizado a corto plazo por todo el personal, por la misma carga laboral del personal dentro y fuera de la institución por parte de los docentes y administrativos; sin embargo, existe y se presenta una motivación gerencial y a la vez una identidad Directiva, que permite hasta el momento tomar las opiniones del personal, así como de los grupos de interés; logrando ciertos avances en común acuerdo. Siendo este uno de los pilares por la misma

preparación profesional directiva y técnica actual que, a pesar de estar como Dirección encargada y no como designada, ha desarrollado ciertos avances en materia de gestión y de servicio. Pues, vale indicar que, uno de los problemas directivos en casi todo los CETPRO'S a nivel nacional es que las direcciones de CETPRO'S son ocupadas, sea por concurso o no, con docentes de formación de EBR (Formación Básica Regular del ámbito Inicial, Primaria o Secundaria) y nunca de preparación para la carrera de formación técnico productiva o afín para ocupar el puesto de Dirección y tener el perfil idóneo al cargo; es indicar que, la institución al presente estudio, estuvo ocupada hasta el 2014 por docentes del nivel inicial; gracias a la actual Ley magisterial, se ha logrado considerar el perfil idóneo para ocupar el cargo directivo; sin embargo, aún se presentan ciertas falencias por los mismos vacíos legales en materia de derechos para pretender dicho cargo.

El CETPRO Daniel Villar de Caraz, cuenta con cierta desventaja competitiva en materia de implementación física (ambientes, máquinas y equipos), siendo esto a mi opinión, uno de los problemas para la sostenibilidad social y productiva local, regional o nacional; la idiosincrasia local o el pensamiento de interés social también juega un rol importante; pues aun los grupos de interés, consideran que es la Institución o el Estado la que debe implementar con los materiales, insumos para el buen funcionamiento de las maquinas o equipos; sin embargo gracias a un proceso de sensibilización, convenios, entre muchas estrategias, se está logrando dar credibilidad y confianza a estos grupos.

A ello, en los últimos años se ha incrementado y va en tendencia, la participación estudiantil de adolescentes y jóvenes, disminuyendo considerablemente la población adulta o adulta mayor; lo que ha permitido implementar y mejorar el proceso de aprendizaje curricular; a pesar que la norma para la formación laboral, indica aprendizaje de enfoque por competencia – activo; la realidad es que se da, primordialmente un aprendizaje de enfoque socio – técnico desde el punto de vista laboral; a mi sentir; si es cierto que en la formación básica, el alumno debe autoconstruir

el conocimiento durante el proceso de aprendizaje de manera activa en aprender haciendo de sus errores, sin embargo, esto no es compatible durante el proceso de aprendizaje en la preparación para la vida social y técnica; pues, aprender a manipular y cometer errores de forma activa con máquinas, equipos o insumos, etc.; es un alto costo a la vida, salud, seguridad y madurez emocional del alumno en su preparación ciudadana y social.

A la calidad del servicio y satisfacción estudiantil en el CETPRO Daniel Villar, se implementa nuevos procesos internos y externos respecto a la imagen corporativa, a las buenas prácticas de atención a nivel de todo el personal institucional; se fomenta y sensibiliza la utilización de un adecuado uniforme institucional y de especialidades, se desarrollan ferias y fomento a la producción y el servicio laboral, convenios o presentación de prácticas, presentación para el presupuesto participativo y viabilidad de ejecución parcialmente en la infraestructura; lográndose un buen avance corporativo con el apoyo y participación de la mayoría del gremio institucional.

Las normas desfasadas o a la falta de ellos aún persisten en superar ciertos estándares; uno de los inconvenientes relacionando con la gestión, es el poco interés de los estudiantes para optar la titulación, donde el MINEDU sin profundizar la situación real y objetiva, muchas veces sin criterio técnico resolvían de forma arbitraria con llamadas de atención o amonestación, distanciando el proceso de comunicación; durante los últimos años el MINEDU está comprendiendo la situación real de los CETPROS y está manteniendo una comunicación mucho más tolerable e informativa, lográndose avances en materia de decisiones directivas e institucionales y flexibilidades en los currículos y aprendizajes; esto muchas veces, debido a las dificultades en materia informativa y de orientación, con algunos especialistas de las Unidades descentralizadas locales o regional (UGEL o DRE) por desconocimiento mismo, sobre la normatividad funcional de los CETPRO's o especialización a ello, para poder decidir en la contextualización curricular y de gestión.

La limitada asignación de personal, hace que el centro de información (Secretaría) exista solo una persona que hace las veces de secretaria, cobranza, archivo, atención, informes, apoyo técnico directivo, etc; la Dirección encargada hace que tenga que dejar múltiples gestiones y asumir dichas funciones en horario picos o en dependencia de los informes de la UGEL, por lo que la recarga laboral es muy agotadora. Llegando inclusive a que dichas áreas estén vacío por las múltiples gestiones o procedimientos a realizar dentro y/o fuera de la institución, creando incertidumbres en el proceso de atención pública; a pesar de ello se trata de ordenar y adecuar los horarios, estableciendo parámetros y comunicaciones orales y/o escritas para el proceso de atención, muchas veces es resuelta con el apoyo del personal de servicio en materia de informes o atención.

Los docentes desarrollan un proceso de atención a fin a su especialidad, se encarga a dar informes y charlas a los alumnos en materia de su especialidad; volviéndose muy dificultoso para el público en general durante el horario de actividades académicas pues no está permitido esta labor dentro del horario de clases, con justa razón; la UGEL, aún cree que el CETPRO debe tener un solo horario como en EBR, sin embargo la contextualización normativa permite conforme a una necesidad pública disponer el horario adecuado sea académico o administrativo; a este caso el CETPRO Daniel villar tiene dos turnos, situación ardua para una labor administrativa de gestión y de discrepancias con el personal nombrado para establecer horarios; la carencia de personal de apoyo administrativo en la Dirección y secretaría, hace que los trabajos sean dificultosos, estableciéndose en consenso, un horario para secretaría de permanencia continua de 2pm a 10pm de la noche; teniendo su horario pico en atención de cuatro de la tarde a siete de la noche, influenciando mucho la calidad del trato y el desarrollo emocional de quien atiende. En cuanto a la Dirección su labor supera las 08 horas y su percepción económica, no ha sido compensada conforme a Ley, pues por ser un personal “encargado”, no

recibe la bonificación de escala, esperada como personal “designado”; así mismo, el ente descentralizado aplica a conveniencia la Ley. 276, la Ley 29944, reglamentos y sus modificatorias, para disponer funciones, faltas o sanciones administrativas y/o de educación hacia la parte directiva, creándose mucha incertidumbre y descontento con los entes descentralizados inmediatos superiores, por su implicancia y falta de comprensión justa.

Durante años anteriores las metas de atención han sido muy variables o inestables en materia de género y edad, sin embargo hay una tendencia creciente en las matriculas; para el año 2016, el MINEDU ha catalogado al CETPRO Daniel Villar como una institución de carácter inclusivo; escenario que ha sorprendido a los docentes y alumnos por esta realidad, en cuanto los posibles nuevos estudiantes con características especiales corresponden a enseñanzas y aprendizajes también especiales; situación que puede hacer peligrar y distorsionar las metas de atención que se está logrando dentro de la institución y el aula, como programa piloto educativo, los docentes no están preparados para este fin, y el tiempo del aprendizaje personalizado se interrumpe, distanciando dicho proceso entre los estudiantes no especiales y especiales; ante ello, se ha pedido al mismo MINEDU explicar, ordenar y contextualizar el sentido de inclusión para un alumno especial para estos aprendizajes técnicos, sin respuesta alguna o idónea; la propuesta es que los alumnos especiales deben presentar signos especiales muy leves, y no moderados o graves para ser incluidos.

A diferencia de los adultos y adultos mayores; los jóvenes son más asequibles a los cambios o formas de enseñanza y aprendizaje, se guían más rápidos y su aprendizaje también es más acelerado, pues su aprehensión formativa profesional hace que los docentes implementen nuevas técnicas y metodologías sobre el aspecto. En cambio, los adultos y adultos mayores, no tienen esa particularidad de aprendizaje, existiendo dificultades en la aplicación y aprendizajes complementarios como

computación, idioma, deporte, participación institucional, adquisición de sus propios materiales, equipos o actividades propias o productivas, identificación institucional, contribución, etc.

En los dos últimos años, el prejuicio de enseñanza, ha revolucionado en las metas de atención, la población estudiantil de jóvenes se ha incrementado aprox. en un 80% es decir por cada 20 alumnos hay 01 adulto; teniendo cada salón una capacidad de alumnos de 15 mínimo y 25 como solo hay 01 adulto; reducción considerable en los últimos años; en cuanto, la población adulta y adulta mayor está dejando de inscribirse en estos centros de formación; a todo a ello asemeja que en el CETPRO Daniel Villar está mostrando una credibilidad y confianza hacia una población juvenil; la comunicación se ha vuelto más fluida con estos estudiantes que en su mayoría apenas sobrepasan la mayoría de edad, atendiéndolos y escuchando sus equivocaciones o dificultades, tratando en lo mejor, de brindarles un mejor servicio en la posible solución de sus conflictos y problemas en el proceso de aprendizaje o atenciones personalizadas.

Este año la participación estudiantil ha sido muy significativa en las actividades académicas y cívicas, sin embargo aún hay un pequeño grupo antagónico entre estudiantes y el personal, no dispuestos a colaborar, posiblemente por una carga familiar o laboral, conflictos personales, religiosos, etc., teniendo auge por parte Directiva y de la mayoría del personal a lograr que el estudiante se identifique con todas las actividades que desarrolla la institución, llegando a cumplir estos objetivos.

Actualmente, aun se sigue planificando, implementando y ejecutando la simplicidad de los sistemas administrativos para demostrar credibilidad y sinceridad ante las acciones burocráticas de la Institución; posiblemente este sistema aún seguirá perdurando; pues, el sistema de simplificación estatal de los entes descentralizados (UGEL y DRE) aún no se involucra y mejora el grado de importancia sobre intereses solicitados por el CETPRO Daniel

Villar, para otorgar resoluciones o directivas, certificaciones, titulaciones, etc, en los plazos, términos de distancia, celeridad del trato, etc., confundiendo a los estudiantes o grupos de interés, a pesar de las orientaciones o explicaciones que se pueden tratar sobre estas complicaciones; lamentablemente, este problema o realidad, que involucra la calidad del servicio, no va a cambiar mientras no exista una Ley para los CETPRO's o, las directivas o reglamentos para estas instituciones tengan rango de Ley.

El personal institucional (Administrativo y docente), conoce sus funciones y actividades operativas, demuestra capacidad en su campo en las buenas prácticas educativas; pero, como a todo docente, con las nuevas normas, se consigue una sobrecarga documentaria e informativa a la jefatura inmediata (Dirección) por todas las actividades de aprendizajes determinadas o complementarias, lamentablemente esto se realiza fuera del horario establecido o laboral, generando cierto malestar por el tiempo disociado o diferenciado con la parte administrativa; a pesar de ello, la Dirección está reconociendo y premia el grado de interés y participación del personal, fuera de sus horarios; tratando que dichos trabajos no sean un obstáculo si no parte de un compromiso profesional del mismo personal docente y administrativo; a ello, se percibe cierto agrado y comodidad la presentación de los muchos informes técnicos administrativos y pedagógicos.

La Calidad de los servicios y satisfacción, como parte de esta tesis, está dirigido a la percepción y/o apreciación que tienen los estudiantes con mayoría de edad, sean jóvenes y adultos con la variable para la calidad y sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad o confianza y empatía) y la variable de satisfacción con sus dimensiones (confiabilidad, validez y lealtad); las variables se van a enlazar o relacionar con el aplicativo al Modelo SERVQUAL para determinar su grado de relación, en materia de calificación de los servicios técnico productiva para esta investigación.

Por tanto, parte del estudio es la necesidad formular la problemática basada en la calidad del servicio y satisfacción del estudiante como parte de su aplicación en las buenas practicas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz periodo 2017.

1.2 Trabajos previos

A Nivel Internacional

Rodríguez (2003), *“Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002”*, tesis aprobada por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, concluye que hay Insatisfacción por la corta atención, falta de medicamentos, tiempo de espera, las mujeres son los pacientes que más frecuentan y existe una brecha de atención por la distancia. Se aprecia que, que los factores, tiempo y espera responden a la importancia de la calidad misma.

Civera (2008), *“Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”* en Castellón de la Plata, tesis aprobada en la universidad de Jaume I de España, concluye que la importancia por la mejora continua es: La atención es buena pero difiere el lugar del hospital, el nivel de confianza son altas, El trato personalizado es bueno, falta de una infraestructura adecuada en las salas de espera. A ello, el autor aprecia que, la aplicación de las políticas nacionales sobre calidad y mejora continua tiene ciertos resultados positivos a mediano y largo plazo en determinado sector.

Barrios (2011), *“calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela”* tesis reconocida en la universidad de León en Venezuela. Concluye y recomienda que dentro del plan estratégico institucional se debe incorporar un Plan de calidad como elemento y modelo de gestión, la que debe favorecer en un

cambio cultural necesario (misión, valores), y así, medir los derechos y necesidades de la comunidad académica por sus servicios y acciones; e impulsar, asegurar, mejorar y evaluar las actividades de sus integrantes. Se puede considerar, que en los ejes de atención debe existir en toda institución educativa un plan de calidad, donde influya el cambio cultural y se valore la calidad como parte vital en las necesidades del servicio y satisfacción en la institución.

Droguett (2012), *“Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”*, tesis aceptada en la Universidad de Chile; concluye que en el marco de las 5 dimensiones de la escala de medición del modelo SERVQUAL se hace evidencia significativa del vendedor en el siguiente orden relevante: Confiabilidad (Cumplimiento de los compromisos), Capacidad de Respuesta (Conocimientos previos), Certeza (Presentación y expresión), Empatía (Capacidad de trabajo y sin preocupación). Tangible (Comodidad con el bien). La calidad del servicio esta parametrado en cinco factores de evaluación en la forma de la Escala de medición SERVQUAL, considerando que la confiabilidad y la capacidad de respuesta factores claves en la calidad del servicio como eje principal en la satisfacción del cliente.

UNESCO (2016), La Organización de Las Naciones Unidas Para La Educación La Ciencia y La Cultura, *“Estrategia de la UNESCO para la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional (EFTP) 2016-2021”*, ejecutó una Estrategia para la EFTP (2010-2015) con el objetivo de fortificar a los Estados Miembros en el mejoramiento de sus políticas y sistemas de la EFTP. presentándose los resultados previstos en materia de desarrollo, con las recomendaciones claves en la reforma del procedimiento de la EFTP, formulándose políticas, con una serie de estudio e investigación sobre la enseñanza y formación técnica profesional (EFTP), concluye promoviendo con la formulación estratégica *“La Estrategia aspira a apoyar los esfuerzos de los Estados Miembros es aumentar la pertinencia de sus sistemas de*

EFTP y dotar a todos los jóvenes y adultos con las competencias necesarias para el empleo, el trabajo decente, el espíritu empresarial y el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y contribuir a la ejecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en su conjunto". A esto la UNESCO induce a sus Estados Miembros: garantía de las políticas de EFTP, la promoción de la calidad del servicio y el desarrollo de aptitudes empresariales, la incorporación de cursos sobre iniciativa empresarial, planes de estudios y las titulaciones formales, el respaldo a las pequeñas empresas para que proporcionen capacitación en el trabajo y el estímulo al establecimiento de incubadoras de empresas y proyectos de cooperación con el sector privado y las comunidades del Estado miembro; concordante con las apreciaciones de Linares (2015).

A Nivel Nacional

Bullón (2007), *"La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad"*; tesis aceptada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye que una educación de calidad, se da cuando se pueda examinar y aprobar las demandas de sus estudiantes, en la medida de mejorar el compromiso de satisfacer una necesidades formativa y el progreso de sus posibilidades personales por el servicio que se le ofrece.

Amaya (2010), *"Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009, en Lima"*; tesis aceptada en la Universidad Federico Villarreal, concluye que existen oposiciones significativas entre la satisfacción de los clientes de la sede central y las sedes descentralizada donde el grado de satisfacción externa se dan en infraestructura (95.6%), personal (81.6%), y servicio (87.4%), sucediendo lo contrario en las sedes descentralizadas siendo, para el personal (89.8%), servicio (84.4%), infraestructura (78.8%). Se puede indicar que los factores de infraestructura, personal y el mismo servicio, está

muy relacionadas con el grado de la satisfacción de los usuarios, por lo que denota mucha influencia del sistema de gestión organizacional y cultural.

Roldan, Balbuena, y Muñoz (2010), *“Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”* aceptada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye que las dimensiones de, evidencias físicas, y políticas, están mucho más relacionadas con la lealtad de compra del consumidor. Se observa que a través del instrumento de medición con la escala del modelo CALSUPER; los factores de las evidencias físicas y las políticas son ejes fundamentales en la lealtad de compra del consumidor.

Prado (2010), *“Influencia del sistema de comunicación en la calidad del servicio asistencial del Hospital Edmundo Escomel Paucarpata Arequipa 2009”*, tesis aceptada en la universidad San Agustín, se concluyó que consta una relación significativa entre el sistema de comunicación y la percepción de los usuarios respecto a los servicios en dicha institución Pública. Se comprende la relación del poder de comunicación como parte de la organización e institución es clave para un buen proceso de servicio y atención.

Vilchez (2014), *“Evaluación de la gestión educativa del Centro De Educación Técnico Productivo Madre Admirable”*; aceptada en la Pontificia Universidad Católica del Perú concluye que el CETPRO, no tiene un sistema de información del sector productivo y las demandas laborales, así, como estrategias adecuadas que permitan el emprendimiento del estudiante; indica además, que la política de ETP (Educación Técnico Productiva) no efectúa componentes eficaces para enlazar al CETPRO con los sectores productivos o los gobiernos locales y regionales.

Arrué (2014), *“análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”*, aceptada en la universidad San Agustín; concluye en su investigación que los clientes perciben, un rango de

satisfacción de baja calidad por el servicio de atención, en una calificación considerada como adecuada; pero no suficiente en relación al servicio recibido en el proceso de atención de la oficina del OSIPTEL en Loreto. Se aprecia una percepción baja de la calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario y esta puede influenciar positivamente o lo contrario en un diseño de proceso organizacional.

Díaz y Delgado (2014), *“Competencias gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: una propuesta desde la socioformación”* tesis aceptada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye a “la gestión del cambio” como competencia gerencial, para demostrar aptitud en el desarrollo de actividades y proyectos transformadores como metas institucionales, afrontando diferentes contextos en el marco del mejoramiento continuo; por lo que se debe de requerir de personas talentosas capaces de remediar problemas del contexto, con visión hacia el futuro en la calidad de sus productos o servicios. Se aprecia que para que toda institución educativa se posea socialmente en una localidad debe ser la calidad de productos y servicios, así como las cualidades talentosas del personal con capacidad de mejoramiento continuo en una gestión de cambio.

Cruzado y Siccha (2015), *“Medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo, Trujillo – 2014”*, tesis aceptada en la Universidad Privada Antenor Orrego; concluyen que los usuarios o socios dan importancia a las dimensiones de confiabilidad y empatía como primer orden y como debilidades en las expectativas con las dimensiones, en el siguiente orden, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

Gonzales (2015), *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014”*, tesis aceptada en la Universidad de Trujillo, concluye que efectivamente hay una relación en los niveles de las variables de satisfacción y la calidad del servicio

con los clientes en el SATT, por lo que recomienda, motivar un buen desempeño del personal y desarrollar la mejora continua como una Gestión de Calidad, la misma que deba resaltar las expectativas de los clientes en base al siguiente orden de las dimensiones estudiadas: confiabilidad, atención personalizada, seguridad, higiene, tangibles. Se aprecia, que entre la satisfacción y calidad de servicio de atención existe una relación, teniendo a la confiabilidad y la atención personalizada como dimensiones de primer orden como percepción de estudio para una buena calidad en el servicio.

Inca (2015), “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la *municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*”; aceptada en la Universidad Nacional José María Arguedas, concluye que existe un grado de relación entre las variables estudiadas con el cliente, de aspecto moderado, considerando también una correlación positiva moderada de las dimensiones de capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales en relación a la satisfacción de los usuarios.

Ñahuirima (2015), “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*”; aceptada en la Universidad Nacional José María Arguedas, concluye que existe una relación significativa de sus variables investigadas; considerando la relación moderada de sus dimensiones de la evidencia física, fiabilidad y empatía, siendo baja la capacidad de respuesta o responsabilidad.

Atao (2016), “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015”, aceptada en la Universidad Nacional José María Arguedas Concluye que existe una relación significativa de su variables; considerando su grado de significancia el siguiente orden: Elementos tangible y Comunicación (alto y bueno), y escaso e insignificante con empatía y competencia, respectivamente.

Velarde y Medina (2016), "*Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*"; aceptada en la Universidad Peruana Unión, concluye que Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente considerando aceptable en un 41% de percepción, teniéndose una percepción baja con los elementos tangibles, confiabilidad, y seguridad.

A Nivel Regional

Guarniz (2014), "*Sistema de comunicación y calidad de atención de los servicios de salud del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el Año 2014.*" Tesis aceptada en la Universidad Cesar Vallejo; concluye que existe una relación significativa entre sistema de comunicación y calidad de atención, siendo el orden siguiente de sus dimensiones: elementos tangibles, la fiabilidad de los servicios, la capacidad de respuesta de los servicios, la seguridad de los servicios, la empatía de los servicios en la salud. Se aprecia que a medida que mejore el sistema de comunicación mejora correlativamente la calidad de atención de los usuarios.

Rodríguez, J. (2015), "*Desempeño laboral y calidad de atención percibida por las madres del servicio de cuidados intensivos neonatales en el hospital la Caleta*", tesis aceptada en la Universidad Cesar Vallejo, concluye que los procesos de calidad de atención que están por mejorar, se encuentran en las dimensiones de empatía y aspectos tangibles, fundamenta que es necesario cambiar los esquemas de servicio mediante la capacitación constante del personal y formación de una cultura empresarial de servicio al cliente. Se considera que la capacitación y formación de la cultura empresarial en los trabajadores, determina la mejora continua de la atención

Torres, C. (2015), "*influencia de la aplicación de un programa de calidad de atención farmacéutica en la satisfacción de los pacientes asegurados del hospital III Essalud Chimbote - 2015*", tesis aceptada en la Universidad Cesar

Vallejo; concluye que la dimensión: elementos intangibles se relaciona con el nivel de satisfacción, donde los pacientes de ESSalud del Hospital III, están muy relacionados los avances tecnológicos, a la cual consideran una mejora en su calidad de vida.

1.3 Teorías relacionadas con el tema

Calidad del servicio

Se puede deducir que la calidad de servicio consiste en reconocer ciertas propiedades intangibles como parte de una actividad humana que permita satisfacer una necesidad social. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española lo define “*conjunto de propiedades (...) que permiten juzgar su valor y al servicio como La acción y efecto (...) para satisfacer alguna necesidad social, y que no consiste en la producción de bienes materiales*” (RAE, 2001)

(Merino, 1999, párr.6), en sus estudios sobre la Calidad del Servicio Bancario, sostiene dos conceptos uno como “*calidad objetiva relacionada con el producto (...) que se relaciona en el desarrollo del sector de servicios y (...) calidad subjetiva (...) que se relaciona sus actividades con los estudios culturales y sociales, personales y psicológicos del individuo y/o usuario*”.

Kotler y Keller (2006), en sus investigaciones sobre la Dirección de marketing hacen referencia al concepto de calidad, proporcionado por La American Society for Quality Control (ASQ), con la siguiente definición: “*Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio (...) que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades (...)*”; (p. 98).

Los autores consideran que la calidad del servicio tiene ciertas características propias, que siempre se encuentra en el producto y en el servicio la que se relación en estudios de influencia en el individuo o usuario.

Grönroos (2007), en sus investigaciones sobre el Marketing y la Gestión de los servicios indica que *“un servicio es una actividad (...) más o menos intangible que, (...) se genera en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios, o los recursos o bienes físicos o los sistemas del proveedor de servicios, (...) como soluciones a los problemas del cliente”* (p. 24). Grönroos, a los estudios de la calidad del servicio de Parasuraman (1985) y Lehtinen (1982), identifica tres dimensiones de calidad para una empresa: (a) calidad física; (b) calidad corporativa; y (c) calidad interactiva, (interacción entre la empresa y el cliente)”.

Roldan, et al. (2010, p.16) en su investigación sobre la calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en los supermercados limeños resume algunas definiciones teóricas sobre la calidad de Servicio; entre ellas se citan:

“(...) interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa (...), existiendo tres dimensiones: Calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva”, de Parasuraman y Lehtinen (1982),

“(...) resultado de comparar la percepción versus la expectativa del consumidor”, de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988),

“(...) está compuesta por tres dimensiones: Calidad técnica (que se da), Calidad funcional (como se da) e imagen corporativa, las cuales influyen en la percepción de un cliente”, de Grönroos (1988),

“(...) la determina el consumidor sobre la percepción del servicio que ha recibido (...)” de Vásquez, et al (1996).

En todas ellas se puede comprender que la calidad del servicio para el cliente está directamente relacionado en lo que ofrece la empresa como expectativa y el resultado esperado de lo que percibe el cliente, influyendo otras dimensiones que se consideran y puede ser determinantes en una investigación.

Modelos de medición de la calidad del servicio

El modelo SERVQUAL

Según Parasuraman, (1985) (citados por Kotler et al, 2006, p. 86), define el modelo SERVQUAL, “(...) *calidad de servicio como una función de la discrepancia entre expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio que efectivamente reciben de la empresa (...)*”. Este modelo es representado por un cuestionario, como instrumento de 22 preguntas y mide la calidad de un servicio. El modelo se centra e identifica cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

El modelo GAPS o brechas

Parasuraman, et al (1988), (citados por Roldan et al, 2010, p. 9), desarrollaron el modelo de análisis GAPS o modelo de análisis de las deficiencias o brechas; que amplía el estudio SERVQUAL; En este modelo mide los factores críticos asociados con el cliente y/o usuario; “(...) *el paradigma de la disconformidad (...) del resultado de comparar la percepción por el servicio versus la expectativa del consumidor (...) relacionada con los factores asociados con el cliente (...) y los factores vinculados con el proveedor del servicio (...)*. Con ello, se pretende demostrar y relacionar los puntos críticos o deficiencias entre el cliente y la empresa.

El modelo SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) (citados por Roldan et al, 2010, p. 13), difieren del modelo SERVQUAL y expresan el modelo SERVPERF, “(...) *el cual no considera el concepto de las expectativas del cliente, sino, por el contrario, se enfoca en el resultado o en las percepciones del cliente*). (...) esta escala

se basa en el modelo de la escala SERVQUAL y considera únicamente la percepción del cliente sobre el servicio percibido (...)”.

El modelo mejorado de SERVQUAL

Zeithaml, Bitner, y Gremler (2009, p.78), Presenta el modelo de escala mejorada con referencia al modelo de Parasuraman, et al (1988), adaptándola a terminologías similares y más comprensibles para su interpretación, lo define con sus cinco dimensiones, las cuales se plasman también en 22 preguntas. El nuevo modelo SERVQUAL sigue agrupando en cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, tratándole de dar una interpretación más clara al instrumento base de Parasuraman: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, Elementos tangibles.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

Fiabilidad

La Real Academia Española lo define como *“Cualidad de fiable (...) seguridad y buenos resultados (...) probabilidad del buen funcionamiento de algo”*. (RAE, 2001).

Farfán (2007), refiere que *“La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”* (p.11).

La fiabilidad está centrado en el cumplimiento de las promesas que se ofrece y en los atributos que esta garantiza el servicio.; mide el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, las promesas de entregas, suministros, solución de problemas y el establecimiento de los precios.

Capacidad de Respuesta o Responsabilidad

Avila (2001), considera *adaptar a la “capacidad de Respuesta” como “responsabilidad”,* y junto a Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002, p.103), coinciden con la responsabilidad como *“la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.*

Llorenç (2006), en sus estudio de educación con valores definen a la Responsabilidad como *“Capacidad (...) a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna”. (...) disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes”* (p.35).

En esta dimensión se enfatiza en la capacidad del personal para la atención y la las respuestas a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente, en un determinado tiempo de espera y asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas. Mide la disposición o capacidad de respuesta, de ayuda a los usuarios para ofrecer un servicio rápido y adecuado.

Seguridad o Certeza:

Castillo (2005, párr. 2), en sus investigaciones aplicando la escala de medición SERVQUAL para medir la calidad en el servicio, en la facultad de ciencia empresariales de la Universidad del BÍOBÍO de Chile menciona que la Seguridad, como *“la buena voluntad personal de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido y oportuno”.*

Asimismo se precisa que: *“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.* González, H. (2006, párr. 4)

La seguridad se considera al conocimiento y cortesía de los empleados y a la capacidad que tiene la empresa y sus empleados para

inspirar la buena voluntad al cliente para demostrar credibilidad y confianza por el servicio. Mide el conocimiento y la atención adecuada de los empleados y sus habilidades que inspiran la credibilidad y confianza.

Empatía

Zeithman et al. (2002, p.103), en sus investigaciones sobre el marketing de los servicios y su enfoque en la integración al cliente, lo define como *“Brindar a los clientes la atención individualizada y cuidadosa”*.

Asimismo, Mead y Piaget, citados por Zeithaml et al. (2009, p.103) definen a la empatía como: *“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”*.

La empatía define a la atención individualizada y cuidadosa del personal que la empresa proporciona para interiorizar las expectativas de los clientes, adaptado al agrado y complacencia del cliente. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante en los servicios que se le ofrece; se mide el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Elementos Tangibles

Zeithman et al. (2002) define elementos tangibles como *“la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación (...)”* (p. 103).

La UPCA - CIBERTEC (2007), lo definen como *“los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”* (p. 23).

Estos elementos tangibles cumplen un rol importante durante la visita del cliente a los interiores de la empresa o institución, son frecuentemente usados las representaciones físicas o imágenes para evaluar la calidad de un servicio; se mide la apariencia física del servicio de las instalaciones y la infraestructura, así como de los equipos, los materiales e insumos y del personal.

La Satisfacción del Estudiante

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), en los campos de investigación de la Satisfacción de los Estudiantes cita a Gonzales (2011): *“(...) es elemento clave en la valoración de la calidad (...) 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, (...) como con las instalaciones y el equipamiento. (...) percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos”, (REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, párr.6)*

Bullón (2007, p.18), en su investigación sobre la satisfacción estudiantil con la calidad educativa en la PUCP. Hace referencia a Gento (2000), quien considera que la calidad del producto educativo define la satisfacción de los estudiantes, en cierto grado como un identificador categorizado a través de la teoría de las necesidades de Maslow; según los criterios son: *“Satisfacción por la atención que ofrece la institución” (...)* *“Satisfacción por su sentimiento de seguridad” (...)* *“Satisfacción por la oportunidad de desarrollo”:*

Civera (2008, p.55); menciona algunas definiciones teóricas sobre las concepciones de la Satisfacción en los usuarios y/o consumidores, entre los principales se tiene:

“la satisfacción es la respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra”, Halstead, Hartman y Schmidt (1994).

“la satisfacción es el juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo” Oliver (1996).

“la satisfacción es el juicio centrado en los procesos evaluativos que determina las conductas de compra o consumo”. Civera (2008),

La satisfacción del cliente está muy relacionada a las características o atributos que ofrece el producto y/o servicio y las percepciones de la calidad misma, La satisfacción se refleja como una respuesta emocional, como un juicio individual acerca del producto o servicio, según el nivel agradable de consumo.

Oliver (2009) en su estudio de la *perspectiva del comportamiento en el consumo*, establece que *“la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas”.*

Asimismo, indica tres elementos que conforman la satisfacción del cliente: El Rendimiento Percibido, Las expectativas y Los Niveles de Satisfacción

Dimensiones de la Satisfacción

Confiabilidad

“Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa (...) es el cumplimiento de las promesas acerca de la oferta y entrega, seguridad en la prestación del servicio, la solución oportuna de

problemas y el justiprecio por el producto y/o servicio". Zeithman et al. (2002, p. 116),

La Confiabilidad Es la capacidad del personal para manifestar los servicios comprometidos de una manera honesta, segura y precisa de forma reiterativa con el usuario. La calidad de confiabilidad se relacionado con factores afines o elementos como la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado.

Validez

Chrochim (2005, p.54), en su estudios sobre el *diseño de la investigación*", considera que *"el concepto de validez se ha modificado considerablemente para denotar el valor de un cuestionario; es decir, la validez se ve como una evaluación más que una búsqueda de característica o rasgos en los resultados del cuestionario"*.

La validez como satisfacción, define principalmente la manera correcta o eficaz, sobre la calidad y característica de un producto y/o servicio y del personal; así como la capacidad de la empresa por lograr el efecto deseado en los clientes.

Lealtad

Reichheld (2003, párr. 7), en su investigaciones sobre el *efecto de la lealtad*, lo define como: *"el sello distintivo de los grandes líderes (...) cuando (...) pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los clientes (...) que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar (...)"*.

Pintado (2007, p. 35), en sus estudios sobre el Comportamiento organizacional, gerenciación y conducción del talento humano; define lealtad

como; *“el grado en el que un cliente se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”*.

La lealtad corresponde a los valores que se ofrece y los valores aprendidos en la compra; los empleados deben conocer, poseer y aplicar estos valores, para asegurar una relación correcta con el cliente. Los clientes leales con una empresa u organización vuelven a asistir, aceptan voluntariamente las políticas de la empresa, dan a conocer los posibles índices de rotación de un inventario y expectativas del servicio. Los clientes leales son personas que se identifican con la Institución, en la toma de decisiones directivas.

Las buenas prácticas en la formación técnico productiva

Las buenas prácticas en la formación técnico productiva, es referida al buen desempeño del personal en su forma educativa o administrativa, respecto al marco de las normas establecidas y en su competencia para establecer la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes.

En el Capítulo III de la Ley N° 28044, Ley General de Educación del año 2003, en su Artículo 40 señala la definición de la Educación Técnico-Productiva: *“La Educación Técnico-Productiva es una forma de educación orientada a la adquisición de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible y competitivo. Contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar su nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral y a alumnos de Educación Básica”*.

Esta definición en su marco amplio de aplicación para los CETPRO's considera mejorar las capacidades del personal en el desarrollo personal y

profesional, con la finalidad de mejorar el sistema de empleabilidad, inserción o reinserción laboral en el mercado del sector productivo o de servicios.

En el Perú, se creó el SINEACE, en mayo del 2006 mediante Ley N° 28740, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE este sistema se define como “*el conjunto de normas y procedimientos (...), destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad de las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044*”. A través, del IPEBA, tuvo competencia con las Instituciones Educativas de Educación Básica y Técnico-Productiva.

El Diseño curricular Ciclo Básico. MINEDU, DIGEST, 2009 “*orientaciones para la práctica pre profesional*”, el diseño curricular en los CETPROS está organizado por módulos ocupacionales: en Ciclo Básico y Ciclo Medio.

En el Ciclo Básico de 1200 Hrs; comprende tres componentes: Formación específica, formación complementaria y práctica pre-profesional. En el ciclo medio de 2400 Hrs., se incorpora además lo del ciclo básico, la formación complementaria del Inglés técnico y computación; asimismo se determina la aplicación de los valores sociales, humanos, cívicos, etc, así como asesoramientos y tutorías individuales o personalizadas, temas transversales dentro su formación y aprendizaje; culminado el modulo el alumno debe considerar una pasantía o visita en su especialidad para contrastar los procesos aprendidos.

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación de la calidad del servicio respecto a la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017?

1.5 Justificación del estudio

El problema de investigación en la presente tesis, tiene mucha valor en medir la relación que existe entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017, siendo muy importante conocer los niveles de satisfacción del estudiante, como parte de proponer acciones y políticas directivas para mejorar la calidad del servicio de manera institucional; por lo que su materialización se justifica de manera teórica, práctica, metodológica y social.

La justificación teórica; conlleva a revelar resultados y conclusiones en un campo de investigaciones preliminares afines a la relación de variables de investigación; siendo aún en esta línea institucional (CETPRO) una base sólida para continuar estudios que conlleven a nuevas teorías de estudio.

La Justificación práctica; permitirá mejorar el grado de satisfacción de los estudiantes en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, mediante la aplicación de nuevas políticas y directrices que involucren a todo el grupo de interés en la calidad del servicio institucional.

La justificación metodológica; reconoce la aplicación de los lineamientos de la investigación científica, determinándose la problemática, objetivos e hipótesis, con la finalidad de determinar los niveles de calidad,

dimensiones que influyen en la satisfacción y el grado de relación de variables y dimensiones respecto a la satisfacción.

La justificación Social; permitirá ampliar el enfoque de cambio organizativo, respecto a un mejor desempeño de la calidad de servicio del grupo de interés, dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional. Asimismo como aporte a la comunidad, la tesis constituye un antecedente para futuras investigaciones o modelo abierto para su aplicación continua en otras instituciones.

Desde estas perspectivas, La tesis servirá como iniciativa de atención a la problemática para tomar decisiones en el mejoramiento de la calidad de los servicios y su relación con la satisfacción del estudiante, muy posible y común en todos los Centro técnicos Productivos CETPROS.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Ha: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

a) Ha: Existe niveles de calidad de servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

Ho: No Existe niveles de calidad de servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017

- b) Ha: Existe niveles de satisfacción de los estudiantes dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

Ho: No Existe niveles de satisfacción de los estudiantes dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

- c) Ha: Existe el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

Ho: No Existe el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

- d) Ha: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

Ho: No Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas

prácticos del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

- a) Identificar los niveles de la calidad del servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.
- b) Identificar los niveles de Satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.
- c) Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.
- d) Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio respecto a la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.

CAPÍTULO II

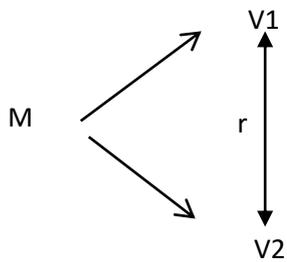
MÉTODO

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El diseño que se emplea es el No Experimental, porque no se pretendió modificar la variable de estudio. El tipo de diseño a utilizarse será el correlacional, ya que permitió encontrar la relación entre la Calidad del Servicio y la satisfacción del estudiante.

El esquema del diseño es el siguiente:



Especificaciones:

M = Representa la muestra de estudio.

V1= Calidad de Servicio

V2 = Satisfacción del estudiante,

r= Relación entre las dos variables

2.2 Variables, operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
V1: Calidad de Servicio	La calidad de servicio "resultado de comparar la percepción versus la expectativa del consumidor", de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), y Zeithaml (2009)	Calidad del Servicio; está definido por la percepción atribuida a sus dimensiones de la Fiabilidad, La capacidad de Respuesta o Responsabilidad, la seguridad o Certeza, la empatía y por último los elementos tangibles, como parte de las expectativas del servicio que el usuario desea recibir	Fiabilidad	Compromiso Capacidad del personal Resolución de problemas Promoción de servicios	Cumplimiento Desempeño Interés Oportuno	1 2 3 4	Escala de Likert adaptado al Modelo SERVQUAL A través de los niveles de percepción y su puntaje de calificación Bajo = [21 - 60] Medio = [61 - 90] Alto = [91 - 125]
			Responsabilidad	Cortesía y amabilidad Rapidez y precisión Grado de compromiso Tiempo de espera	Disponibilidad Prontitud Atención Disponibilidad	5 6 7 8	
			Seguridad	Información y consulta Confianza Grado de comunicación Grado de credibilidad	Conocimiento Inspiración Informes Trato	9 10 11 12	
			Empatía	Capacidad de atención Carisma Paciencia Armonía de diálogo	Atención Generosidad Comprensión Entendimiento	13 14 15 16	
			Elementos Tangibles	Estado de los equipos Ambiente de trabajo Informes Imagen del personal material informativo	Apariencia Atractivas Horario Pulcritud Materiales asociados	17 18 19 20 21	
V2 satisfacción del Estudiante	"la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas". Oliver, R. (2009)	la satisfacción del estudiante está basado en las expectativas logradas por el usuario para demostrar su confiabilidad, validez y lealtad del servicio recibido u ofertado en la institución	Confiabilidad	Credibilidad Veracidad Honestidad	Creible sinceridad Equidad	22 23 24	Escala de Likert A través de los niveles de percepción y puntaje de calificación Bajo = [8 - 15] Medio = [16 - 32] Alto = [33 - 125],
			Validez	Beneficio Comprensión	Oportuno Correcto	25 26	
			Lealtad	Participación Activa Identificación,	Consideración del estudiante Consideración del Personal Complacencia	27 28 29	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Población

La población para el presente estudio son los estudiantes matriculados iguales o mayores de 18 años pertenecientes al CETPRO Daniel Villar de la ciudad de Caraz y que asisten regularmente; esta población está comprendida por el número de matriculados en cada módulo, siendo muy variante conforme se desarrolla cada uno de ellos. Por lo que se estima la Población matriculada y participante durante el desarrollo del II módulo para el año 2017, teniendo como referencia poblacional la cantidad de 92 alumnos.

Cabe indicar que en la Institución Educativa los principales talleres para el año 2017 con sus respectivas especialidades vinculadas a este proceso poblacional son: Peluquería Básica, (Taller de Estética Personal), Venta al Detalle en Tiendas (Taller de Administración y Comercio), Mantenimiento de Casas y Edificaciones (Taller de Construcción y Albañilería), Confección de Prendas de Vestir (Taller de Confección Industrial), Cocina Básica y repostería (Taller de Hostelería), Artes manuales (Taller de Artesanía y Joyería); así como dos cursos de capacitación como en el Taller de Computación e Informática en su mención respectiva y Tejido Artesanal (suspendido)

Tabla N° 02: Número de Estudiantes matriculados al año 2017, I y II módulo de estudios en el CETPRO Daniel Villar de Caraz.

Número de participantes Matriculados según módulos \geq 18 años				
Taller / Especialidad	Número de participantes Matriculas 2017			
	Marzo a Diciembre			
	Matricula (Febrero) Módulo I	Matricula (Abril) Módulo II	Matricula (Julio) Módulo III	Matricula (Setiembre) Módulo IV
Taller de Artesanía y Joyería*	6	7	s/d	---
Taller de Computación e Informática	15	14	s/d	---
Taller de Confección Industrial **	10	10	s/d	---
Taller de Construcción **	12	10	s/d	---
Taller de Hostelería	17	15	s/d	---
Taller de Estética Personal Sección A *	16	14	s/d	---
Taller de Estética Personal Sección B *	14	12	s/d	---
Taller de Administración y Comercio*	12	10	s/d	---
	102	92		

Fuente: CETPRO Daniel Villar –Caraz. Elaboración Propia

* El taller mantiene alumnos con capacidades y habilidades especiales (Cada matricula representa 04 estudiantes regulares), solo se ha considerado alumnos de modo regular \geq 18 años

** Cambio de denominación y adecuación de Talleres por metas de Atención

La muestra

Se ha aplicado la siguiente fórmula para hallar el tamaño de muestra óptimo, considerando un universo finito:

$$n_t = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * d^2 + Z^2 * P * Q}$$

En este caso particular, corresponden a:

n_t : Tamaño de la muestra del número de estudiantes.

N: Población estudiantil ≥ 18 años = 92 estudiantes matriculados.

P: apropiada percepción del servicio = 0.5; donde

Q: No apropiada percepción del servicio = $1 - P = 0.5$

Z: Valor de la abscisa de la distribución normal para un 95% de nivel de confianza (Z=1.96).

d = margen de error en la estimación de la variable, considerando un error del 5%, $d = 0.05$

El cálculo proyecta un tamaño de muestra de 74 estudiantes (n_t).

La metodología apropiada para el cálculo de las muestras correspondientes a las encuestas personales ha sido un muestreo ponderado respecto al número de estudiantes matriculados participantes y que asisten regularmente por cada taller; El muestreo es probalístico aleatorio, proporcional al tamaño de cada especialidad donde se representa de la siguiente manera, para la aplicación de los instrumentos.

Tabla N°3: Ponderación de las muestras por cada taller respecto a la población durante el inicio y desarrollo del II Modulo 2017

Ponderación del número de muestras por cada taller		
Taller / Especialidad	alumnos matriculados participantes (Nt)	ponderación de la muestras (Nt / N) x nt
Taller de Artesanía y Joyería*	7	6
Taller de Computación e Informática	14	11
Taller de Confección Industrial	10	8
Taller de Construcción	10	8
Taller de Hostelería	15	12
Taller de Estética Personal Sección A	14	11
Taller de Estética Personal Sección B	12	10
Taller de Administración y Comercio*	10	8
	N = 92	Nt = 74

* Se tomó solo a estudiantes regulares

Fuente: CETPRO Daniel Villar –Caraz – 2017. Elaboración Propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Atendiendo a la naturaleza de las técnicas de recolección de datos, en el presente estudio se utilizará la técnica de Encuesta. Esta técnica permitirá indagar la opinión que tienen los estudiantes respecto a la Calidad del Servicio y la Satisfacción dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva.

Asimismo, esta técnica tendrá soporte con la técnica de la observación, que nos hace comprender los procesos y las circunstancias de desarrollo y relación de los indicadores, dimensiones y variables para un fácil análisis e interpretación de datos.

Instrumentos

Se empleó el método de encuestas a través del instrumento llamado cuestionario la cual, ha sido aplicada a los estudiantes de características regulares, (no siendo apropiado para los estudiantes menores de edad y los estudiantes con habilidades especiales) para obtener los datos, procesarlos a través de tablas de graficas estadísticas; así como el análisis estadístico para la relación de variables.

El Cuestionario

El instrumento conocido como Cuestionario, está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las percepciones y expectativas de los estudiantes respecto a la calidad y la satisfacción para el CETPRO Daniel Villar de Caraz. Dicho instrumento, se ha adecuado al modelo organizacional, sin descuidar su coherencia, criterio, confianza y validez de sus dimensiones; sucediendo lo mismo con la escala Likert, que en su constructo original es de una escala de del 1 al 7; y al presente del 1 al 5.

El instrumento a aplicar contiene 29 preguntas relacionadas parámetros del modelo mejorado SERVQUAL, las cuales están agrupadas en 21 ítems con las cinco dimensiones de la variable 1, calidad del servicio: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles y; otro Validado por expertos, agrupadas en 08 ítems, para las tres dimensiones de la variable satisfacción del estudiante: Confiabilidad, validez y lealtad. Cada uno de estos ítems es medido utilizando la escala de Likert con valores entre uno al cinco: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Validación

La validación para la primera variable "Calidad del Servicio" , está referida El Modelo SERVQUAL elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), cuyo libre propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida para una organización. Utiliza un cuestionario tipo, que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Existen múltiples investigaciones sobre el aspecto de esta variable y la aplicación de este modelo; para ello se toma en cuenta adaptar y mejorar el cuestionario validado del modelo SERVQUAL de Yanina Milsa Ñahuiima Tica, en su tesis para optar el título profesional de Licenciatura en Administración de Empresas en la universidad Nacional José María Arguedas, denominado "calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015"

En el presente estudio; este instrumento adaptado por el investigador no es necesario el sometimiento a juicio de expertos para determinar su validez de la variable investigada; por lo que se prescinde la información del formato denominado Ficha de validación de expertos

La validación de la segunda variable "Satisfacción"; Zeithman et al (2002), consideran mejorar el modelo SERVQUAL, a través de una relación con la confiabilidad para medir la satisfacción del cliente; siendo Zeithaml, Bitner, y Gremler (2009), fomentar también la aplicación de otros complementos al modelo SERVQUAL, afines a la satisfacción.

Sin perder el estilo del modelo SERVQUAL, el instrumento para la segunda variable se ha adaptado comprensiblemente en 8 ítems; aplicando complementos dimensionales sugeridas por Zeithman et al (2002) y Zeithaml, et al (2009), para la dimensión de Confiabilidad de Chrochim

(2005), Para la dimensión de Validez y de Reichheld. (2003) y Pintado (2007). Para la dimensión Lealtad.

Dicho instrumento es validado por profesionales expertos, demostrando en los anexos el formato denominado “*Matriz de instrumento de validación*” del actual trabajo de investigación.

En este proceso de validación, se analizó la coherencia existente preestablecida en el cuadro de operacionalización de variables e ítems exhibidos en los instrumentos de recolección de datos. Teniendo en cuenta los modelos establecidos para su validación del instrumento de recopilación de datos.

Confiabilidad

Con relación a la confiabilidad de los instrumento, se desarrolló una prueba piloto para fijar el grado de validez y confiabilidad, habiendo observaciones de mejora para las dos variables en cuanto al proceso de las interrogantes o ítems como comprensión lectora dirigida a los estudiantes, para ello se hizo nuevamente un nuevo constructo, sin perder la idoneidad del instrumento del modelo estándar SERVQUAL; lo cual mejoro su confiabilidad en la escala de medida del estadístico Alfa de Cronbach, para validar la consistencia interna del cuestionario, determinándose el grado de fiabilidad en función a valores numéricos que oscilan entre $X_0 = 0$ y $X_i = 1$. Siendo los valores de coeficiente de Alfa de Cronbach “*Aceptable*” para el grado de confiabilidad de 21 ítems para la variable de Calidad de Servicio con 0.770 y de “*cuestionable*” para el grado de confiabilidad de 08 ítems para la variable Satisfacción de 0.687.

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de Datos se inicia con la recolección de datos y su análisis de confiabilidad y validez, para luego ordenarlo y representarlo en un conjunto de datos de manera descriptiva o través de la estadística descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo. Para el análisis de datos se utilizarán los estadísticos siguientes: Tablas de distribución de frecuencias, Media Aritmética (\bar{X}), Desviación Estándar (S), Varianza (S^2).

Para la prueba de contrastación de hipótesis se recurrirá al coeficiente de correlación de Pearson, siendo así que, la medición de la relación entre las variables de investigación, se realizará a través del test de independencia de criterios (Chi cuadrado) que mide la relación entre variables, a la investigación se considera un nivel de significancia del 5%.

Los análisis de recolección, cuadros y gráficos se implementarán como resultado de investigación a través de los programas de aplicación, Word y Excel 2016 y para la contratación de hipótesis con el programa estadístico SPSS V.22.

2.6 Aspectos éticos

El investigador se vincula en respetar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos provistos por la institución y la identidad de los individuos que previenen en el estudio.

Se respetó la participación voluntaria y legitimidad de los estudiantes en la aplicación y respuesta del cuestionario; garantizando su privacidad del contenido, disposición de respuesta y anonimato, haciéndolo más decisivo en la calidad de respuestas.

Todos los estudiantes según la muestra, fueron informados del procedimiento de la encuesta y como parte de los criterios éticos establecidos con la institución para su autorización, se les aplicó un cuestionario como parte de la investigación en compañía de un representante del CONEI.

Se hace presente la originalidad y aprobación de toda la información de la presente investigación, no teniendo inconvenientes para su aplicación y aceptación a través del software turnitin, para corroborar el porcentaje esperado por derecho de autor, plagios o copias.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

II. RESULTADOS

Para el resultado de los objetivos, se aplicó dos instrumentos de encuesta, el primero para medir la calidad de servicio y el segundo para la Satisfacción del servicio de los estudiantes dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro de Educación Técnico - Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017.

El primer instrumento para la variable Calidad del servicio está conformado por cinco dimensiones: fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; distribuidas en veintiún ítems, usando una escala de Likert; el segundo instrumento, para la variable Satisfacción del servicio, en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad. Ambos cuestionarios han sido codificados con criterios como: totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5); así mismo se han incluido datos adicionales del encuestado, como: taller y/o especialidad, género y edad.

3.1. Análisis descriptivo de los datos generales de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, 2017

Tabla 01

Edad de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Edad	fi	%
Menos de 28	59	79,7
De 28 a 38	9	12,2
De 39 a 49	3	4,1
De 50 a mas	3	4,1
Total	74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 01

Edad de los estudiantes del CETPRO "Daniel Villar" de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

En Tabla 1, Figura 1 se muestran los grupos de edades de los estudiantes del CETPRO "Daniel Villar" de Caraz; siendo el de mayor porcentaje de estos estudiantes (80%) con edades menores a 28 años de edad, le sigue el grupo de 28 a 38 años con el 12% y en similar porcentaje del 4%, para aquellos que respondieron tener edades de 39 a 49 años y de 50 años a más, respectivamente.

Tabla 02

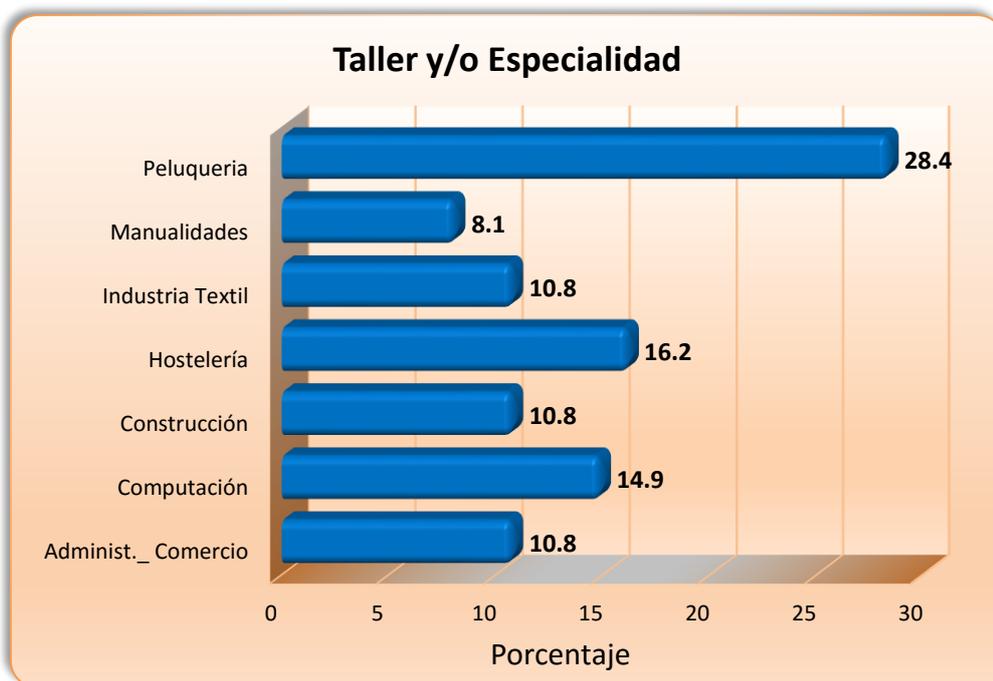
Taller y/o Especialidad de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Taller /Especialidad	fi	%
Administración y Comercio	8	10,8
Computación	11	14,9
Construcción	8	10,8
Hostelería	12	16,2
Industria Textil	8	10,8
Manualidades	6	8,1
Peluquería	21	28,4
Total	74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 02

Taller y/o Especialidad de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

En Tabla 2, Figura 2 se muestran los porcentajes de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz; respecto al taller o especialidad que vienen estudiando. Para lo cual se observa que un considerable porcentaje del 28,4% estudian la especialidad de peluquería, el 16,2% hostelería, el 14,9% computación, en similar porcentaje del 10,8% estudian industria textil, o construcción o administración comercio y con el 8,1% estudian manualidades.

Tabla 03

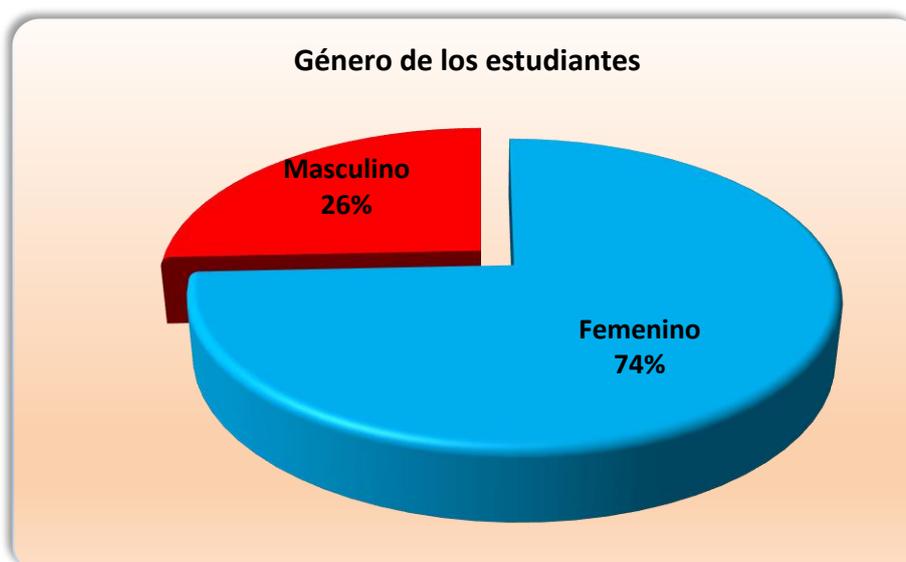
Género de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Género	fi	%
Femenino	55	74,3
Masculino	19	25,7
Total	74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 03

Género de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

En Tabla 3, Figura 3 se aprecian los porcentajes de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz; respecto al género. Para ello se observa que un considerable porcentaje del 74% de estos estudiantes es de género femenino y el 26% son del género masculino.

3.2 Análisis de percepción de las variables calidad del servicio y satisfacción servicio de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de caraz, 2017

Tabla 04

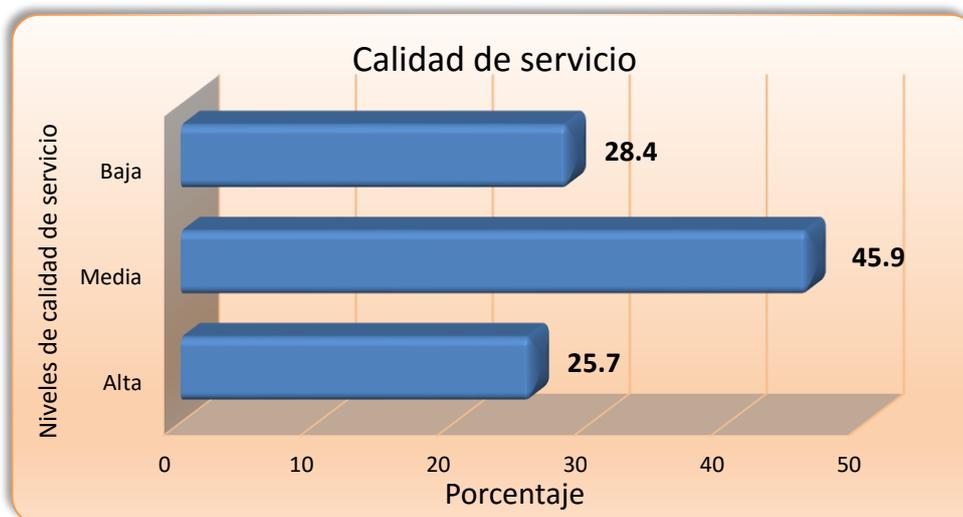
Nivel de percepción de la calidad de servicio por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Calidad de servicio	fi	%
Alta	19	25,7
Media	34	45,9
Baja	21	28,4
Total	74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 04

Nivel de percepción de la calidad de servicio por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

En Tabla 4, Figura 4 se aprecian los porcentajes de estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz; respecto a la percepción de la variable calidad de servicio. Se aprecia que el 45,9% de estos estudiantes, manifestaron apreciar un nivel medio, el 28,4% nivel bajo y el 25,7% un nivel alto, respecto a la calidad de servicio en dicha institución.

Tabla 05

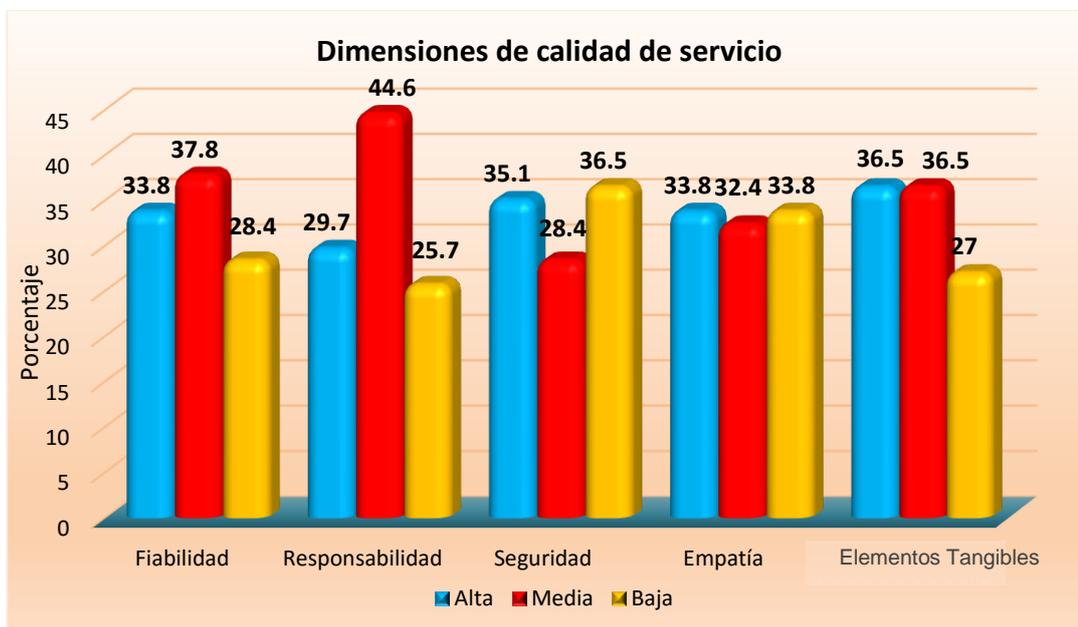
Nivel de percepción de las dimensiones de la calidad de servicio por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Dimensiones	Nivel	Resultado	
		fi	%
D1. Fiabilidad	Alta	25	33,8
	Media	28	37,8
	Baja	21	28,4
D2. Responsabilidad	Alta	22	29,7
	Media	33	44,6
	Baja	19	25,7
D3. Seguridad	Alta	26	35,1
	Media	21	28,4
	Baja	27	36,5
D4. Empatía	Alta	25	33,8
	Media	24	32,4
	Baja	25	33,8
D5. Bienes tangibles	Alta	27	36,5
	Media	27	36,5
	Baja	20	27,0
Total		74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 05

Nivel de percepción de las dimensiones de la calidad de servicio por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

De la Tabla 5, Figura 5 se puede apreciar los porcentajes de estudiantes considerados en la muestra, del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz; respecto a la percepción de las dimensiones de la variable calidad de servicio. En ella se aprecia que de la dimensión fiabilidad, el 37,8% manifestaron percibir un nivel medio, el 33,8% de alta y un 28,4% de nivel bajo, respecto a la calidad de servicio.

En la dimensión responsabilidad un considerable porcentaje del 44,6% respondió que el nivel de percepción es medio, un 29,7% de alta y con el 25,7% de baja en cuanto a la calidad de servicio que se prestan en dicho centro.

En cuanto a la seguridad el 36,5% de estos estudiantes, manifestaron que el nivel de calidad de servicio es baja, un 35,1% de alta, seguido del 28,4% de nivel medio.

Para aquellos que manifestaron que el nivel de la dimensión empatía que se cumple en la calidad de servicio en dicho centro de educación técnico-productiva; en similar porcentaje afirmaron ser de alta o bajo nivel, pero para aquellos que respondieron percibir un nivel medio son el 32,4%.

Y para los estudiantes que opinaron respecto a los elementos tangibles manifestaron que su nivel es de alta o media con el 36,5% y el 27% afirmaron que el nivel es bajo.

Tabla 06

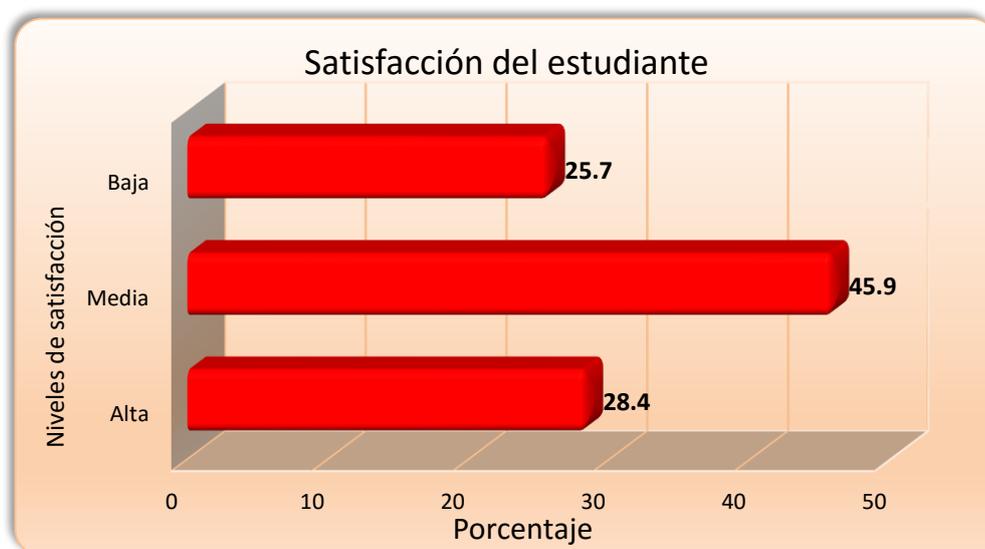
Nivel de percepción de la satisfacción por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Satisfacción del estudiante	fi	%
Alta	21	28,4
Media	34	45,9
Baja	19	25,7
Total	74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 06

Nivel de percepción de la satisfacción por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

En Tabla 6, Figura 6 se puede observar los porcentajes de estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz; respecto a la percepción de la variable satisfacción. En ella se aprecia que el 45,9% de estos estudiantes, manifestaron apreciar un nivel medio, el 28,4% respondieron apreciar un nivel alto y el 25,7% un nivel bajo, respecto a la satisfacción del estudiante en dicha institución.

Tabla 07

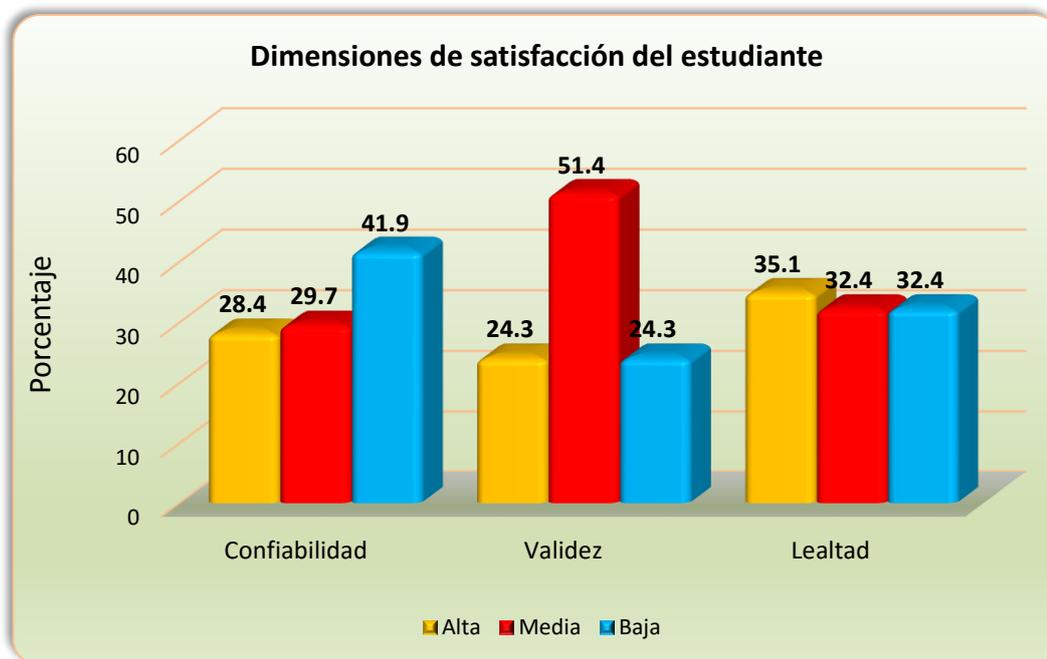
Nivel de percepción de las dimensiones de la satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017

Dimensiones	Nivel	Resultado	
		Frecuencia	Porcentaje
D6. Confiabilidad	Alta	21	28,4
	Media	22	29,7
	Baja	31	41,9
D7. Validez	Alta	18	24,3
	Media	38	51,4
	Baja	18	24,3
D8. Lealtad	Alta	26	35,1
	Media	24	32,4
	Baja	24	32,4
Total		74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 07

Nivel de percepción de las dimensiones de satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

De la Tabla 7, Figura 7 se aprecia el porcentaje de estudiantes encuestados, del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz; respecto a la percepción de las dimensiones de la variable satisfacción. En ella se aprecia que la dimensión confiabilidad, el 41,9% manifestaron percibir un nivel bajo, un 29,7% de medio y del 28,4% de alta para la variable satisfacción del estudiante.

Respecto a la dimensión validez un considerable porcentaje del 51.4% respondieron que el nivel de percepción es medio y en similar porcentaje del 24,3% para un nivel de alto o bajo respecto a la satisfacción del estudiante. En cuanto a la lealtad los niveles que perciben estos estudiantes no hay mucha diferencia entre ellas, de tal forma que el 35,1% afirmaron que es alta, y en igual porcentaje del 32,4% para un nivel medio o bajo para la satisfacción del estudiante.

3.3 Análisis estadístico correlacional entre las variables calidad del servicio y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, 2017

Tabla 08

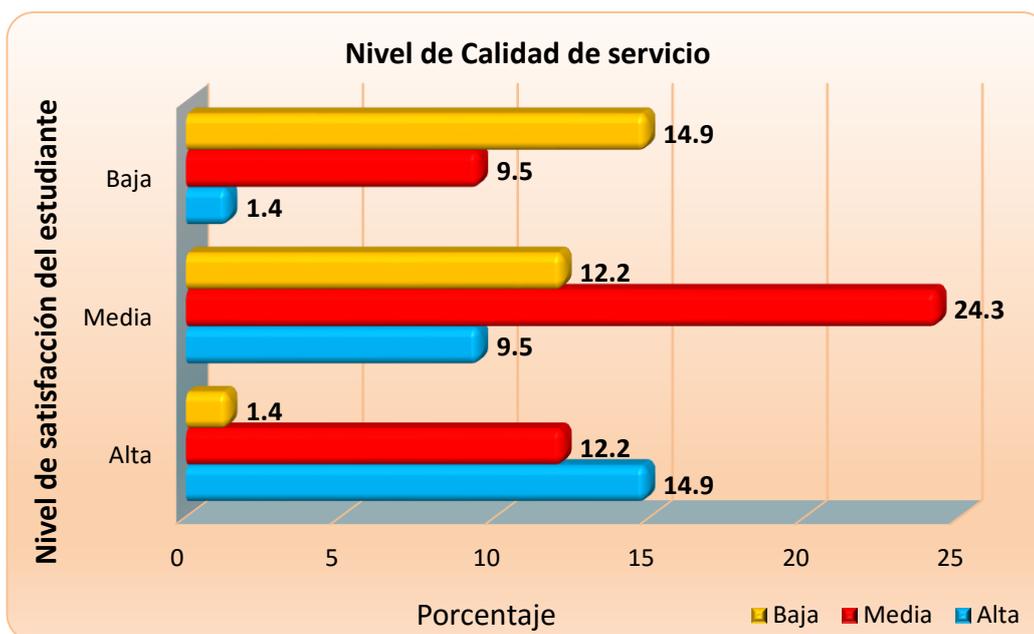
Cantidad y porcentaje de estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, según los niveles de calidad de servicio y niveles de satisfacción del estudiante. Ancash- 2017

V1. Calidad de servicio	V2. Satisfacción del estudiante						Total	
	Alta		Media		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	11	14,9	7	9,5	1	1,4	19	25,7
Media	9	12,2	18	24,3	7	9,5	34	45,9
Baja	1	1,4	9	12,2	11	14,9	21	28,4
Total	21	28,4	34	45,9	19	25,7	74	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Figura 08

Percepción de los porcentajes de estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, según los niveles de calidad de servicio y niveles de satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017



Interpretación:

En la Tabla 08, Figura 08, se muestra los porcentajes de cada nivel de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante, según las respuestas emitidas en el cuestionario, por dichos estudiantes en el Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz; se aprecia que el nivel de satisfacción del estudiante es baja, debido a una baja calidad de servicio que da dicho centro 14,9%, o de nivel medio con el 9,5% y alta sólo lo manifiesta el 1,4% de estos estudiantes para la calidad de servicio.

La satisfacción del estudiante en dicho Centro de Educación, según lo manifestado por los mismos, se puede deber a que el 24,3% indicaron que el nivel de calidad de servicio también es medio, o que es de nivel bajo con el 12,2% y solo el 9,5% indicaron un nivel alto.

Para aquellos que respondieron que el nivel de satisfacción del estudiante es alto, el 14,9%, indican también que el nivel de calidad de servicio es alto, el 12,2% un nivel medio y con solo el 1,4% respondieron percibir un nivel bajo.

Coefficiente de correlación de Pearson

Para el análisis correlacional entre las variables calidad de servicios y satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz 2017; han sido analizados a través del coeficiente de correlación de Pearson, para determinar si existe o no relación entre ambas variables en estudio, así mismo para las dimensiones de la variable calidad de servicio con la satisfacción del estudiante.

Tabla 9

Matriz de interpretación del valor del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Interpretación
0,00 - 0,19	Ínfima correlación
0,20 - 0,39	Escasa correlación
0,40 - 0,59	Moderada correlación
0,60 - 0,79	Buena correlación
0,80 - 1,00	Muy buena correlación

Tabla 10

Matriz e interpretación de los coeficientes de correlación de Pearson entre las comparaciones de las variables.

x	y	r(x,y)	Interpretación
V2. Satisfacción del estudiante	D1. Fiabilidad	0,732**	Buena correlación directa
	D2. Responsabilidad	0,583**	Moderada correlación directa
	D3. Seguridad	0,539**	Moderada correlación directa
	D4. Empatía	0,482**	Moderada correlación directa
	D5. Bienes tangibles	0,464**	Moderada correlación directa
	V1. Calidad de servicio	0,708**	Buena correlación directa

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Interpretación:

La Tabla 10 muestra los valores de correlación de Pearson obtenidos entre la calidad de servicio por dimensiones y satisfacción del estudiante. De ella se determina que:

Entre la variable la calidad de servicio y satisfacción del estudiante, existe una buena correlación directa y están asociados directamente. Es decir, a medida que la calidad de servicio del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz aumenta o disminuye, según la percepción de los estudiantes, también aumenta o disminuye de manera directa la satisfacción del estudiante en dicho centro.

Entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel

Villar” de Caraz, existe una correlación directa y buena, con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, siendo esta la más significativa y de una correlación directa moderada, con las dimensiones responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; lo cual indica que los parámetros comparados están asociados directamente. Es decir, a medida que las dimensiones de la calidad de servicio aumenten o disminuyan en dicho centro de educación, también aumenta la satisfacción del estudiante de manera directa y fuerte.

3.4 Prueba estadística para la contrastación de las hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general:

Ho: No existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.

Ha: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.

Prueba de hipótesis:

Para verificar si existe o no una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017; se aplicó la distribución Chi-cuadrado.

Ho: $r_{xy} = 0$

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Tabla 11

Recuento observado y esperado de las variables calidad de servicio y satisfacción del Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

V1. Calidad de servicio		V2.Satisfacción del estudiante			Total
		Alta	Media	Baja	
Alta	Recuento observado	11	7	1	19
	Recuento esperado	5,4	8,7	4,9	19,0
	% del total	14,9%	9,5%	1,4%	25,7%
Media	Recuento observado	9	18	7	34
	Recuento esperado	9,6	15,6	8,7	34,0
	% del total	12,2%	24,3%	9,5%	45,9%
Baja	Recuento observado	1	9	11	21
	Recuento esperado	6,0	9,6	5,4	21,0
	% del total	1,4%	12,2%	14,9%	28,4%
Total	Recuento observado	21	34	19	74
	Recuento esperado	21,0	34,0	19,0	74,0
	% del total	28,4%	45,9%	25,7%	100,0%

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

Interpretación:

En la Tabla 11 se representa los recuentos observados y esperados de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. En dicha tabla también se observa que existe un alto porcentaje de estudiante que percibe un nivel medio tanto para la calidad de servicio como para la satisfacción del estudiante, siendo el 24,3%

Tabla 12

Prueba Chi cuadrado de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,011 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	21,046	4	0,000
N de casos válidos	74		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,88.

Tabla 13

Correlación bivariaba de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

		Correlaciones	
		V2.Satisfacción del estudiante	V1.Calidad de servicio}
V2.Satisfacción del estudiante	Correlación de Pearson	1	0,708**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la Tabla 12, se muestra el valor de significancia igual a 0.000; esto nos demuestra que efectivamente existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, puesto que dicho valor es inferior al nivel de significancia del 5% ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$).

Así mismo, en la tabla 13, respecto a la correlación de Pearson se aprecia que la fuerza de asociación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva

(CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, es de 0,708; lo que indica que existe una buena correlación directa entre ambas variables.

Planteamiento de las hipótesis específicas:

a. Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Prueba de hipótesis:

Para verificar si existe o no una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017; se aplicó la distribución Chi-cuadrado.

$$Ho: r_{xy} = 0$$

$$Ha: r_{xy} \neq 0$$

Tabla 14

Prueba Chi cuadrado de la dimensión fiabilidad y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,530 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	25,338	4	,000
N de casos válidos	74		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,39.

Tabla 15

Correlación bivariaba de la dimensión fiabilidad y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Correlaciones			
		D1. Fiabilidad	V2.Satisfacción del estudiante
D1. Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	0,732**
	Sig. (bilateral)		,000
N		74	74

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la Tabla 14, se muestra la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz 2017. Los resultados de la prueba de hipótesis de las variables de estudio determinan un valor observado de la Chi cuadrado igual a 25,530 y con un valor de significancia igual a 0,000; siendo dicho valor inferior al nivel de significancia del 5% (P-

valor= 0,000< α =0,05). Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y tomando como cierta la hipótesis alternativa.

Así mismo, en la tabla 15, respecto a la correlación de Pearson se aprecia que la fuerza de asociación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, es igual a 0,732; lo que nos permite concluir que efectivamente existe una buena correlación directa entre ambas variables y por lo tanto ambas variables se encuentran asociadas.

b. Relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Prueba de hipótesis:

Para verificar si existe o no una relación significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017; se aplicó la distribución Chi-cuadrado.

$$Ho: r_{xy} = 0$$

$$Ha: r_{xy} \neq 0$$

Tabla 16

Prueba Chi cuadrado de la dimensión responsabilidad y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,667 ^a	4	0,025
Razón de verosimilitud	15,658	4	,026
N de casos válidos	74		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,88.

Tabla 17

Correlación bivariaba de la dimensión responsabilidad y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Correlaciones			
		V2.Satisfacción del estudiante	D2.Responsabilidad
V2.Satisfacción del estudiante	Correlación de Pearson	1	0,583**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la Tabla 16, se muestra la relación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz 2017. Los resultados de la prueba de hipótesis de las variables de estudio determinan un valor observado de la Chi cuadrado igual a 15,667 y con un valor de significancia igual a 0,025; siendo dicho valor inferior al nivel de significancia del 5% ($P\text{-valor} = 0,025 < \alpha = 0,05$). Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y tomando como cierta la hipótesis alternativa.

Así mismo, en la tabla 17, respecto a la correlación de Pearson se aprecia que la fuerza de asociación entre la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, es igual a 0,583; lo que nos permite concluir que efectivamente existe una moderada correlación directa entre ambas variables y por lo tanto ambas variables se encuentran asociadas.

c. Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Prueba de hipótesis:

Para verificar si existe o no una relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017; se aplicó la distribución Chi-cuadrado.

$$Ho: r_{xy} = 0$$

$$Ha: r_{xy} \neq 0$$

Tabla 18

Prueba Chi cuadrado de la dimensión seguridad y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,963 ^a	4	0,011
Razón de verosimilitud	12,729	4	,013
N de casos válidos	74		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,39.

Tabla 19

Correlación bivariaba de la dimensión seguridad y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Correlaciones		
	V2.Satisfacción del estudiante	D3.Seguridad
V2.Satisfacción del estudiante	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1 0,539** ,000
	N	74 74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la Tabla 18, se muestra la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz 2017. Los resultados de la prueba de hipótesis de las variables de estudio determinan un valor observado de la Chi cuadrado igual a 12,963 y con un valor de significancia igual a 0,011; siendo dicho valor inferior al nivel de significancia del 5% ($P\text{-valor} = 0,011 < \alpha = 0,05$). Por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y tomando como cierta la hipótesis alternativa.

Así mismo, en la tabla 19, respecto a la correlación de Pearson se aprecia que la fuerza de asociación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, es igual a 0,539; lo que nos permite concluir que efectivamente existe una buena correlación moderada entre ambas variables y por lo tanto ambas variables se encuentran asociadas.

d. Relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Prueba de hipótesis:

Para verificar si existe o no una relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017; se aplicó la distribución Chi-cuadrado.

$$Ho: r_{xy} = 0$$

$$Ha: r_{xy} \neq 0$$

Tabla 20

Prueba Chi cuadrado de la dimensión empatía y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,397 ^a	4	0,116
Razón de verosimilitud	7,221	4	,125
N de casos válidos	74		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,16.

Tabla 21

Correlación bivariaba de la dimensión empatía y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Correlaciones			
		V2.Satisfacción del estudiante	D4.Empatía
V2.Satisfacción del estudiante	Correlación de Pearson	1	0,048*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74

** . La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la Tabla 20, se muestra la relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz 2017. Los resultados de la prueba de hipótesis de las variables de estudio determinan un valor observado de la Chi cuadrado igual a 7,397 y con una valor de significancia igual a 0,116; siendo dicho valor superior al nivel de significancia del 5% (P-

valor= 0,116> $\alpha=0,05$). Por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula y tomando ésta como cierta.

Así mismo, en la tabla 21, respecto a la correlación de Pearson se aprecia que la fuerza de asociación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, es igual a 0,048; lo que nos permite concluir que efectivamente no existe una correlación directa entre ambas variables y por lo tanto ambas variables no se encuentran asociadas.

e. Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas practicas del sistema de formación profesión en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

Prueba de hipótesis:

Para verificar si existe o no una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017; se aplicó la distribución Chi-cuadrado.

$$Ho: r_{xy} = 0$$

$$Ha: r_{xy} \neq 0$$

Tabla 22

Prueba Chi cuadrado de la dimensión elementos tangibles y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,326 ^a	4	0,176
Razón de verosimilitud	6,295	4	,178
N de casos válidos	74		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,14.

Tabla 23

Correlación bivariaba de la dimensión elementos tangibles y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, Ancash- 2017

Correlaciones			
		V2.Satisfacción del estudiante	D5.Bienes tangibles
V2.Satisfacción del estudiante	Correlación de Pearson	1	0,264**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la Tabla 22, se muestra la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz 2017. Los resultados de la prueba de hipótesis de las variables de estudio determinan un valor observado de la Chi cuadrado igual a 6,326 y con un valor de significancia igual a 0,176; siendo dicho valor superior al nivel de significancia del 5% ($P\text{-valor} = 0,176 > \alpha = 0,05$). Por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula y tomando ésta como cierta

Así mismo, en la tabla 23, respecto a la correlación de Pearson se aprecia que la fuerza de asociación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, es igual a 0,264; lo que nos permite concluir que existe una escasa correlación directa entre ambas variables y por lo tanto ambas variables no se encuentran asociadas.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

4.1 A nivel del Marco teórico

Recapacitamos que la tarea de la educación en la forma Técnico Productiva, es un eje fundamental en el fomento laboral y desarrollo social – técnico - productivo, en el ámbito local, también de amplitud regional y nacional técnico; la Ley de Educación señala *“son lugares de formación orientadas a la enseñanza de competencias laborales, contribuye al desempeño del alumno que tiene deseos de trabajar y progresar, dirigida a personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral”*; para ello es esencial examinar la Calidad del Servicio y la Satisfacción del estudiantado; por lo que se debe de reconocer y explicar los niveles de calidad de servicio, los niveles de la satisfacción del estudiante, la relación de las dimensiones, así como el grado de relación, de la calidad del servicio respecto a la satisfacción misma del estudiante; las misma que servirán para proponer un plan de mejora institucional y crear las condiciones para que los estudiantes se encuentren satisfechos.

En relación a la percepción del nivel de la calidad de servicio por los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017; Se aprecia que el 45,9% de estos estudiantes, manifestaron apreciar un nivel medio, el 28,4% nivel bajo y el 25,7% un nivel alto, respecto a la calidad de servicio en dicha institución. Siendo la percepción media para las dimensiones de la responsabilidad (44.6%), la percepción alta en lo que respecta elementos tangibles(36.5%) y una percepción baja en seguridad (36.5%); demostrando en parte lo que indica Amaya, M. (2010), que el grado de satisfacción respecto a la atención, se encuentra en la percepción del personal, su servicio y la infraestructura. Sucediendo lo mismo con Arrue (2014), en su análisis de la calidad del servicio, considera que la percepción de dicha variable puede influenciar positivamente o lo contrario en un diseño organizativo. A ello la Dirección del CETPRO Daniel Villar de Caraz

implementa su liderazgo participativo y democrático logrando interiorizar a la plana Docente y Administrativa para desarrollar una mejora continua en la calidad del servicio que se ofrece; sin embargo, se observa que una confianza motivacional en las enseñanzas técnicas y laborales también tiene cierta influencia durante todo el proceso formativo en la etapa académica. En la manera como se percibe los niveles de dimensiones, de responsabilidad, elementos tangibles y seguridad; es el personal institucional quien debe dar la disponibilidad de su tiempo, la forma de como adecuar e implementar los elementos tangibles y la seguridad en la información o comunicación asertiva dentro de las buenas prácticas de formación profesional de los estudiantes.

Respecto a las percepciones por la satisfacción de los estudiantes del CETPRO “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz, 2017; el 45.9% de los estudiantes consideran un nivel de satisfacción media. Siendo la percepción para las dimensiones el siguiente orden: 51.4% manifestaron un nivel medio respecto a la dimensión validez (soluciones rápidas y oportunas), un nivel bajo (41.9%) en la dimensión de confiabilidad (credibilidad, sinceridad o veracidad) y un nivel alto (35.1%) en la dimensión de lealtad (agrado o complacencia en participación activa), siendo para Rodríguez (2003), en su investigación sobre las percepciones de la calidad de atención; que el tiempo de contacto de atención genera satisfacción en los usuarios; considerando a Gonzales (2015), que las dimensiones de confiabilidad, la atención personalizada y la seguridad en las que se debe promover buenas prácticas y mejora continua para el nivel de satisfacción de los usuarios. Para ello, el CETPRO “Daniel Villar” demuestra que se está establecimiento de políticas y directrices sobre el buen desempeño, durante los últimos dos años, el personal institucional se está adaptando a ciertos cambios organizacionales, quedando aún superar el nivel de la confiabilidad con los estudiantes, respecto a la credibilidad y sinceridad del servicio que se les ofrece.

En la relación de los niveles de calidad de servicio y los niveles de satisfacción del estudiante; el nivel media representa un 24.3% que es una consideración aceptable en la población estudiantil para seguir participando en los procesos formativos que ofrece el CETPRO Daniel Villar; pues son los perfiles ocupacionales que se ofrecen los que dependen directamente de la demanda del sector laboral y también de los logros directivos y del personal en la calidad de servicio; como lo indica Barrios (2011), en su investigación sobre las escuelas bolivarianas; desarrollar y ejecutar un plan de calidad institucional, puede favorecer al cambio cultural y valorar la calidad como parte vital en las necesidades del servicio y satisfacción en la institución; asimismo se debe considerar que la participación y comunicación comunitaria de la institución, permitiría aumentar los factores de confiabilidad en los estudiantes, para incrementar el nivel de calidad del servicio; como lo indica Guarniz (2014), existe una relación muy significativa entre el sistema de comunicación y la calidad de atención de los usuarios. La relación de variables involucradas de estudio en la presente tesis, evidencia una buena correlación directa entre ellas; es decir, a medida que la calidad de servicio del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) "Daniel Villar" de Caraz aumenta o disminuye, también aumenta o disminuye de manera directa la satisfacción del estudiante en dicho centro, siendo las dimensiones que se involucran significativamente en el siguiente orden: Fiabilidad de la Calidad de Servicio (0.732), responsabilidad de la Calidad de Servicio (0.583), seguridad de la Calidad de Servicio (0.539), empatía de la Calidad de Servicio (0.482), y Elementos tangibles de la Calidad de servicio (0.468). A esto Farfan (2007) sobre su estudio de la fiabilidad considera que este factor es esencial para una competitividad industrial; donde los clientes prefieren a las empresas que practiquen el cumplimiento de sus promesas sobre los resultados y atributos del servicio; lo que permitiría establecer que el CETPRO Daniel Villar está cumpliendo compromisos ofrecidos a los estudiantes que influyen en su satisfacción del servicio. sin embargo también se estaría demostrando que el factor de los elementos tangibles presenta un grado menor de significancia sobre la satisfacción de los estudiantes, contradiciendo a los estudios de Torres (2015), de Rodríguez. (2015) y

Roldan, Balbuena y Muñoz (2010), en la que consideran que los elementos tangibles tiene mucha influencia sobre la calidad del servicio; esta contradicción hace comprender que existe ciertos factores aun por investigar en el CETPRO “Daniel Villar” entre ellas se puede mencionar como materia de estudios: el incremento poblacional del género femenino en talleres afines a ellas, la limitación de ofertas o talleres productivos en el campo industrial, automotriz, construcción, etc, el deterioro, obsolescencia y altos costos de mantenimiento de los equipamientos, apoyo y partida presupuestaria del estado, políticas de gestión, etc.

4.2 A nivel de los antecedentes

Es muy limitada las investigaciones previas sobre estudios correlacionales afines a las variables en los centros técnicos productivos, encontrándose discusiones sobre temas descriptivos generales basadas en recopilación de datos básicos, remitidas por las mismas instituciones educativas al MINEDU, como el programa SIAGE, informes estadísticos, etc; las mismas que limitan las investigaciones profundas de aspecto correlacional, causal, experimental, etc, en las investigaciones de la forma educativa Técnico –Productiva.

En los resultados descriptivos de la presente tesis, se puede constatar que en el CETPRO Daniel Villar la mayor población estudiantil concurrente son estudiantes menores a 28 años (79.9%), se demuestra que los talleres con mayor aceptación son el Taller de Estética Personal (28.4%), el Taller de Hostelería (16.2%) y el Taller de Computación e informática (14.9), siendo de menor grado los talleres de Confección Industrial, Administración y Comercio, Construcción con (todos con 10.08%) y Taller de Artesanía y Manualidades (8.1%); asimismo el género femenino (74.3%) tiene la más alta aceptación para las ofertas formativas. Todo esto corrobora que existe un incremento de la población juvenil, sobretudo femenino, por desear insertarse al mercado laboral; lo que demuestra los resultados obtenido por

la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010) sobre la tendencia de los jóvenes en etapa laboral ante una necesidad de emprendimiento, sea por una necesidad o una oportunidad; pues los aprendizajes y las certificaciones y/o titulaciones de 01 o 02 años que oferta de manera corta por el CETPRO está dirigido al emprendimiento laboral. La disminución de varones es muy posible al tipo de ofertas académicas de la institución y su limitación a la demanda de ofertas para el sector industrial, construcción, etc.

Vilches (2014), en su investigación de análisis cualitativa; precisa ciertas limitaciones de las política de la ETP y la gestión institucional en un CETPRO; invoca la asistencia técnica, apoyo de especialistas y la participación del estado para crear vínculos de apoyo con el sector productivo y mejorar las habilidades de los docentes, todo esto como expectativas de mejora para los estudiantes. La realidad de las buenas prácticas en la formación técnica los CETPRO's a nivel nacional involucra mucho al proceso de gestión directiva y el buen desempeño de la plana docente y administrativa, para crear positivamente una calidad del servicio; lamentablemente la involucración y participación del Estado y el MINEDU en todo sentido, es imperceptible para la promoción, inversión y asistencia técnica, dejando que cada CETPRO disminuya su oferta sectorial y ofrecer ciertos servicios sin vinculo productivo con el sector industrial, construcción, Comercial, automotriz, Financiero, Electro –mecánica, minero, etc., El CETPRO Daniel villar ha mejorado considerablemente la relación de percepción entre los niveles de Calidad y Satisfacción de los servicios que ofrece, con un nivel medio de 24.3%, con respecto al nivel para la calidad se aprecia un 45.9% y con respecto al nivel para la satisfacción es de 45.9%; demostrando también, que los Elementos tangibles y parte de la empatía a pesar que obtienen un menor grado de significancia (0.176 y 0.116, respectivamente) no es primordial para crearse una expectativa de satisfacción de los estudiantes en la Calidad de servicio; la explicación es que, los bienes físicos (equipos) y/o insumos, están dispuestos o se proveen en su mayoría, por los mismos estudiantes en su proceso de aprendizaje por

los servicios que se ofrece, mayormente del género femenino (en el orden de especialidades: Peluquería, cocina, manualidades, ventas, textil) y del género masculino (solo la especialidad de mantenimiento de casas y edificios).

Al párrafo precedente; esto debería hacer prever la dinámica y adaptación del MINEDU y su posible reforma o anteproyecto en el sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad para los Centros de Educación Técnicos Productivos (CETPRO's) y comprender que para ofrecer servicios técnicos para sectores no afines a las especialidades antes mencionadas, hay que disponer una enorme inversión de bienes físicos y mucha capacitación técnica.

Para cumplir los objetivos planteados, las variables se sometieron a un análisis estadístico correlacional entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CETPRO Daniel Villar, presentando una buena correlación y asociación directa de variables; justificando los estudios sectoriales de diferentes tesis sobre la calidad del servicio y satisfacción, realizados por Atao (2016), Velarde y Medina (2016), Inka (2015), Yahuirima (2015), Gonzales (2015); donde evidencian también el buen grado de relación y significancia en la aplicación de dichas variables estudiadas para la presente tesis, poniendo énfasis en otros sus factores o dimensiones de estudio como Competencia, elementos intangibles, Comunicación, Políticas de gestión, competencias personales, ,

4.3 A nivel de los resultados

Para determinar los objetivos planteados generales y específicos, de la variable Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del estudiante; se someten a la prueba estadística para la contrastación de hipótesis (H_0) y (H_a), Para determinar el Objetivo General planteado con la hipótesis

respectiva; se ejecutó la Prueba Chi cuadrado de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, 2017, se muestra una chi cuadrada de 20.011 y el valor de significancia igual a 0.000; esto nos demuestra que efectivamente existe relación entre las variables, puesto que dicho valor es inferior al nivel de significancia del 5% ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$); por lo que se rechaza la Hipotesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis de relación (H_a). Y a la prueba de la Correlación bivariada de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del CETPRO “Daniel Villar” de Caraz, 2017, se determina que si existe una buena correlación directa representado por 0.708 de asociación. Por lo tanto, la relación de variables evidencia una buena correlación directa entre ellas; a medida que la calidad de servicio del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz aumenta o disminuye, también aumenta o disminuye de manera directa la satisfacción del estudiante.

Cada una de las dimensiones de la Calidad de servicio, se someten también a la prueba estadística para la contrastación de hipótesis específicas (H_0) y (H_a), y verificar, el rechazo o aceptación de una relación significativa y su grado de correlación bivariada con la variable satisfacción del estudiante en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. Respecto a las pruebas de contrastación de hipótesis y relación establecidas se tiene que, con la Dimensión de Fiabilidad se acepta la Hipótesis (H_a) – ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$) y demuestra que hay una buena asociación (0.732). Con la Dimensión de Responsabilidad se acepta la Hipótesis (H_a) - ($P\text{-valor} = 0,025 < \alpha = 0,05$) y demuestra que hay una moderada asociación (0.583).). Con la Dimensión de Seguridad se acepta la Hipótesis (H_a) - ($P\text{-valor} = 0,011 < \alpha = 0,05$) y demuestra que hay una moderada asociación (0.539); sin embargo, para la Dimensión de empatía se considera el rechazo de Hipótesis (H_0) - ($P\text{-valor} = 0,116 < \alpha = 0,05$), y demuestra que hay una ínfima asociación (0.048); sucediendo también para

la elementos tangibles que se considera el rechazo de Hipótesis (H_0) - P -valor = $0,176 < \alpha = 0,05$), y demuestra que hay una escasa asociación (0.264).

La investigación determina que la dimensión de fiabilidad es buena y sigue siendo un eje principal que se relaciona directamente con la satisfacción del estudiante respecto al cumplimiento de los compromisos, desempeño correcto del personal, un sincero interés en la resolución de problemas y una oportuna forma de promoción de servicios, en el proceso de formación profesional. La dimensión de responsabilidad, teniendo en cuenta a sus indicadores de ayuda cortés y amable, la prontitud de un servicio rápido, la buena atención a los compromisos, y la disponibilidad de tiempo de espera del servicio, determinan un grado de relación moderada directa con la satisfacción del estudiante en su proceso de formación profesional. La dimensión de seguridad se relaciona directamente de forma moderada con la satisfacción del estudiante respecto a sus indicadores conocimiento para dar información y consulta, confianza, grado de comunicación, trato cortés con credibilidad.

Sin embargo respecto a la dimensión de empatía, este no determina un grado de relación directa con la satisfacción del estudiante durante su proceso formativo y profesional siendo ínfima su relación; por lo que sus indicadores, capacidad de atención individual, generosidad y carisma en la atención, comprensión y paciencia del servicio y armonía de diálogo, con la plana docente o administrativa es ínfima, posiblemente por conductas o comportamiento culturales y sociales del estudiante muy limitados en su proceso de sociabilización e integración mutua de comunicación; o por una limitada confianza en la tutoría y comprensión docente y administrativa.

sucede lo mismo con la dimensión de bienes tangibles, donde la apariencia y estado de los equipos, la atracción de los ambientes de trabajo, el cumplimiento de dar informes en horarios adecuados, la pulcritud e imagen

personal, los materiales informativos asociados al servicio, se relacionan escasamente para determinar directamente un grado de satisfacción con el estudiante durante su proceso formativo, esto como se indicaba anteriormente tiene mucha influencia los servicios que ofrece la institución, la población estudiantil y las políticas que adoptan cada docente en materia de provisión de equipos, insumos y materiales.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusión general.

Se establece la relación que existe entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz. Indicando que dicho valor de correlación es alta y están asociados de manera directa. Es decir, a medida que se incremente o disminuya los niveles de Calidad de servicio de dicho Centro de Educación Técnico - Productiva, también se incrementa o disminuye de manera directa la Satisfacción del estudiante.

Esta aseveración, es como resultado de la aplicación estadística al emplear la distribución Chi cuadrado, con el puntaje $X_c^2 = 20,011$; donde el P_ value es igual a 0,000 valor menor al del nivel de significancia al 5%; por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Lo que nos admite concluir, que indudablemente existe relación significativa directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz.

5.2. Conclusiones específicas.

1. Se identifica los niveles de calidad del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz; siendo el nivel medio el que predomina en la calidad de servicio, seguido del nivel bajo y por ultimo del nivel alto. Y según sus dimensiones de la variable calidad de servicio, se aprecia los porcentajes de dichos niveles, siendo de 37,8%; 44,6%; 28,4%; 32,4% y 36,5%; para las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio.

2. Los niveles de la variable satisfacción del estudiante alcanzados en el Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz; con un alto porcentaje, del 45,9% es para el nivel medio, seguido del nivel alto, 28,4% y finalizado con el nivel bajo con un 25,7%. Además se puede observar que alcanzan los porcentajes de 41,9; 51,4 y del 35,1 respecto a las dimensiones confiabilidad, validez y lealtad respectivamente; para la variable satisfacción del estudiante; según lo manifestado por los estudiantes en dicho centro de estudios.
3. Se determina que existe una correlación buena y directa, entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Para las dimensiones responsabilidad y seguridad la correlación es moderada directa con respecto a la satisfacción del cliente. Pero con aquellas dimensiones empatía y bienes tangibles, se logra determinar que no existe relación entre ellas y la variable satisfacción del estudiante.
4. Existe el grado de relación de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante, según la correlación de Pearson en las tablas bivariadas, se logró encontrar que toma el valor de 0,708, lo cual nos indica que la fuerza de asociación entre ambas variables es buena.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Recomendación General

1. En la investigación realizada queda demostrado que la variable Calidad de servicio tiene un buen grado de correlación directa y asociación directa con la satisfacción de los estudiantes; por lo que se recomienda continuar con el nuevo Plan de Desarrollo Concertado, con visión a captar metas de atención estudiantil, implementado desde el 2016, por la gestión directiva, y hacer los seguimientos necesarios sobre los programas y estrategias participativas propuestas y concertadas con el personal, en mejora continua de los servicio de aprendizaje, capacitación técnica, capacitación administrativa, desempeño, directrices institucionales, etc. Por lo que se sugiere elaborar instrumentos o fichas necesarios de medición sobre ciertos indicadores, que puedan perjudicar la satisfacción del estudiante, rompiendo el esquema burocrático y plantearlo abiertamente los puntos críticos, de manera continua, cada cierto periodo con todo el personal.
 - a. Ficha de seguimiento sobre factores de Quejas y reclamos; factores encontrados un libro de sugerencias, o buzón de reclamos, o acuerdos en actas.
 - b. Ficha de seguimiento sobre capacitaciones del personal (atención, técnicas, etc).

6.2 Recomendaciones específicas.

1. Asimismo, es bueno recomendar la implementación y ejecución de convenios interinstitucional o con personal especializado en el desarrollo humano y Cultura, respecto a temas de: Atención y trato al cliente, Desarrollo y Madurez de la personalidad, Cambio Cultural y de Organización de Servicios, etc. es necesario para el profesional que, estos temas este estrechamente relacionados y preparados respecto a la

vocación, perfil profesional y a la aplicación e interiorización personal y estudiantes en los principios y valores con la vida educativa y la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios que ofrece el CETPRO Daniel Villar de Caraz.

2. Se recomienda desarrollar estudios de mejora continua en la calidad de servicio, por lo que se propone a la máxima autoridad del CETPRO (Dirección) y/o quien lo asuma, buscar nuevos compromisos o aliados estratégicos para planteamientos de estudios e investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción misma, desarrollando y validando nuevas dimensiones e indicadores y con ella proponer nuevos resultados y propuestas según los niveles de percepción de la calidad de servicio, en mejora de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional.
3. Asimismo, es recomendable proponer la Implementación de charlas y/o talleres de sensibilización e interés participativo entre todo el personal institucional, a través de ruedas o círculos de mejora continua de la calidad; es decir, emplear, temas básicos y puntuales sobre Calidad del servicio basado en los indicadores de las dimensiones investigadas según el orden de su relación significativa; Fiabilidad, Responsabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía; creando así, temas de aprendizajes, comportamiento y cultura organizacional con todo el personal a mediano y largo plazo, de la siguiente manera, como ejemplo a la dimensión de fiabilidad con sus indicadores de estudio: Fiabilidad: “satisfacción del estudiante con el cumplimiento de nuestros compromisos”, “satisfacción del estudiante por el buen cumplimiento de nuestros compromisos”, “satisfacción del estudiante con el sincero interés en la resolución de sus problemas”, “satisfacción del estudiante en la forma oportuna de promocionar nuestro servicio”.
4. La dimensión de empatía no tiene una relación directa, y presenta un grado de relación muy baja con la satisfacción del estudiante; A ello, se

recomendable profundizar los estudios y ampliar los indicadores sobre la materia, exhortando a la plana docente y administrativa incluir aprendizajes sobre procesos de sociabilización, integración y convivencia con los estudiantes con la institución, mostrando diálogos abiertos y resolutivos con criterios de formación de principios y valores de los estudiantes.

5. La dimensión de Elementos tangibles no tiene una relación directa, y presenta un grado de relación escasa con la satisfacción del estudiante; a ello es recomendable que la calidad de los servicios, se amplíe con estudios metodológicos de investigación sobre sus indicadores relacionándolos los bienes físicos, instalaciones e infraestructura con la medición del grado de satisfacción de los estudiantes, dentro de los estudios de formación y proceso productivo, teniendo mucho énfasis y observación con los estudiantes que se auto proveen con sus propios equipos e insumos.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Alonso J. y Grande I. (2013) Comportamiento del consumidor, Decisiones y estrategias de marketing. 7ma. Ed España: ESIC.
- Álvarez J., Chaparro E. y. Reyes D. (2014), Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, recuperado de; <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf> y <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Arrué, J. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFO%20RME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>
- Atao, M. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015. (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios N. (2011). Calidad de las Escuelas Bolivarianas en Venezuela (tesis doctorado). Recuperado de: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1436/Calidad_Barrios.pdf?sequence=1
- Bullón V., S. (2007, p.18). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad (Tesis de Licenciamiento). Recuperado: file:///C:/Users/juan/Downloads/BULL%20VALLAIZ%20SAHI_SATISFACCI%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf
- Carrasco D., S. (2008) Metodología de la Investigación Científica. 1ra. Ed Perú: San Marcos.
- Carrasco Díaz, S. (2009). Gestión de Calidad y Formación Profesional - Acreditación Universitaria. 1ra. Ed. Perú: San Marcos.
- Carreras, LI. (2006). Cómo educar en valores: materiales, textos, recursos y técnicas. España: Ed. Narcea.

- Castillo, E. (2010). Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Civera, M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf;jsessionid=F7C75CBFB79275B9F5949DADFF28C0BF?sequence=1>
- Cueva, V. (2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Perú.: Universidad de Piura.
- Chacaltana, J. Yamada, G. (2009). Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú. Recuperado de https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/calidad_de_empleo_en_peru.pdf .
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Cruzado, J. y Siccha, O. (2015). Medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo, Trujillo – 2014 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1450/1/Jordan_Juan_Medicion_Calidad_Servicio.pdf
- Díaz, D. y Delgado, M. (2014). Competencias gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: una propuesta desde la socioformación. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/183/1/TM_DiazCastilloDoris_DelgadoLeyvaMiguel.pdf
- Droguett, F (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- Gonzales, L. (2014). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014 (Tesis de

- Licenciatura). Recuperado de la Url:
http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/964/gonzalezpascual_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez B., C. (2009). Investigación Educativa A. texto autoinstructivo concepto fundamentales de la investigación científica. 3ra ed. Perú: UNMSM –CEPREDIM.
- Hernandez B., C. (2009). Investigación Educativa B. texto autoinstructivo procedimientos metodológicos para la investigación científica. 3ra ed. Perú: UNMSM –CEPREDIM.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernandez, J. (2016). La Educación técnica y desarrollo como productividad en el mercado laboral. Entrevista al Director del OEI- Perú. Recuperado de: http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/educacion-tecnica-y-desarrollo-jose-hernandez-toro-noticia-1902560?ref=flujo_tags_480184&ft=nota_1&e=titulo
- Farfan, Y. (2007). La fiabilidad, Perú: Editorial moderna
- Ferrando, J. (2008), "Marketing en empresas de servicios" España: Alfaomega Grupo Editor.
- Gonzales, H. (2006). ¿Qué significa para una organización implantar ISO 9000 y cuáles son sus beneficios? 1º Edición. Argentina. Ed. Buenos aires
- IPEBA, (2011). Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de centros de educación técnico – productiva. Perú: IPEBA-MINEDU - BNP
- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (Titulo de Licenciamiento). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Alcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Leon, M. (2016). Entrevista a la Presidenta de la Asociación de Institutos y Escuelas de educación Superior del Perú. ASISTE – Perú. Recuperado de: <http://www.logrosperu.com/noticias/institucionales/2260-ieducacion-tecnica-vs-educacion-universitaria.html>
- Linares, I. (2015). Informe sobre situación de la educación superior tecnológica y técnico productiva hacia una política de calidad. ESAN. Recuperado de: http://www.academia.edu/14695240/situacion_de_la_educacion_superior_tecnologica_y_tecnico_productiva_hacia_una_politica_de_calidad
- Ñahuirima, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015 (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OIT, (2010). Trabajo Decente y Juventud en America 2010, recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_180132.pdf
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Richard O. (2010) Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo, Original en inglés Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer 2da ed, EUA: Sharpe - NY.
- Reichheld, F. (2003) El efecto de la lealtad, Beneficios y Valor último. Original en inglés the loyalty efecto. Ariel ed. España: Norma.
- Sampiere, H. (2010). Metodología de la investigación. 5ta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Perea N. Tesis (2014). Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena. Recuperado de: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/390/1/tesis%20completa.pdf>
- Pintado, E. (2007). Comportamiento organizacional gerenciación y conducción del talento humano. 2da ed. Perú: IPECU.

- Roldan, L., Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1676>
- Velarde, C. y Medina D. (2016). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Vilchez, G. (2014). Evaluación de la gestión educativa del Centro De Educación Técnico Productivo Madre Admirable (Tesis de Maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5800/VILCHEZ_CHOQUEHUAYTA_GISSELA_EVALUACION_ADMIRABLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V., Parasuraman, A y Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. 2da ed. España, Díaz de Santos.
- Zeithaml V. y Bitner M. (2002). Marketing de servicio: Un enfoque de integración del cliente. 2da ed. México: Mc. Graw-Hill.
- Zeithaml V., Bitner M. y Gremler, D.(2009). Marketing de servicio. 5ta ed. México. Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos

1.1 Cuestionario

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Calidad del servicio y satisfacción del estudiante

1. Instrucciones

Basado en su experiencia como estudiante del CETPRO Daniel Villar de Caraz; piense en una institución que brindaría una excelente calidad en el servicio. Piense en la Institucion Educativa con la que usted estaría satisfecho como estudiante.

Por favor, indique el grado que usted siente que la institución debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la **CARACTERISTICA NO ES TOTALMENTE ESENCIAL**, **ENCIERRE EL NUMERO 1 como "totalmente desacuerdo"**. Si cree que **LA CARACTERISTICA ES ABSOLUTAMENTE ESENCIAL**, encierre **EL NUMERO 5** si considera **como "totalmente de acuerdo"**.

Si en su decision siente que **LAS CARACTERISTICAS NO ES MUY DEFINIDA**, **precise uno de los numeros intermedios**, en **ENCIERRE EL NÚMERO 2 como "desacuerdo"**, **ENCIERRE EL NÚMERO 3 como "ni de acuerdo ni en desacuerdo"**, **ENCIERRE EL NÚMERO 4 "de acuerdo"**.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un numero que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la institución educativa que ofrece una excelente calidad en el servicio.

2. Datos Necesarios

Taller y/o Especialidad:

Genero:

Edad:

3. Cuestionario sobre Calidad del Servicio

	RELACION DE ENUNCIADOS	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Declaraciones sobre la fiabilidad del servicio						
1	Se cumple los compromisos con el o los estudiante (s) en un tiempo determinado.	1	2	3	4	5
2	Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el o los estudiante (s) lo requieren.	1	2	3	4	5
3	Se da muestra de sincero interes por resolver el o los problemas del estudiante	1	2	3	4	5
4	Se dá en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiante (s).	1	2	3	4	5

Declaraciones sobre la Responsabilidad en el servicio						
5	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable al o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
6	Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
7	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiante (s)	1	2	3	4	5
8	Se dispone un tiempo de espera para poder atender a el o los estudiantes (s)	1	2	3	4	5
Declaraciones sobre seguridad por el servicio						
9	Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiante (s)	1	2	3	4	5
10	Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece a el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
11	Se informa los diferentes servicios o actividades dando muestras de permanente comunicación con el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
12	Se expresa un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiante (s).	1	2	3	4	5

		Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
RELACION DE ENUNCIADOS						
Declaraciones sobre la empatía en el servicio						
13	Se manifiesta atención individualizada o personalizada cuando el estudiante lo requiere.	1	2	3	4	5
14	Se expresa generosidad en la atención personal demostrando carisma con el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
15	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
16	Se demuestra un buen entendimiento en los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
Declaraciones sobre los Elementos tangibles para el servicio						
17	Se considera que la apariencia de los equipos y máquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el o los estudiantes (s).	1	2	3	4	5
18	Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
19	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
20	Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo,) de forma permanente por parte del personal.	1	2	3	4	5
21	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc) como parte informativa de las actividades institucionales.	1	2	3	4	5

4. Cuestionario sobre la satisfaccion del servicio

RELACION DE ENUNCIADOS		Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Declaraciones sobre la Confiabilidad del servicio						
22	Se manifiesta creible el servicio solicitado dando muestras de credibilidad en sus actividades con el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
23	Se demuestra que la solución de los problemas con el o los estudiante (s) es sincera y veraz a traves del dialogo..	1	2	3	4	5
24	Se expresa un trato equitativo durante el proceso del servicio por el o los estudiante (s) considerando honestidad en su atención.	1	2	3	4	5
Declaraciones sobre Validez del servicio						
25	Se cumple oportunamente en dar la solución a los problemas generados en beneficio de él o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
26	Se actua de manera correcta durante la prestación del servicio comprendiendo siempre a el o los estudiante (s).	1	2	3	4	5
Declaraciones sobre la Lealtad al servicio						
27	Se considera que el o los estudiantes siempre participan activamente en las actividades académicas y/o cívicas.	1	2	3	4	5
28	Se considera que el Personal de la institución siempre participa activamente en las actividades establecidas.	1	2	3	4	5
29	Se considera que el o los estudiante (s), estan complacidos con el servicio prestado manifestando una identidad institucional.	1	2	3	4	5

Br. Erick César Pinedo Jara

¡Gracias por su colaboración!

Leyenda:

Calidad del Servicio		Satisfacción del Estudiante	
Puntaje	Niveles	Puntaje	Niveles
[91 - 125],	Alta:	[33 - 40]	Alta:
[61 - 90],	Media:	[16 - 32]	Media
[21 - 60]	Baja:	[08 - 15]	Baja

1.2 Ficha técnica de los instrumentos

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Calidad del servicio.
2) Autor/Adaptación	Lic. Erick César Pinedo Jara
3) N° de ítems	21
4) Administración	Individual
5) Duración	10 a 15 minutos
6) Población	92 Alumnos.
7) Finalidad	Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.
8) Materiales	Cuestionario impreso, plumones acrílicos, pizarra, carpetas, lapiceros.
9) Codificación :	<p>Este cuestionario evalúa Cinco dimensiones: I. Fiabilidad (ítems 1, 2, 3, 4, 5); II. Responsabilidad (ítems 5, 6, 7, 8), III. Seguridad (ítems. 9, 10, 11, 12), IV. Empatía (ítems. 13, 14, 15, 16), V. Elementos tangibles (ítems 17, 18, 19, 20, 21), VI. Mediante la escala Likert cada ítem representa un nivel de clasificación categórica con una puntuación valorativa para cada dimensión, lo que permitirá conocer los niveles de percepción y correlación de estudio, así como la contrastación de hipótesis.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Fiabilidad: para validar la consistencia interna del cuestionario, determinándose el grado de fiabilidad en función a valores numéricos que oscilan entre $X_o = 0$ y $X_i = 1$. Siendo los valores de coeficiente de Alfa de Cronbach "Aceptable" para el grado de confiabilidad de 21 ítems para la variable de Calidad de Servicio con 0.770.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
11) Observaciones:	

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de percepción: Alta: [91 - 125], Media: [61 - 90], Baja: [21 - 60]

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO

12) Nombre del instrumento	Satisfacción del estudiante
13) Autor/Adaptación	Lic. Erick César Pinedo Jara
14) N° de ítems	08
15) Administración	Individual
16) Duración	10 a 15 minutos
17) Población	92 Alumnos.
18) Finalidad	Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.
19) Materiales	Cuestionario impreso, plumones acrílicos, pizarra, carpetas, lapiceros.
20) Codificación :	<p>Este cuestionario evalúa Tres dimensiones: I. Confiabilidad (ítems. 22, 23, 24), II. Validez (ítems. 25, 26) y III. Lealtad (ítems. 27, 28, 29). Mediante la escala Likert cada ítem representa un nivel de clasificación categórica con una puntuación valorativa para cada dimensión, lo que permitirá conocer los niveles de percepción y correlación de estudio, así como la contrastación de hipótesis.</p>
21) Propiedades psicométricas:	<p>Fiabilidad: para validar la consistencia interna del cuestionario, determinándose el grado de fiabilidad en función a valores numéricos que oscilan entre $X_o = 0$ y $X_i = 1$. Siendo los valores de coeficiente de Alfa de Cronbach “Cuestionable” para el grado de confiabilidad de 08 ítems para la variable de Satisfacción del estudiante con 0.687.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
22) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de percepción: Alta: [33 - 40], Media: [16 - 32], Baja: [8 - 15]

1.2 Validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

				OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Confiable	Credibilidad	Creíble	Se manifiesta creíble el servicio solicitado dando muestras de credibilidad en sus actividades con el o los estudiante (s).						X			X		X		X		
	Veracidad	Sincero	Se demuestra que la solución de los problemas con el o los estudiante (s) es sincera y veraz a través del dialogo.									X		X		X		
	Honestidad	Equidad	Se expresa un trato equitativo durante el proceso del servicio por el o los estudiante (s) considerando honestidad en su atención.									X		X		X		
Validez	Beneficio	Solución oportuna	Se cumple oportunamente en dar la solución a los problemas generados en beneficio de él o los estudiante (s).						X			X		X		X		
	Comprensión	Correcto	Se actúa de manera correcta durante la prestación del servicio comprendiendo siempre a o los estudiante (s).									X		X		X		
Lealtad	Participación activa	Consideración del estudiante	Se considera que el o los estudiante (s) siempre participan activamente en las actividades académicas y/o cívicas						X			X		X		X		
		Consideración del personal	Se considera que el personal de la institución siempre participa activamente en las actividades establecidas.									X		X		X		
	Identidad	Complacencia	Se considera que el o los estudiante (s), están complacidos con el servicio prestado manifestando una identidad institucional.								X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Satisfacción de los estudiantes
OBJETIVO : Aplicar el instrumento a los estudiantes de las diferentes especialidades del CETPRO - Caraz
DIRIGIDO A : A los estudiantes del Centro Técnico – Productiva – CETPRO Daniel Villar de Caraz
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Vilchez Vásquez, Rosa

VALORACION :

MUY ALTO	X ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	---------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR
ROSA VILCHEZ VÁSQUEZ
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE 114113

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

				OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confiabilidad	Credibilidad	Creíble	Se manifiesta creíble el servicio solicitado dando muestras de credibilidad en sus actividades con el o los estudiante (s).						X		X		X		X		
	Veracidad	Sincero	Se demuestra que la solución de los problemas con el o los estudiante (s) es sincera y veraz a través del dialogo.								X		X		X		
	Honestidad	Equidad	Se expresa un trato equitativo durante el proceso del servicio por el o los estudiante (s) considerando honestidad en su atención.								X		X		X		
Validez	Beneficio	Solución oportuna	Se cumple oportunamente en dar la solución a los problemas generados en beneficio de él o los estudiante (s).						X		X		X		X		
	Comprensión	Correcto	Se actúa de manera correcta durante la prestación del servicio comprendiendo siempre a o los estudiante (s).								X		X		X		
Lealtad	Participación activa	Consideración del estudiante	Se considera que el o los estudiante (s) siempre participan activamente en las actividades académicas y/o cívicas						X		X		X		X		
		Consideración del personal	Se considera que el personal de la institución siempre participa activamente en las actividades establecidas.								X		X		X		
	Identidad	Complacencia	Se considera que el o los estudiante (s), están complacidos con el servicio prestado manifestando una identidad institucional.								X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Satisfacción de los estudiantes

OBJETIVO : Ejecutar el instrumento a los estudiantes de las diferentes especialidades del CETPRO - Caraz

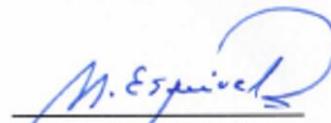
DIRIGIDO A : A los estudiantes del Centro Técnico – Productiva – CETPRO Daniel Villar de Caraz

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Esquivel Infantes, Santos Miguel

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración..

VALORACION :

MUY ALTO	X ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	---------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

Santos Miguel Esquivel Infantes
Mg. En Administración
CLAD N° 03338

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017

				OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confiabilidad	Credibilidad	Creíble	Se manifiesta creíble el servicio solicitado dando muestras de credibilidad en sus actividades con el o los estudiante (s).						X		X		X		X		
	Veracidad	Sincero	Se demuestra que la solución de los problemas con el o los estudiante (s) es sincera y veraz a través del dialogo.								X		X		X		
	Honestidad	Equidad	Se expresa un trato equitativo durante el proceso del servicio por el o los estudiante (s) considerando honestidad en su atención.								X		X		X		
Validez	Beneficio	Solución oportuna	Se cumple oportunamente en dar la solución a los problemas generados en beneficio de él o los estudiante (s).						X		X		X		X		
	Comprensión	Correcto	Se actúa de manera correcta durante la prestación del servicio comprendiendo siempre a o los estudiante (s).								X		X		X		
Lealtad	Participación activa	Consideración del estudiante	Se considera que el o los estudiante (s) siempre participan activamente en las actividades académicas y/o cívicas						X		X		X		X		
		Consideración del personal	Se considera que el personal de la institución siempre participa activamente en las actividades establecidas.								X		X		X		
	Identidad	Complacencia	Se considera que el o los estudiante (s), están complacidos con el servicio prestado manifestando una identidad institucional.							X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Satisfacción de los estudiantes

OBJETIVO : Ejecutar el instrumento a los estudiantes de las diferentes especialidades del CETPRO - Caraz

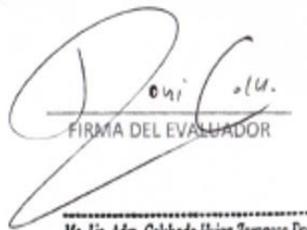
DIRIGIDO A : A los estudiantes del Centro Técnico – Productiva – CETPRO Daniel Villar de Caraz

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Colchado Huiza, Zaragoso Doni.

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración.

VALORACION :

MUY ALTO	X ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	---------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

Mp. Lic. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
Ciudad - 03342
- Docente Universitario

1.3 Confiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, lo cual está basado en el promedio de las correlaciones entre los 21 ítems de la variable Calidad de servicio.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	74	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	74	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	21

Para el análisis de confiabilidad usando el coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,770; valor relativamente superior al mínimo “aceptable” de 0,7. Siendo el número de elementos igual a 21, lo que se aprecia en la tabla estadística de fiabilidad, corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento de la variable.

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, lo cual está basado en el promedio de las correlaciones entre los 08 ítems de la variable Satisfacción del estudiante.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	74	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	74	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,667	8

Para el análisis de confiabilidad usando el coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,687; valor relativamente superior al mínimo “cuestionable” de 0,6. Siendo el número de elementos igual a 08, lo que se aprecia en la tabla estadística de fiabilidad, corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento de la variable.

Anexo 2: Matriz de consistencia

2.1 Matriz de consistencia de las variables

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
<p>“La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro</p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio respecto a la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticos del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017?</p>	<p>OBJETIVO PRINCIPAL Determinar la calidad del servicio y su relación respecto a la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticos del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro técnico productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017</p>	<p>VARIABLE 1 Calidad del Servicio</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Compromiso</p> <p>Capacidad del personal</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Promoción de servicios</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>Desempeño correcto</p> <p>Sincero Interés</p> <p>Oportuno</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal correlacional.</p> <p>dónde: M: Muestra O1: Variable Calidad de Servicio O2: Variable Satisfacción Laboral r : Relación de las variables de estudio. P : Propuesta</p>
					<p>Responsabilidad</p>	<p>Cortesía y amabilidad</p> <p>Rapidez y precisión</p> <p>Grado de compromiso</p> <p>Tiempo de espera</p>	<p>Disponibilidad</p> <p>Prontitud</p> <p>Atención</p> <p>Disponibilidad</p>	<p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	

<p>Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017</p>		<p>OBJETIVOS SECUNDARIOS</p> <p>a) ¿Cuál son los niveles de calidad de servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017?</p> <p>b) ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los estudiantes dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017?.</p> <p>c) ¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>a) Ha: Existe niveles de calidad de servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p> <p>Ho: No Existe niveles de calidad de servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017</p> <p>b) Ha: Existe niveles de satisfacción de los estudiantes dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p> <p>Ho: No Existe niveles de satisfacción de los estudiantes dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p> <p>c) Ha: Existe el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante</p>		<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>Información y consulta</p> <p>confianza</p> <p>Grado de comunicación</p> <p>Grado de credibilidad</p> <p>Capacidad de atención</p> <p>Carisma</p> <p>paciencia</p> <p>Armonía de diálogo</p> <p>Estado de los equipos</p> <p>Ambiente de trabajo</p> <p>Informes</p> <p>Imagen del personal</p> <p>material informativo</p>	<p>conocimiento</p> <p>Inspiración</p> <p>Informes</p> <p>Trato cortes</p> <p>Atención personal</p> <p>Generosidad</p> <p>Comprensión</p> <p>entendimiento</p> <p>Apariencia de los equipos</p> <p>atractivas</p> <p>Horario</p> <p>Pulcritud</p> <p>Materiales asociados</p>	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p>	<p>POBLACION</p> <p>Estará comprendido por todos los estudiantes del CETPRO "Daniel Villar"≥ mayores de 18 años matriculados y participantes al II módulo de especialidad 2017.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La metodología se basa al promedio ponderado del resultado de la muestra poblacional de alumnos matriculados y participantes durante el II módulo de enseñanza de cada taller 2017.</p> $n_t = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * d^2 + Z^2 * P * Q}$
---	--	--	--	--	---	--	---	--	---

		<p>la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017?.</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017?</p>	<p>dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p> <p>Ho: No Existe el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p> <p>d) Ha: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p> <p>Ho: No Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción del Estudiante</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Credibilidad,</p> <p>Veracidad</p> <p>Honestidad</p>	<p>Creíble</p> <p>Sinceridad</p> <p>Equidad</p>	<p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>	
					<p>Validez</p>	<p>Beneficio</p> <p>Comprensión</p>	<p>Solución Oportuna</p> <p>Correcto</p>	<p>25</p> <p>26</p>	
					<p>Lealtad</p>	<p>Participación activa</p> <p>Identidad</p>	<p>Consideración del estudiante</p> <p>Consideración del personal</p> <p>Complacencia</p>	<p>27</p> <p>28</p> <p>29</p>	

Anexo 3: Constancias emitidas por la institución que acredita la realización del estudio



CETPRO "Daniel Villar" - Caraz



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ 2017-2016"
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

El que suscribe la Dirección del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) "Daniel Villar" de Caraz, expide la presente:

CONSTANCIA

Al profesional Licenciado; en Administración, y en Educación, Señor, Erick César PINEDO JARA, actual docente del Taller de Administración y Comercio de esta casa de estudios; del cual se le autoriza recopilar todos los alcances necesarios de información en la elaboración del Proyecto de investigación "La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico-Productiva (CETPRO) "Daniel Villar" de Caraz, 2017", en el ámbito de su desarrollo y presentación para los estudios de Post Grado en Maestría en Gestión Pública, organizado por la Universidad César Vallejo.

Se le expide el presente a favor del interesado para los fines que crea por conveniente,

Caraz, 18 de julio de 2016.

Atentamente,



CETPRO "Daniel Villar" - Caraz



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ 2017-2016"
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

El que suscribe la Dirección del Centro de Educación Técnico-Productiva (CETPRO) "Daniel Villar" de Caraz, expide la presente:

CONSTANCIA

Al profesional Licenciado; en Administración, y en Educación, Señor, Erick César PINEDO JARA, actual docente del Taller de Administración y Comercio de esta casa de estudios; quien realizó dentro de la Institución durante el presente mes, el proceso de recopilación de datos sobre un cuestionario elaborado, para una muestra de 74 estudiantes como parte de la Tesis; "La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico-Productiva (CETPRO) "Daniel Villar" de Caraz, 2017; quedando la información de los resultados a este despacho.

Se le expide el presente a favor del interesado para los fines que crea por conveniente,

Caraz, 30 de junio de 2017.

Atentamente,

Anexo 4: Otros

4.1 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado “**Calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017**”. Conducida por el alumno de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública”.

Yo..... (Nombres y apellidos)

Identificado con DNI N° domiciliado en

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con Erick César Pinedo Jara

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que mi participación es confidencial

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones

Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma-Participante

Firma-Investigador

4.2 Base de datos en el software SPSS vs. 22 correspondiente a las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante del centro de educación técnico-productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de la ciudad de Caraz. 2017

DIMENS_VARIAB_NIV_modif_Erick.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 49 de 49 variables

	Id	Taller_Especi	Genero	Edad	DIM_FI ABIL	DIM_R ESP	DIM_S EGUR	DIM_E MPAT	DIM_BI EN_TAN G	V1.CA LID_SE RVICIO	DIM_C ONFIA B	DIM_V ALID	DIM_L EALT	V2_SATIS F_ESTUD	NIVEL D1	NIVEL D2	NIVEL D3	NIVEL D4	NIVEL D5	NIVEL_V 1.CALID AD	NIVEL D6	NIVEL D7	NIVEL D8	NIVEL V2.SA TI...	C1	C2	C3
1	1	Admin_Co	Varon	30	13	15	14	15	14	71	13	9	12	34	BAJ...	MED...	BAJ...	MED...	BAJ...	BAJA ...	ALT...	ALT...	MED...	ALT...	4	2	4
2	2	Admin_Co	Mujer	36	18	18	17	13	20	80	11	8	13	32	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	ALTA ...	MED...	MED...	ALT...	MED...	4	4	5
3	3	Admin_Co	Varon	18	16	17	18	17	20	88	12	8	14	34	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	ALTA ...	MED...	MED...	ALT...	ALT...	4	3	4
4	4	Admin_Co	Mujer	32	17	15	19	18	21	90	14	9	13	36	ALT...	MED...	ALT...	ALT...	ALT...	ALTA ...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	4	4	5
5	5	Admin_Co	Mujer	18	15	19	19	16	20	89	14	10	13	37	MED...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	ALTA ...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	5	2	5
6	6	Admin_Co	Varon	18	15	15	14	16	17	77	9	7	8	30	MED...	MED...	BAJ...	ALT...	MED...	MEDI...	BAJ...	MED...	BAJ...	BAJ...	4	3	4
7	7	Admin_Co	Mujer	18	17	16	18	15	19	85	13	8	13	34	ALT...	MED...	ALT...	MED...	ALT...	ALTA ...	ALT...	MED...	ALT...	ALT...	4	3	5
8	8	Admin_Co	Mujer	18	15	16	15	15	18	79	10	8	12	30	MED...	MED...	MED...	MED...	MED...	MEDI...	BAJ...	MED...	MED...	MED...	4	4	4
9	9	Construc	Varon	18	12	15	14	13	15	64	10	10	9	29	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJA ...	BAJ...	ALT...	BAJ...	MED...	3	4	2
10	10	Construc	Varon	18	12	13	14	16	18	73	10	8	10	28	BAJ...	BAJ...	BAJ...	ALT...	MED...	MEDI...	BAJ...	MED...	BAJ...	MED...	4	2	2
11	11	Construc	Varon	22	14	15	11	13	14	67	8	5	10	26	MED...	MED...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJA ...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	2	3	5
12	12	Construc	Varon	20	11	14	12	12	15	75	8	6	12	26	MED...	MED...	BAJ...	BAJ...	ALT...	MEDI...	BAJ...	BAJ...	MED...	BAJ...	4	4	4
13	13	Construc	Varon	18	13	12	13	15	14	67	10	5	11	26	BAJ...	BAJ...	BAJ...	MED...	BAJ...	BAJA ...	BAJ...	BAJ...	MED...	BAJ...	4	3	3
14	14	Construc	Varon	20	15	15	16	17	15	78	12	8	12	32	MED...	MED...	MED...	ALT...	BAJ...	MEDI...	MED...	MED...	MED...	MED...	3	4	4
15	15	Construc	Varon	22	18	16	17	16	21	88	14	9	12	35	ALT...	MED...	ALT...	ALT...	ALT...	ALTA ...	ALT...	ALT...	MED...	ALT...	5	5	3
16	16	Construc	Varon	20	12	13	14	12	17	68	10	8	10	28	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	MED...	BAJA ...	BAJ...	MED...	BAJ...	MED...	3	4	3
17	17	Industri	Mujer	25	18	17	14	12	14	80	12	9	14	35	ALT...	ALT...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	MEDI...	MED...	ALT...	ALT...	ALT...	5	4	5
18	18	Industri	Mujer	17	15	17	15	19	23	89	13	9	13	35	MED...	ALT...	MED...	ALT...	ALT...	ALTA ...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	4	5	5
19	19	Industri	Mujer	27	14	15	13	8	15	65	10	6	12	28	MED...	MED...	BAJ...	BAJ...	BAJ...	BAJA ...	BAJ...	BAJ...	MED...	MED...	5	2	2
20	20	Industri	Varon	21	17	19	19	20	23	93	14	10	14	38	ALT...	MED...	ALT...	ALT...	MED...	ALTA ...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	4	3	5
21	21	Industri	Mujer	18	14	14	15	14	19	76	11	7	10	28	MED...	MED...	MED...	MED...	ALT...	MEDI...	MED...	MED...	BAJ...	MED...	3	4	4
22	22	Industri	Mujer	20	15	17	17	17	10	85	11	8	10	28	MED...	ALT...	ALT...	ALT...	ALT...	ALTA ...	MED...	MED...	BAJ...	MED...	4	4	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:09 p.m. 21/07/2017

4.3 Base técnica del instrumento validado

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de
Empresas CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la pollería, para el trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de las pollerías del distrito, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino Masculino

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años
b) de 26 a 35 años
c) de 36 a 45 años
d) de 46 a más

1.3. Usted con qué frecuencia visita al establecimiento de la pollería a la semana:

a) Primera vez b) 1 a 2 veces c) Mas de 3 veces

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Variable 1: Calidad de servicio

Nº	I	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: EVIDENCIA FISICA						
1	¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?					
2	¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?					
3	¿Se encuentra cómodo con la apariencia personal de los colaboradores?					
4	Para Usted. ¿La calidad de servicio que brinda la pollería en cuanto a la cantidad de pollo, papas, ensalada, aspecto y sabor es la adecuada?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
6	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda?					
7	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?					
8	¿Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los clientes?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	¿Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda?					
10	¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					
11	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
12	¿La pollería cuenta con atractivos para niños (juegos de recreación)?					
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		1	2	3	4	5
13	¿La pollería da atención personalizada a los clientes?					
14	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?					
15	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades?					
16	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades?					

Variable 2: Satisfacción de los clientes.

Nº	ITEMS					
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN - PRECIO		1	2	3	4	5
17	¿El precio del pollo está acorde con el servicio brindado por el					
18	¿Considera que el precio que paga por el plato del pollo es justo?					
19	¿La pollería le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio?					
20	¿La comunicación (idioma) de los trabajadores con los clientes es adecuada y entendible?					
DIMENSIÓN 2: TRANSPARENCIA		1	2	3	4	5
21	¿La pollería cumple con el pedido que realiza acerca de sus necesidades?					

22	¿El trabajador da una imagen de honestidad y confianza?					
23	¿Está de acuerdo el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente?					
24	¿La pollería cuenta con seguridad física (vigilancia)?					
	DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
25	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?					
26	¿El tiempo de espera para la entrega de su producto (plato de pollo) es el esperado?					
27	En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente					
28	En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente insatisfecho?					

Fuente: repositorio.unajma.edu.pe; de Nahuirima, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015 (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4.4 Fotos Institucionales

Figura 01

CETPRO "Daniel Villar" - Dirección



Fotografía perteneciente a la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2017 y verificación de avances Plan de Desarrollo Concertado 2016 – diciembre 2016

Figura 02

CETPRO "Daniel Villar" – CONEI



Fotografía perteneciente al proceso de información y recopilación de datos – junio 2017

Figura 03

CETPRO "Daniel Villar" – Dirección - CONEI



Fotografía perteneciente al proceso de monitoreo y supervisión de actividades – mayo 2017

Figura 04

CETPRO "Daniel Villar" –
Dirección - CONEI



Fotografía perteneciente al proceso de certificación modular – julio 2017