



Facultad de Administración y Negocios

Administración y Marketing

Tesis:

“La calidad de servicio total como factor de competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza”

Irvin Harber Ortiz Macedo

para optar el Título Profesional de Licenciado
en Administración y Marketing

Asesor: Luis Felipe Morales Tello

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA:

- A mi mamá Alida Macedo Dávila, a mi papá Eli Harber Ortiz Ysimura, a mi hermano Eli Harber Ortiz Macedo y a mi hermana Amy Junet Ortiz Macedo por todo su apoyo, motivación y oraciones en mis momentos de flaqueza y dejadez.

AGRADECIMIENTOS:

- A Dios Padre todo poderoso y a la Santa Madre Virgen María por su inmensa misericordia.
- A mi mamá Alida Macedo Dávila, a mi papá Eli Harber Ortiz Ysomura, a mi hermano Eli Harber Ortiz Macedo y a mi hermana Amy Junet Ortiz Macedo por todo su apoyo.
- A mi asesor Luis Felipe Morales Tello por su comprensión y sus enseñanzas.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA:.....	2
AGRADECIMIENTOS:.....	3
ÍNDICE	4
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2 Planteamiento del problema.....	10
1.3 Formulación de los problemas (principal y específicos)	13
1.4 Formulación de objetivos (principal y específicos).....	13
2. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	14
2.1 Justificación de la investigación.....	14
2.2 Delimitaciones de la investigación.....	16
2.3 Limitaciones de la investigación.....	16
2.4 Viabilidad o factibilidad de la investigación	17
3. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	17
3.1 Marco teórico.....	17
3.1.1 Antecedentes nacionales.....	17
3.1.2. Antecedentes internacionales	21
3.1.3. Bases teóricas.....	25
3.1.4. Hipótesis principal	47
3.1.5. Hipótesis específicas	47
3.1.6. Definición de variables	47
3.1.7. Glosarios de términos.....	51
3.2 Metodología	54
3.2.1 Métodos de investigación	54
3.1.2 Enfoque de la investigación	55
3.1.3 Nivel de la investigación	55
3.1.4 Tipo de investigación	56

3.1.5	Población.....	56
3.1.6	Muestra	57
3.1.7	Unidades de análisis	59
3.1.8	Diseño de la investigación: no experimental.....	59
3.1.9	Técnicas de investigación	60
3.1.10	Instrumentos de investigación	60
4.	RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	61
4.1	Resultados	61
4.1.1	Diagnóstico de gabinete.....	61
4.1.2	Diagnóstico de campo	65
4.2	Contrastación de la hipótesis	85
5.	CONCLUSIONES.....	97
6.	RECOMENDACIONES	101
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	121
8.	ANEXOS.....	126
8.1	Matriz de consistencia	126

“La Calidad de Servicio Total como factor de competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza”

RESUMEN

La presente tiene como objetivo general Implementar la Calidad de Servicio Total como factor de competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza, Se han utilizado 2 variables la dependiente (competitividad) y la independiente (calidad de servicio total), las cuales han sido analizadas a través del método inductivo – deductivo, ambos métodos están relacionados ya que se parte de datos recopilados de forma particular (encuestas realizadas a los alumnos de la sede los olivos) para llegar a conclusiones generales (método inductivo) y que a su vez ayuda a que las conclusiones generales puedan ser tomadas en cuenta para deducir en investigaciones particulares (método deductivo). A través del procedimiento que se pretende analizar a los elementos que conforman la calidad de servicio total, tales como la plana docente, plana administrativa y el alumnado, los cuales han sido objetos de estudios como parte del problema. A través del análisis se brindarán propuestas e ideas que ayuden como parte de un factor competitivo en el crecimiento del Instituto Arzobispo Loayza. La recopilación de datos se ha obtenido a través de un instrumento estadístico (encuesta) que ha sido evaluado por el programa SPSS, tomando como sustento el coeficiente de alfa Cronbach, el cual arrojo como resultado 0.858 equivalente a 85.8 % basado en el promedio de las correlaciones de las preguntas de la variable independiente y dependiente y que están en un nivel de aceptación. En conclusión, a través de esta investigación se brindarán ideas que tengan un valor significativo en la educación, el clima laboral del área administrativa y una mejor percepción de parte de los alumnos del Instituto Arzobispo Loayza.

Palabras Claves: Calidad de servicio total, competitividad, educación superior, educación tecnológica.

"Total Service Quality as a factor of competitiveness in the Archbishop Loayza Private Higher
Technological Institute

ABSTRACT

The general objective of this study is to implement the Total Service Quality as a competitiveness factor in the Archbishop Loayza private higher technological institute. Two variables have been used, the dependent variable (competitiveness) and the independent variable (total service quality), which have been analyzed through the inductive-deductive method, Both methods are related since they are based on data collected in a particular way (surveys conducted with the students of Los Olivos) to reach general conclusions (inductive method) and that in turn helps the general conclusions to be taken into account to deduce in particular investigations (deductive method). Through the procedure we intend to analyze the elements that make up the total quality of service, such as the teaching staff, administrative staff and students, which have been studied as part of the problem. Through the analysis, proposals and ideas will be offered to help as part of a competitive factor in the growth of the Archbishop Loayza Institute. The data collection has been obtained through a statistical instrument (survey) that has been evaluated by the SPSS program, taking as support the Cronbach's alpha coefficient, which yielded a result of 0.858 equivalent to 85.8% based on the average of the correlations of the questions of the independent and dependent variable and which are at a level of acceptance. In conclusion, this research will provide ideas that have a significant value in education, the work environment of the administrative area and a better perception of the students of the Archbishop Loayza Institute.

Key words: Total service quality, competitiveness, higher education, technological education.

INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta tiene como finalidad brindar ideas y soluciones efectivas ante una problemática que se denota en el Instituto Arzobispo Loayza, la cual, daremos hincapié en las falencias que lamentablemente no ayudan al desarrollo y progreso de la institución. Es por tal razón que la presente tesis pretende investigar una problemática que está relacionada con la calidad de servicio total (variable independiente) a través de 3 factores, plana docente, personal administrativo y alumnado, y por otro lado la competitividad (variable dependiente) que será la capacidad de respuesta sustentada por todas las ideas al finalizar la investigación.

El enfoque de la calidad de servicio total implica de investigación y análisis de la situación en el entorno geográfico (Sede los Olivos) por medio de instrumentos estadísticos, dichas herramientas serán utilizadas o correlaciones a través del programa estadístico SPSS como parte del diagnóstico objetivo para brindar propuestas de solución que implican el compromiso del personal administrativo, docente y alumnado. De esta manera se piensa desarrollar capacitaciones orientadas a la motivación constante que necesita el personal administrativo, docente y alumnado en general.

Para un mejor entendimiento de la tesis se recomienda guiarse de la matriz de consistencia donde se menciona los problemas que suceden, los objetivos que deben cumplirse y las hipótesis que se han planteado para el cuestionamiento y afirmación de la investigación.

A través de este enfoque se ha mencionado a la brevedad lo que se va a desarrollar durante el tiempo que sea pertinente y tomando como base la estructura establecida en el índice, siguiendo los parámetros adecuados a la investigación correspondiente.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

En la actualidad se denota mucho una problemática la cual interfiere en el desarrollo fundamental de la misión y visión de algunas organizaciones del sector superior institucional educativo privado, nos referimos al desánimo y lo rutinario, variables negativas y de gran influencia en las organizaciones, las cuales perjudican el avance progresivo del planeamiento estratégico que se debe desarrollar en el corto, mediano y largo plazo de la ejecución de objetivos y metas trazadas por la gerencia general.

En el Instituto Arzobispo Loayza se denotan algunos problemas que dificultan ciertos aspectos en el desarrollo de los procesos administrativos, tales como, los diversos trámites que realizan los alumnos y atención por parte de algunos colaboradores de las diversas sedes a nivel de lima metropolitana y del cual, se denota una demora en el proceso de respuesta por parte de la Institución, quiere decir que el instituto tarda en responder a las diversas solicitudes de los alumnos, lo que en cierta parte dificulta a que los alumnos puedan tener documentos importantes para postular a una vacante de empleo.

De acuerdo a la investigación se ha podido denotar que algunos alumnos han demostrado disconformidad en algunos aspectos tales como trámites administrativos, la mensualidad de la carrera, mala atención por parte de algunos colaboradores e información no tan relevante en redes sociales.

La calidad académica se viene desarrollando a través de la diversas actualizaciones, coordinaciones y reuniones que se tiene con los docentes de las diversas especialidades, aunque no son suficientes y requieren de capacitaciones constantes a través de un especialista que pueda brindar herramientas didácticas y herramientas tecnológicas para una mejora continua.

Tomando en consideración estos aspectos se menciona 3 elementos fundamentales que sustentan y se relacionan con la calidad de servicio total (variable independiente) la labor personal administrativo, la labor del personal docente y las opiniones de los alumnos, del cual, a través de esta de investigación se espera analizar la problemática para su respectivo diagnóstico de la situación.

Por lo tanto, bajo esta premisa se entiende que la calidad de servicio total (variable independiente) hoy en día se ha vuelto un factor determinante en el progreso y desarrollo de toda institución educativa privada porque permite la competitividad (variable dependiente) que se necesita para obtener un posicionamiento y prestigio destacable a nivel nacional ante la descripción de la realidad problemática.

1.2 Planteamiento del problema

La investigación se realizará en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza que a través del tiempo se posiciona en el sector de la salud a través de sus alumnos, profesionales técnicos destacados en diversos hospitales y clínicas a nivel nacional. La Institución cuenta con 40 años de respaldo en la formación de profesionales técnicos de la salud.

Actualmente la institución cuenta con carreras técnicas profesionales tales como enfermería, farmacia, prótesis dental, laboratorio clínico, fisioterapia y rehabilitación; también con carreras cortas tales como auxiliar en enfermería, auxiliar en farmacia, auxiliar en prótesis dental, asistente de pediatría, asistente geriátrico, técnico especialista en masoterapia, visitador médico, auxiliar en fisioterapia y rehabilitación.

Debido a la creciente demanda de la población juvenil por estudiar una carrera de la salud la institución apuesta por expandirse cada vez más, es por tal razón que cuenta con locales ubicados en el Cercado de Lima, Ate Vitarte, Lince, Independencia, San

Juan de Lurigancho, Los Olivos, Puente Piedra, San Juan de Miraflores y Villa el Salvador.

Nuestro estudio se enfoca en investigar los factores que determinan la Calidad de Servicio Total, tales como la atención por parte de los colaboradores, la satisfacción de los alumnos y el desempeño de los docentes, estos 3 factores son determinantes en la Calidad de servicio total (variable independiente), ya que de esto depende la Competitividad (variable dependiente).

Por tal razón daremos algunos detalles (problemas) con respecto a las causas y efectos que afectan a la Calidad de Servicio Total (variable independiente), estos problemas han sido observados en Instituto Arzobispo Loayza, las cuales suelen afectar el rendimiento de los colaboradores ocasionando deficiencias y trabajo rutinario sin ánimos y esfuerzos que valgan la pena realizarlo:

- La falta de servicio amable en todo ambiente laboral (colaboradores) y académico (Docentes) siempre repercute en un clima mal humorado lo que debilita el rendimiento y compromiso de los colaboradores.
- La implicación del personal (colaboradores administrativos y docentes) por no realizar un buen trabajo repercute en procesos deficientes que demandan tiempo y que su se ve reflejado en la desconformidad por parte de los alumnos y clientes que buscan una respuesta inmediata.
- La falta de infraestructura perjudica en ciertos aspectos el entorno de la Institución, ya que, esto puede repercutir en el desánimo de los colaboradores y estudiantes al sentir inseguridad por parte de su centro de estudio.
- La falta de equipos multimedia en cierta parte puede afectar la percepción de los colaboradores y estudiantes al pensar que la Institución carece de

instrumentos tecnológicos e innovadores por lo cual es un aspecto que se debe tomar en cuenta para la mejora continua y desarrollo de la institución.

- La falta de motivación y capacitación hacia los colaboradores (personal administrativo y docentes) produce estrés laboral y desánimo, lo cual, repercute en realizar sus labores de forma efectiva.
- El clima rutinario en la organización no ayuda a pensar en una mejora de procesos, sino que detiene la productividad en algunos casos y en otros genera desánimos y falta de actitud de parte de los trabajadores.

De no dar solución a estas falencias y no tomar en cuenta las propuestas que serán desarrolladas páginas más abajo, la institución no podrá progresar de forma efectiva, ya que, seguirá presentando procesos ineficientes que no serían de gran ayuda para el avance progresivo de la institución, esto también puede repercutir en una gestión inadecuada que con el tiempo no permitirá el crecimiento de la empresa.

Por lo tanto, a través de la aplicación de la calidad de servicio total se espera realizar actividades motivacionales e implementación de instrumentos multimedia tecnológicos entre otros aspectos productivos que ayude a obtener un avance progresivo favorable para la institución, ya que estas propuestas permitan mejorar los procesos de atención y brindar un ambiente confiable, seguro, amigable y sobre todo dinámico para los colaboradores, cuya finalidad hará posible que la organización eleve su prestigio, posicionamiento y crecimiento progresivo.

Tomar en consideración que las propuestas serán detalladas en las páginas correspondientes a conclusiones y recomendaciones, siguiendo los lineamientos del proceso estructural de elaboración de tesis.

1.3 Formulación de los problemas (General y específicos)

Problema General

- ¿La ausencia de estrategias de gestión de Calidad de servicio total es un factor que no permite alcanzar los niveles de competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza?

Problemas Específicos

- ¿El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras de salud?
- ¿El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza?
- ¿Las dimensiones actuales de las sedes del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza no permiten atender adecuadamente a los estudiantes?
- ¿Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en el prestigio a largo plazo?

1.4 Formulación de objetivos (General y específicos)

Objetivo General

- Demostrar que la aplicación de estrategias de Calidad de Servicio Total es un factor que permitirá elevar la competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Objetivos Específicos

- Demostrar que el mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras de salud.

- Demostrar que un sistema de evaluación a los docentes es una herramienta competitiva en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.
- Demostrar que la ampliación de sedes será un factor clave para la atención al estudiante del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.
- Demostrar que los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo.

2. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Justificación de la investigación

- Justificación practica

Aplicar la calidad de servicio total ayudará a mejorar el clima laboral y al crecimiento de la Institución Arzobispo Loayza, de esta forma se podrá concientizar a los colaboradores, ya que, el simple hecho de realizar una labor y prestar atención al trabajo realizado ayudará a que cada vez más personas compartan esta idea y se cumpla con los objetivos establecidos, en ese sentido se verá reflejado el compromiso de contribuir a que otros puedan progresar y salir adelante trabajando en equipo y velando por el progreso y crecimiento de la organización.

Por lo tanto, bajo esta premisa deseo consolidar un gran beneficio para la sociedad en el sentido de que se espera tener Docentes comprometidos con la enseñanza y Profesionales Técnicos dispuestos a ayudar a la comunidad a través de la vocación de servicio cuyo objetivo es la de salvar vidas, esto permitirá que la sociedad cada vez este satisfecha por la atención de los nuevos profesionales que estén dispuestos a ayudar al prójimo en momento que se requiera.

- Justificación teórica (o de libros, leyes, fuentes, manuales)

Tomando como fuente de confiabilidad los 14 principios de la calidad detallados en el libro “fuera de la crisis” (Out of the crisis) del padre de la calidad Edward Deming nos enfocamos en el segundo principio que consiste en adoptar una nueva filosofía laboral, la cual, consiste en asumir el compromiso de trabajar en equipo velando por el bienestar de todos los colaboradores para que de esta forma los procesos de atención se puedan desarrollar de forma efectiva y amigable, también tenemos el quinto principio que consiste en una mejora continua, ya que esto permite a las organizaciones mejorar sus procesos de atención brindando una óptima calidad de servicio y por último el principio décimo segundo que consiste en reconocer el arduo trabajo de aquellos colaboradores comprometidos que se esfuerzan por ser mejores y aportas ideas que ayuden al crecimiento y desarrollo de la institución.

2.2 Delimitaciones de la investigación

- **Delimitación Espacial:**

El área geográfica en la que se desarrollará nuestro proyecto científico será la sede central del Instituto Arzobispo Loayza ubicado en pasaje nueva rosita 140 centro de lima en la capital de Perú, la ciudad de lima metropolitana.

- **Delimitación Temporal:**

Este proyecto de investigación tiene por finalidad ser desarrollado en el periodo del 2019.

- **Delimitación económica:**

Este proyecto es totalmente factible, ya que no requiere de una inversión económica costosa, más que solo la aplicación de herramientas administrativas de gestión de procesos y de calidad, es por tal razón que la inversión económica será una suma mínima considerada.

2.3 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones a observar durante la investigación del trabajo son:

- **Información:**

La obtención de datos es muy dificultosa para mi investigación, la recopilación, análisis e interpretación de la información son partes del proceso de investigación que no lo tengo disponible para mi informe correspondientes, por medio del apoyo de diversas fuentes de información se realizará una propuesta óptima que ayude a mí investigación.

- **Cultural:**

En la actualidad la institución es muy reservada en ciertos aspectos, es por tal razón que los colaboradores no permiten dar entrevistas sin previo permiso de

La Gerencia General, La Administración o La Dirección Académica, esta política es adoptada por temas de seguridad y confidencialidad, es por tal razón que a través de una solicitud podamos tener acceso a la información que se necesite para el sustento de nuestra investigación.

- **Tecnología:**

Mi tecnología es limitada en software o programas que ayuden de forma rápida en la realización de este proyecto de investigación.

2.4 Viabilidad o factibilidad de la investigación

La realización del proyecto es posible debido a que buscamos dar solución a un problema de clima laboral que parte del compromiso de los colaboradores de la organización, es por tal razón que a través de la utilización de herramientas administrativas de gestión se busca brindar un propuesta efectiva y alternativa que sea realizable y sustentable a través del tiempo.

3. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

3.1 Marco teórico

3.1.1 Antecedentes nacionales

Calidad del servicio educativo y desempeño docente en el ISPPEE “María Madre de la región Callao”, 2018, Magaly Cruzalegui Delgado, Licenciada.

El problema general:

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región callao, en el periodo 2016

Objetivo general:

Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico de Educación Especial “María Madre” de la región callao.

Nivel de investigación: Descriptiva, correlacional y de corte transversal

Comentario personal:

La presente tesis brinda un trabajo de estudio realizado acerca de la percepción que tienen los alumnos acerca del trabajo de los Docentes del Instituto María Madre de la región callao. Una idea clara que se debe tener en cuenta actualmente para saber si el desempeño docente contribuye a una enseñanza de calidad y de esta forma poder brindar una calidad educativa que contribuya con el beneficio y bienestar de la sociedad.

“Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico. Arequipa – 2016”, 2017, Melany Silvana Salazar Vergara, Bachiller.

El problema general:

¿Cuál es la percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto educativo tecnológico, Arequipa 2016?

Objetivo general:

Determinar la percepción de los alumnos sobre los elementos tangibles del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico, Arequipa 2106.

Nivel de investigación: Descriptivo exploratoria.

Comentario personal:

En la presente tesis se denota un principio fundamental de humanismo y contribución importante para avance y desarrollo de la comunidad, la calidad de servicio, la vocación y el buen trato que son variables fundamentales para elevar y posicionar de forma efectiva la imagen de la institución. La ponente brinda una propuesta muy efectiva y que en cierto modo ayuda a controlar el estrés, la preocupación y tensión de los colaboradores, en ese sentido es una herramienta muy efectiva que ayudara a una mejora continua y al cumplimiento de objetivos y metas del instituto superior tecnológico de Arequipa.

Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, 2018, Mesías Cirilo Nobarrio Moreno, Licenciado.

El problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda en una Institución Superior Tecnológica de Lima?

Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima.

Nivel de investigación: Nivel descriptivo y enfoque cuantitativo

Comentario personal:

En la presente tesis se analiza un detalle fundamental que es la satisfacción que muestran los estudiantes con respecto al servicio brindado por las instituciones educativas, las cuales tiene por objetivo formar profesionales técnicos preparados para las diversas especialidades que demanda la población y por otro lado como una meta fundamental es posicionarse como una institución de prestigio y gran aporte para la nación. Es por tal razón que su propuesta prioriza la obtención de la norma ISO 9001: 2008 la cual será de gran ayuda para el desarrollo y progreso de la institución.

Desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chincha – 2018, 2018, Jarrín Reyes Jorge Alberto, Bachiller.

El problema general:

¿Qué desempeño existe entre el desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio del instituto de educación superior pedagógico público “San Francisco de Asís” de chincha 2018?

Objetivo general:

Determinar la relación significativa que existe entre el desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio del Instituto Superior de Educación Público “San Francisco de Asís” de Chincha 2018.

Nivel de investigación: Correlacional explicativo con diseño correlacional causal.

Comentario personal:

En la actualidad el desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores se ha vuelto primordial para el desarrollo y progreso de los institutos, tal es el caso que la presente tesis brinda un informe detallado utilizando como herramienta investigación a las estadísticas, con base a lo realizado se ha tenido una percepción y una idea clara de que medidas se deben tomar para seguir mejorando y por otro lado para brindar una educación de calidad que cumpla con estándares a nivel nacional.

3.1.2. Antecedentes internacionales

“La satisfacción y percepción de la calidad de los servicios educativos que reciben los alumnos del área económico – administrativa en la institución de estudios superiores en la ciudad de Xalapa, Veracruz”, 2015, José Raymundo García Cano, Licenciado.

El problema general:

¿Las expectativas en la calidad de los servicios educativos que reciben los alumnos del área económico administrativa del instituto superior de Xalapa han sido satisfechas o insatisfechas?

Objetivo general:

Analizar la percepción en relación con los estudiantes de las licenciaturas del área económico administrativas sobre la calidad de los servicios educativos que les ofrece el instituto superior de Xalapa y conocer si sus expectativas han sido satisfechas o insatisfechas.

Nivel de investigación: Correlacional explicativo con diseño correlacional causal.

Comentario personal:

La mencionada tesis tiene por finalidad un aspecto muy interesante que debe ser tomado en cuenta, simplemente el hecho de saber que piensan los estudiantes sobre la calidad de servicio y cuál es mi percepción con respecto a la institución. En la actualidad estos tipos de estudios son importantes porque son muy pocas las instituciones que se preocupan en saber si están cumpliendo al máximo su deber tanto en calidad de servicio como en brindar una educación cada vez mejor, es por tal razón que el ponente ha brindado este aporte para poder tomarlo en cuenta en futuras investigación y de esta forma ayudar a contribuir en aspecto fundamental el cual consiste en brindar calidad de servicio y educación a la futuras generaciones del mundo.

Evaluación de la calidad del servicio al cliente de usuarios externos de los Institutos Tecnológicos en Guayaquil. Caso de estudio: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, 2018, Narcisa Jazmín Suarez Villagómez, Licenciada.

El problema general:

¿Qué aspectos crean mayor insatisfacción en los usuarios externos y genera brecha entre la expectativa y percepción de la calidad del servicio?

Objetivo general:

Evaluar la calidad del servicio de los usuarios externos del instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con la finalidad de diseñar un modelo integral de atención al cliente.

Nivel de investigación: Nivel descriptivo y enfoque cuantitativo

Comentario personal:

La presente tesis ecuatoriana tiene por finalidad analizar la calidad de servicio de parte del área administrativa la cual se enfoca en un tema muy interesante debido a que depende de los colaboradores de la organización el progreso, reconocimiento y posicionamiento de la Institución, es por tal razón que el ponente propone herramientas efectivas que permite evaluar de forma cuantitativa el desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores para el mejoramiento continuo de los servicios intangibles en beneficio de los estudiantes.

La evaluación anual de desempeño laboral docente como herramienta de gerencia para el mejoramiento de la calidad de la educación en la institución educativa instituto Manizales, 2015, Jhon Harold Ortiz Valencia y Erika Consuelo Grisales, Licenciatura.

El problema general:

¿Cómo la evaluación anual de desempeño laboral docente es una herramienta de gerencia para el mejoramiento de la calidad de la educación en la institución educativa instituto Manizales?

Objetivo general:

Fortalecer el proceso de la evaluación anual de desempeño laboral del docente y directivo docente que permite el mejoramiento continuo de la calidad de la educación en la institución educativa instituto Manizales.

Nivel de investigación: Descriptiva y correlacional.

Comentario personal:

La finalidad de la Tesis colombiana consiste en evaluar el desempeño de la calidad Docente y fundamentarlo como una herramienta de gestión, la cual será analizada por el Rector para que esta forma pueda tomar decisiones efectivas y seleccionar a un personal Docente altamente capacitado que ayude y contribuya con la enseñanza que se brinda en la institución.

Sistema de gestión de la calidad para el instituto tecnológico superior de álamo temapache, 2008, Adriana Álvarez Durán, Licenciada.

El problema general:

¿La Propuesta de un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache, de acuerdo con la norma ISO 9001:2000 mejorará la calidad de los elementos y agentes del proceso de enseñanza y aprendizaje?

Objetivo general:

Propuesta de un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache, de acuerdo con la norma ISO 9001:2000 para mejorar la calidad de los elementos y agentes del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Nivel de investigación: Descriptiva y correlacional.

Comentario personal:

La tesis de origen mexicano propone la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 la cual tiene por finalidad ser una solución efectiva ante la problemática que se

desarrolla en su entorno con respecto a la educación. Dicha medida tiene como propósito establecer normas documentarias que sean tomadas en cuenta por la plana administrativa y docente para mejorar en la atención y la educación que se brinda. De esta forma se busca mejorar el aprendizaje y entendimiento de los alumnos.

3.1.3. Bases teóricas

La Educación Superior

Concepto

"Según lo que da a entender el autor es toda actividad direccionada a la captación de conocimiento, el cual, pueda ser aprendido a lo largo de la vida desde un enfoque que genere competencias positivas y aptitudes esenciales con una perspectiva en beneficio de la comunidad y que todo esto sea beneficioso para los alumnos del Instituto Arzobispo Loayza."¹

Características:

- Proponer ayuda Psicopedagógica a los estudiantes con finalidad de reforzar y motivar su estado de ánimo, ya que todo este proceso debe estar orientados hacia el correcto asesoramiento en la toma de decisiones, gestión de los currículos, sus contenidos, organización y evaluación.
- Detectar las deficiencias que se generan y los conflictos a los cuales se deben enfrentar para reforzar la enseñanza y aprendizaje, con la finalidad

¹ COBOS SANCHEZ David, GÓMEZ GALÁN José y LÓPEZ MENESES Eloy, 2016, La Educación Superior en el Siglo XXI: Nuevas Características Profesionales y Científicas, UMET Press una imprenta de la universidad metropolitana,2016, pág. 37

de un óptimo aprendizaje en ocasiones que haya necesidades educativas especiales.

- Plantear propuestas innovadoras favoreciendo la inclusión de los estudiantes con necesidades especiales.
- Tener en consideración un control acerca del avance progresivo de los estudiantes.
- Modificar la malla curricular que lo aparte lo menos posible de la programación regular, o de los planteamientos comunes.
- Desarrollar interdependencia profesional con estrategias que permitan la continuidad.
- Implementar equipos de ayuda y redes de ayuda institucional.²

Misión y objetivos de la educación superior

El compromiso de mayor relevancia es evaluar las funciones y los programas académicos que se imparten en las instituciones educativas que lo solicitan, así como plantear sugerencias para el óptimo mejoramiento, contenidas en los informes de evaluación que se entregan a los directivos del Instituto Arzobispo Loayza.

De acuerdo a lo mencionado se pretende tomar en cuenta estas ideas para que se puedan ejecutar en el Instituto Arzobispo Loayza, debemos mencionar que entre sus objetivos se encuentran: contribuir al desarrollo de la cultura de la evaluación entre la comunidad académica del país, a través de procesos formales de capacitación y actualización, la incorporación de sus integrantes más distinguidos como miembros titulares, invitados o de apoyo en los Comités, la coordinación con

² Ídem, pág. 139

los órganos técnicos y académicos responsables de los asuntos educativos en las instituciones de educación superior, la obtención, generación y difusión de información sobre evaluación y la vinculación con los diversos sectores e instancias copartícipes en la educación superior nacional e internacional.³

Importancia

Según Carlos Tünnermann:⁴

Partiendo del enfoque educacional pedagógico, el Instituto Arzobispo Loayza debe considera utilizar métodos de enseñanza que enfatizan sobre la adquisición de hábitos de estudio e investigación individual, así como de juicio crítico, de suerte de propiciar el aprendizaje de por vida. Las tecnologías de la información deberán incorporarse plenamente al proceso educativo, en todos sus niveles y modalidades. El ser humano deberá aprender durante toda su vida y aprender tanto por medio de la educación formal y la informal.

Los cuatro elementos de la educación, según el informe, serán: aprender a saber, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir. A través de estas tres dimensiones de la educación serían: la dimensión ética y cultural, la dimensión científica y tecnológica y la dimensión social y económica.

³ RIOS ESCALONA Lina y Numera Torres María, 2012, La calidad de educación superior en América Latina, primera edición, Ciudad Universitaria 04510 México D.F., DR Universidad Autónoma de México, pág. 10

⁴ TÜNNERMANN BEMHELM Carlos, 1998, Transformación de la educación superior: retos y perspectivas, Primera edición, Heredia Costa Rica, Editorial de la Universidad Nacional Campus Omar Dengo, Pág. 47

La competitividad

Concepto

Es definida como la capacidad de una empresa (Instituto Arzobispo Loayza) de generar valor para el cliente (alumnos), los proveedores (docentes) y los accionistas, de mejor manera que sus competidores a través de factores motivacionales que los impulse a realizar un mejor trabajo. Esta capacidad se manifiesta por:⁵

- Calidad y diferenciación del producto o servicio (enseñanza).
- Precio y términos de pago.

Etapas del desarrollo

La competitividad es una actividad que se enfoca en el mejoramiento permanente del ambiente donde operan las empresas y responde a los propios retos de la etapa de desarrollo de cada nación. Según Porter, en la medida en que estos desarrollan sus ventajas competitivas y formas de competir, se mueven a través de tres momentos característicos: la competencia basada en la producción de recursos naturales, basada a su vez en la eficiencia en la producción o a la innovación.⁶

Importancia

En el Instituto Arzobispo Loayza se trata de asimilar una nueva filosofía de la calidad total, quiere decir, controlar todos los procesos de la empresa, involucrar e incentivar a todo el personal, tomando en consideración aspectos humanos por

⁵ GUTIÉRREZ PULIDO Humberto, 2010, CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD, Tercera edición, Santa Fe, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736, pág. 18

⁶ ALARCO Germán, Carlos Anderson, BENZAQUEN Jorge, Adolfo Chiri, Eduardo Court, Fernando D'Alessio, Luis del Carpio, Adrian Fajardo, Iván Figueroa, Niria Goñi, Alfredo Graham, Alejandro Indacochea, Ricardo Pino, Ricardo Rodríguez, Jorge Torres-Zorrilla y Tania Zúñiga, German Alarco, 2011 "Competitividad y desarrollo", primera edición, Lima, Editorial Planeta Perú S. A., pág. 40

encima de todo, y aplicar una metodología que se ajuste a los requisitos de las normas existentes, con el objetivo de satisfacer plenamente al cliente. De este modo e indirectamente, se conseguirá mejorar la competitividad.⁷

Servicio al cliente

El Instituto Arzobispo Loayza debe seguir las siguientes indicaciones tal como lo establece el autor, el servicio de atención al cliente se convierte en una agencia de distribución de información al cliente lo quiere decir es que la labor que cumplen los colaboradores (personal administrativo y docente) en informar debe ser veras, objetiva y oportuna para que el cliente (alumnado) pueda sentir satisfacción por la información recibida y de esta forma poder aclarar su dudas e interrogantes.⁸

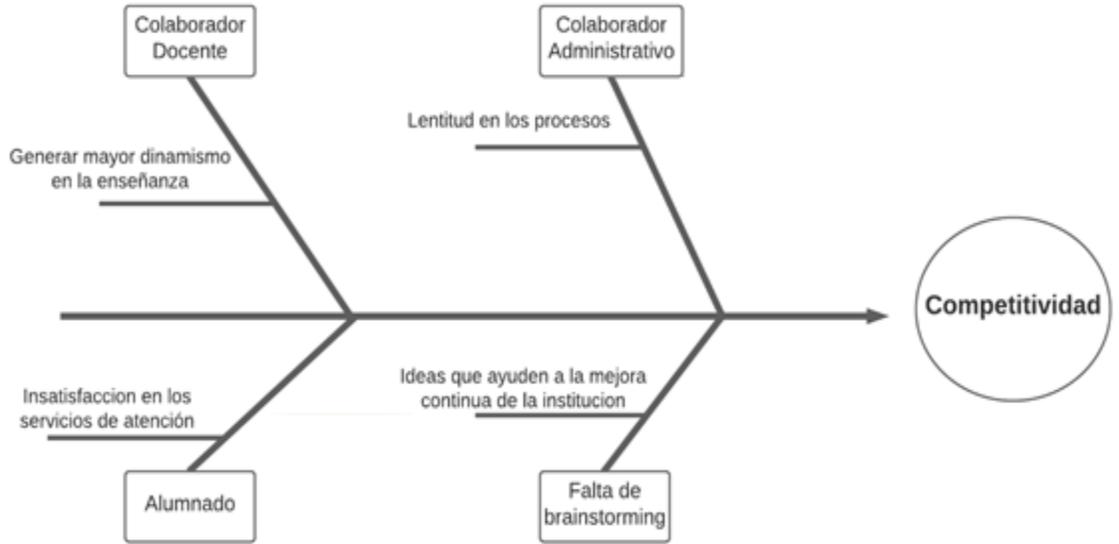
Diagrama de Ishikawa

Tomando en consideración lo que dice el autor del libro hemos tomado en consideración que las herramientas que ayudarán a identificar las causas y el efecto que se dan a través de la problemática, serán analizadas de forma conveniente para la respectiva investigación y de esta forma poder plantear la técnica del pescado poniendo como ejemplo de la Competitividad que necesita el Instituto Arzobispo Loayza para el desarrollo y crecimiento progresivo.⁹

⁷ Cuatrecasas Lluís, 2010, Gestión Integral de la Calidad, primera edición, Barcelona, Profit Editorial, pág. 339

⁸ Deming Edwards, 1989, Calidad, Productividad y Competitividad La salida de la Crisis, 3 edición, Madrid, Ediciones Diaz de Santos, S. A., Pág. 191

⁹ Ídem, pág. 181



Elaborado por: Bach. Ivins Harber Ortiz Macedo

Diagrama de Gantt

Esta herramienta permitirá un mejor entendimiento de los planes que se tiene pensado recomendar al Instituto Arzobispo Loayza, concuerdo con el autor que el Diagrama de Gantt permite un control y análisis del tiempo que significaría desarrollar la campaña establecida y por otro lado cumplir con fechas de las actividades propuestas, es por tal razón que esta herramienta es de mucha importancia en todo proceso que conlleva a la competitividad.¹⁰

¹⁰ Niebel Benjamín, Freivalds Andris, 2009, Ingeniería Industrial Métodos, estándares y diseño de trabajo, Duodécima edición, Colonia de desarrollo Santa Fe, Editorial Interamericana Editores S.A., pág. 19

La calidad

Definición

Significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes¹¹

Dimensiones de la calidad

Son parámetros que nos ayudan a priorizar la dimensión, quiere decir el espacio de trabajo y procesos que se están desarrollando. Un especialista se enfoca en la buena utilización de los recursos, generando satisfacción y gestionando prioridades, es una premisa que se debe tomar en cuenta en los diversos planes que se piensa desarrollar en el Instituto Arzobispo Loayza.

Clásicamente se identifican como dimensiones de la calidad:¹²

- **Efectividad**, Es la dimensión en la que una determinada practica mejora el estado de salud que recibe la población. Se entiende por la probabilidad de beneficio de una determinada tecnología en condiciones de uso normales; a diferencia de eficacia que sería la probabilidad de beneficio de una determinada tecnología en condiciones ideales de uso.
- **Eficiencia**, Optima utilización de los recursos. Relación entre coste y producto (un máximo de efectividad o unidades de producto, dado un determinado coste o un mínimo coste dadas unas determinadas exigencias de efectividad o unidades de producto). ¹³Efectividad y eficiencia son atributos de las acciones diagnósticas y terapéuticas, dependen por tanto de la capacidad profesional

¹¹ Tarí Guillo Juan José, 2000, Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva, primera edición, Murcia, Editorial Espagráfic, pág. 26

¹²Martínez Pillado Modesto, 2010, Manual de introducción a la gestión de la calidad, primera edición, Vigo, pág. 18

¹³ Ídem, pág. 19

del proveedor (correcta selección y ejecución de las acciones más efectivas y eficientes) en relación al problema afrontado, con las limitaciones de los recursos disponibles. Es decir, medir efectividad y eficiencia es medir calidad científica técnica (la competencia profesional).

- **Accesibilidad**, El enfoque adecuado precisa de un indicador que sería la accesibilidad. La cual es la cobertura que constituye un criterio o indicador habitual en relación con la accesibilidad, es la cobertura; constituye la necesidad de cuantificar si la atención sanitaria llega o no a quien la necesita y cuando la necesita; baja cobertura equivale a mala calidad por probable defecto de accesibilidad. También se puede aplicar el concepto de accesibilidad a la existencia o no de barreras organizativas, culturales o de otro tipo una vez se ha accedido al sistema de salud; este segundo aspecto podríamos definirlo como accesibilidad interna que englobaría los tiempos de espera, descoordinaciones entre profesionales, niveles asistenciales, que impiden la fluidez normal que debería tener un proceso asistencial visto en su totalidad. La continuidad en la atención, se relaciona con la accesibilidad porque constituye la medida en que la atención necesaria se provee de una forma ininterrumpida y ¹⁴coordinada, en cierto modo equivalente a una accesibilidad interna.
- **La equidad** constituye un componente que responde a un acercamiento comunitario. Se enfoca en brindar cuidados científicos, óptimos y accesibles, sino también en que el Sistema y sus profesionales estén en disposición de ofrecer mayor atención a quién más la precise, e igual atención a igual necesidad. Para los sistemas sin vocación de cobertura universal o las

¹⁴ Ídem, pág. 20

entidades privadas sin responsabilidades de atención a grupos poblacionales definidos, la accesibilidad y equidad constituyen dos conceptos de los que se puede prescindir perfectamente como componentes de un servicio de salud de calidad.

- **Aceptabilidad y puntualidad.** Es una medida de satisfacción en la que la atención sanitaria y el estado de salud resulta cumplir con las expectativas del usuario. Considera que la atención es percibida por el usuario y sus emociones en como consecuencia a estos hechos. Se confunde con el concepto más amplio de aceptabilidad. La mayoría da un lugar prominente a esta dimensión al medir la calidad, discuten sus variables y la gran variedad de ajustes que hay que considerar para interpretar correctamente su medición.
- **Competencia profesional,** Se enfoca en la capacidad de hacer aquello para lo que se está facultado. La dimensión central y menos discutible de la calidad la constituye esta dimensión. Se refiere a la capacidad de los proveedores de utilizar el más ¹⁵avanzado y coherente nivel de conocimientos existente para abordar los problemas de salud. Incluye tanto los aspectos científico-técnicos, en sentido estricto, como el trato interpersonal. La adecuación es la medida en que la atención se corresponde con las necesidades del paciente. Adecuado como sinónimo de correcto, conveniente o necesario para el problema, es difícil de separar del concepto de calidad científico-técnica o competencia profesional. Hoy, la asistencia o está sólidamente fundada o tiene poco de calidad.

¹⁵ Ídem, pág. 21

Motivación para la mejora de la calidad

El Instituto Arzobispo Loayza debe priorizar que se enfoca en un cambio de cultura que exige un cambio radical en los sistemas de reconocimiento y recompensas hacia los colaboradores (personal administrativo y docente). Si no hay tal cambio sensible, las prioridades de los gerentes operativos no cambiarán. Esa fue la experiencia en los años 80. En el capítulo 9, «Motivación para la calidad», examinaremos la naturaleza de los cambios necesarios en los sistemas de reconocimiento y recompensas. Mientras tanto, llegados aquí, podemos señalar un aspecto muy práctico de la necesidad de revisar el sistema de motivación. Los efectos de un proyecto fructífero de mejora de la calidad se manifiestan en forma de mejores resultados. por ejemplo, mayor venta y costes menores. Sin embargo, estos mejores resultados no se ponen de manifiesto necesariamente en las medidas del comportamiento de los miembros del equipo del proyecto. En cierto sentido, la mayoría o todos los miembros del equipo han gastado tiempo y esfuerzo en mejorar el comportamiento de otra persona, en consecuencia, se tienen que desarrollar otros medios para dar el reconocimiento y las recompensas.¹⁶

La calidad total

Definición

Consiste en la apreciación del cliente (alumnado), basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio (educación) y sus requerimientos, ya sea explícitos o implícitos, conscientes o apenas detectados,

¹⁶ Moses Juran Joseph, 1989, Juran y el liderazgo para la calidad, primera edición, Madrid, ediciones Diaz de Santos, pág., 73

técnicamente operativos o completamente subjetivos, que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos.¹⁷

Características

Según Masaaki Imai:

El Control de la calidad trata sobre la calidad de las personas (trato amable de parte del personal administrativo y docente del instituto arzobispo Loayza) al hablar de “calidad” se tiende a pensar primero en término de la calidad del producto(enseñanza). Nada puede estar más lejos de la verdad. Según lo que dice el autor En el CTC, la primera preocupación y la de más relevancia es con respecto a la calidad de las personas. Aplicar la calidad en la gente ha sido siempre fundamental para el CTC. Una compañía capaz de crear calidad en su personal ya está a medio camino de producir artículos de calidad.

Los tres bloques de construcción de los negocios son el hardware, el software y el “Humanware”. El CTC principia con el Humanware. Solo cuando el Humanware está bien implantado, deben considerarse los aspectos del hardware y del software.¹⁸

Edificar la calidad en las personas significa ayudarlas a llegar a ser conscientes de KAIZEN (mejoramiento continuo). En el entorno del trabajo abundan los problemas tanto funcionales como funcionales transversales y debe ayudarse a la gente a identificar estos problemas. Según concuerdo con el autor se debe entrenar al personal en el uso de herramientas para la resolución de los

¹⁷ Summers Donna C. S., 2006, Administración de la calidad, primera edición, Naucalpan de Juárez, Pearson Educación, pág. 15

¹⁸ Masaaki Imai, 2001, KAIZEN La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa, Decima tercera impresión, Colonia San Juan Tlihuaca, pág. 79

problemas a fin de que puedan tratar aquellos que hayan identificado. Una vez que se ha resuelto un problema, los resultados deben estandarizarse para evitar impertinencias.

Yendo a través de este ciclo de mejoramiento que nunca termina la gente puede llegar a estar orientada al KAIZEN y tratar de disciplinarse para lograr que esta metodología se desarrolle en sus labores. La administración puede cambiar la cultura de la compañía imbuyendo la calidad en el personal, pero esto solo puede hacerse mediante el entrenamiento y un liderazgo firme.¹⁹

Importancia de los 14 puntos de Deming

Origen de los 14 puntos. Según el autor los 14 principios son la base para el desarrollo y progreso de la industria americana. No es suficiente con tan sólo resolver los problemas, grandes o pequeños. La adaptación y la actuación sobre los 14 puntos es una señal de que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apunta a proteger a los inversores y los puestos de trabajo. Este sistema formó la base de las lecciones que se dieron a los altos directivos de Japón en 1950 y en los años siguientes.

Los 14 puntos son de gran ayuda en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación. Sirven para una división de una compañía.

1. Ser constantes con el propósito de mejorar el producto y el servicio, cuyo objetivo es el de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio, y de proporcionar puestos de trabajo.

¹⁹ Ídem, pág. 80

2. Implementación de la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos de occidente deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades, y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Se debe dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el coste total. Tender a tener un solo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costes continuamente.
6. Incentivar y formar a los colaboradores para la formación en sus labores.
7. Implementar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión, así como la supervisión de los operarios.
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.²⁰
9. Derribar las barreras entre los departamentos. Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o el servicio.

²⁰ Deming Edwards, 1989, Calidad, Productividad y Competitividad La salida de la Crisis, 3 edición, Madrid, Ediciones Diaz de Santos, S. A., Pág. 19

10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean unas relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

11. Estandares de calidad

- a) Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
- b) Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.

12. Eliminación de barreras

a) Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.

b) Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

13. Implantar un programa vigoroso de educación y automejora.

14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos.²¹

La calidad de servicio total

Definición

Según el autor la calidad de servicio ha sido objeto de múltiples conceptualizaciones. Dicha razón de ello ha sido la naturaleza difusa y compleja

²¹ Ídem, pág. 20

del concepto. Una segunda causa estriba en la heterogeneidad de aportaciones de distintos autores. Pese a ello, se admite generalmente que la determinación de la calidad en los servicios debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen del servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Steenkamp, 1990), y así se introduce el concepto de «calidad percibida» de los servicios como la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios.²²

Características²³

- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- Profesionalidad: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación de servicio.
- Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- Credibilidad: veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos y dudas.
- Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

²² Camisón Cesar, Cruz Sonia y Gonzales Tomas, 2006, Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, primera edición, Madrid, Pearson Educación, pág. 895

²³ Plaza Mejía María Ángeles, 2002, Calidad Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total, primera edición, Madrid, EOI Empresa, pág. 110

- Comunicación: mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Importancia

Según el autor es importante la calidad del servicio (trato amable de parte del personal administrativo y docente del Instituto Arzobispo Loayza) porque produce beneficios para los clientes (alumnos en general) la alegría de los clientes al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas.²⁴

Servicios

Lo que brinda el Instituto Arzobispo Loayza es Según lo que dice el autor productos intangibles (carreras técnicas del sector de la salud) que consisten en actos o acciones dirigidas hacia las personas o sus posesiones (aquellas personas que hayan terminado la secundaria y desean estudiar una carrera de la salud).²⁵

Intimidad con el cliente

En referencia a lo que menciona el autor es importante tomar en consideración la gran importancia de entender a los clientes en este caso a los estudiantes del Instituto Arzobispo Loayza, tomando en consideración los lazos de comunicación y la resolución de los problemas administrativos que estos

²⁴ Zeithaml Valarie, Parasuraman A. y Berry Leonard, 1993, Calidad Total en la Gestión de servicios, primera edición, Madrid, Ediciones Díaz de Santos, pág. 11

²⁵ O. C. Ferrell, Michael D. Hartline, 2012, Estrategia de Marketing, Quinta edición, Santa Fe, Cengage Learning Editores S.A., 745 pág. 12

puedan presentar en la documentación correspondiente para la obtención de sus certificados. En ese sentido se debe tener muy en claro los servicios que se brinda para lograr la máxima satisfacción del alumnado.²⁶

Retroalimentación

Para la obtención de una buena retroalimentación el Instituto arzobispo Loayza debe recopilar datos que le permita saber qué es lo que se piensa de la Institución acerca de los servicios que se brinda a través de la educación y los procesos administrativos, para tal efecto se debe tomar en cuenta la recolección de datos.

En el caso de los alumnos que los usuarios finales, se la recolección de datos se logra a través de las encuestas de forma presencial que son una herramienta eficaz ante esta situación, en la cual se busca mejorar con el pasar el tiempo.

Las encuestas por correo son otra alternativa eficaz de recopilación de datos en la que se es importante para el Instituto Arzobispo Loayza tomarlo en consideración para una buena retroalimentación. Otro método muy efectivo también es la entrevista personal, tomando una muestra representativa el Instituto podría saber más a profundidad las necesidades que necesitan atención inmediata y de esa forma establecer estrategias que le ayuden a mejorar sus procesos. Contar con centros de atención a estudiante será de gran ayuda en este sentido, habrá una mejor comunicación con el alumnado, lo cual, permitirá un mejor entendimiento de los diversos problemas que puedan estar pasando. Para este propósito, un análisis de Pareto de las partes de repuesto puede indicar el lugar y la frecuencia de los problemas con la calidad.²⁷

²⁶ Ídem, pág. 135

²⁷ Dale H. Besterfield, 2009, Control de calidad, Octava edición, Naucalpan de Juárez, Pearson educación de México S.A., pág. 38

Retroalimentación del estudiante en el Instituto Arzobispo Loayza

Para realizar una buena retroalimentación en función a las necesidades de los estudiantes se debe tener en consideración un programa de actividades que permita llevar un control eficaz en estos aspectos.

1. Descubrir la insatisfacción del estudiante
2. Descubrir las prioridades de los estudiantes con respecto a las carreras que están estudiando.
3. Analizar en el desempeño de los estudiantes que obtienen los primeros puestos a través de un comparativo de sedes.
4. Identificar sus necesidades y establecer estrategias que puedan ser de ayuda para su formación profesional.
5. Determinar oportunidades de estudio para aquellos que estén pasando por diversas necesidades, esto sería de gran ayuda para motivar a que los alumnos continúen con sus estudios.

A través de estos criterios se tendrá se busca mejorar y de esa forma implementar nuevas estrategias que permita ayudar a los alumnos a que puedan continuar con sus estudios sin ninguna dificultad.²⁸

Estandarización

En este sentido la Estandarización permitirá cumplir con los instrumentos y la infraestructura que brinden un servicio de calidad en la educación, lo que va a priorizar en muchos aspectos nuevas herramientas didácticas que beneficien a los estudiantes del Instituto Arzobispo Loayza. Según lo que menciona el autor la normalización representa un mecanismo de coordinación y un instrumento de

²⁸ Ídem, pág. 39

regulación comparable a la regulación pública. La normalización, por consiguiente, puede fomentar confianza necesaria para saber que están cumpliendo con los estándares de educación.²⁹

Mercado

Según la definición el término de mercado se utilizó para designar el lugar donde compradores (alumnos) y vendedores (Instituciones educativas) se reunían para intercambiar sus bienes. En este caso hace referencia a los alumnos que muy aparte de ser estudiantes, también son clientes debido a que realizar una retribución por recibir una educación de carácter particular.³⁰

Niveles de mercado³¹

Es necesario considerar estos aspectos para poder tener una mejor perspectiva y análisis de la situación con respecto a los niveles de mercado que hay en nuestro entorno.

- Mercado Global: Esta conformado por el total de alumnos que hay y los posibles alumnos que muestran interés por estudiar.
- Mercado potencial: Están conformado por aquellos posibles alumnos que muestran interés en estudiar.
- Mercado disponible: Esta conformado por aquellos alumnos que están estudiando en el Instituto Arzobispo Loayza.

²⁹ Iñaki Heras, 2008, Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV, Bilbao, Publicación de la universidad de Deusto, pág. 18

³⁰ Diego Monferrer Tirado, 2013, Fundamentos del Marketing, primera edición, Castelo de la plana, Publicaciones de la universidad Jaume I., pág. 51

³¹ Ídem, pág. 52

- Mercado disponible cualificado: Esta conformado por estudiantes que muestran interés por estudiar en el instituto.
- Mercado objetivo: Está dirigido a aquellos alumnos que desean estudiar una carrera de ciencias de la salud a nivel técnico.

Infraestructura

Según el autor la infraestructura es el conjunto de instalaciones, equipos, servicios de apoyo y tecnologías necesarias para el funcionamiento de la organización.

La infraestructura requerida por la organización será diferente dependiendo de la actividad, los tipos de procesos de producción o la prestación del servicio a los que dará soporte.³²

Es importante en este sentido tomar en consideración herramientas tecnológicas fundamentales que son de vital relevancia para la educación, en ese sentido el Instituto Arzobispo Loayza debe implementar equipos informáticos tales computadoras, laptops, proyectores entre otros, con la finalidad de que los docentes puedan tener todas herramientas a su alcance y de esta forma hacer más didácticas las clases. Es por tal razón que esta implementación brindará una percepción positiva de varios puntos de vista, desde las opiniones de los alumnos, personales administrados entre otros, con esta percepción habrá confianza por parte del alumnado lo que permitirá una recomendación y buena imagen para el Instituto.³³

³² Víctor Burckhardt Leiva, Víctor Gisbert Soler, Ana Isabel Pérez Molina, 2016, Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015, primera edición, Alzamora, Área de innovación y desarrollo, S.L, pág. 65

³³ Ídem, pág. 66

Posicionamiento³⁴

Consiste en un método que brinda en concreto la estructura de la Institución y ajusta a ella las Fuerzas y debilidades. La estrategia consistirá entonces en construir defensa en contra de las fuerzas competitivas o en localizar, dentro del instituto, las posiciones donde las fuerzas sean más débiles.

La finalidad de conocer las capacidades y las causas de las fuerzas competitivas pondrá de relieve aquellas áreas en que el Instituto Arzobispo Loayza deberá afrontar la competencia y aquellas donde deberá evitarla.³⁵

El Instituto Arzobispo Loayza se debe enfocar en diseñar una estrategia de diferenciación e innovación que sea gran relevancia en la educación que se brinda, esto pretende hacer modificaciones en algunos aspectos tales como saber orientar a los Docentes y brindar material e ideas que sean productivas y amigables, de esta forma los docentes podrán orientar una mejora didáctica con los alumnos y por otro lado los alumnos tendrán una percepción de lo que reciben como enseñanza. No dejando lado también a la plana administrativa donde se debe mejorar ciertos aspectos como atención de los colaboradores, ya que, depende de este factor la percepción que tengan los alumnos con respecto al trato que reciben. En este sentido el autor resalta como característica fundamental la diferenciación que debe mostrar una institución a través de las actividades enfocadas a brindar un mejor servicio a los estudiantes.

³⁴ Michael E. Porter, 2008, Estrategia competitiva, trigésima octava reimpresión, colonia san juan Tlihuaca, Grupo Editorial Patria, S.A., pág. 46

Convenios

Es de mucha importancia los convenios porque lo han consagrado en el derecho internacional, imponiendo con ello compromisos de obligado cumplimiento a los Estados que los han ratificado. Tratados como la Convención de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura relativa a la lucha contra las discriminaciones en la esfera de la enseñanza (1960), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989) contienen disposiciones referentes al derecho a una educación de calidad que recoja los valores de los derechos humanos. En este sentido es de mucha relevancia que el instituto considere este enfoque con la finalidad de brindar oportunidades a que los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades a través de la practica ³⁶

Igual de oportunidades

En este sentido lo se resalta en el libro es la igual de oportunidades que debe haber para todos aquellos estudiantes en general incluyendo a aquellos que padecen de alguna discapacidad a poder integrarlos y brindarles las facilidades que necesiten para poder realizar sus prácticas de forma efectiva, desde esta perspectiva el Instituto tendrá una mejor imagen desde el ámbito social, lo cual permitirá que nuevos estudiantes se sumen a esta labor.³⁷

³⁶ Unesco, Unicef, 2008, Un enfoque de la educación para todos basado en los derechos humanos, primera edición, editorial de la UNESCO, Paris, pág. xi

³⁷ Ídem, pág. 31

3.1.4. Hipótesis principal

La mejora de la competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza se encuentra en relación a la implementación de estrategias de gestión denominadas como Calidad de servicio total.

3.1.5. Hipótesis específicas

- El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras técnicas del sector de la salud.
- El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.
- La ampliación de sedes como factor clave para la atención al estudiante se relaciona con la mejora del nivel de competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.
- Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo.

3.1.6. Definición de variables

- Calidad de servicio

Philip Crosby: Calidad de servicio total es el compromiso de cumplir con los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento.

Joseph Juran: Calidad de servicio total es la óptima utilización de los recursos, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos con base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.

Kaoru Ishikawa: Calidad de servicio total es cuando se logra que un producto sea económico, útil & satisfactorio para el consumidor

- Competitividad

Porter (1998), visualiza la formulación de una estrategia competitiva como una combinación de los fines (metas) por los cuales está buscando llegar a ellos, esto se puede visualizar en la Figura 1. A esta figura también le llama “Circulo de la Estrategia Competitiva”.

- Cuadro de operalización de variables

La calidad de servicio total			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	%
Calidad	Preferencia	1	25
	Docentes	2	50
	Beneficios	3	75
	Enseñanza	4	100
Retroalimentación	Evaluación	1	25
	Investigación	2	50
	Entrevista	3	75
	Encuesta	4	100
Servicios	Cursos libres	1	25
	Tramites Dinámicos	2	50
	Carreras de salud	3	75
	Atención al estudiante	4	100
Estandarización	Procesos Administrativos	1	25
	Normas Institucionales	2	50
	Malla Curricular	3	75
	Certificaciones	4	100

Competitividad			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	%
Mercado	Segmentación	1	75
	Precios	2	25
	Cantidad de alumnos	3	50
	Sedes	4	100
Infraestructura	Tópico	1	100
	Salones	2	50
	Ascensor	3	75
	Laboratorios	4	25
Posicionamiento	Redes	1	100
	Marca	2	75
	Percepción	3	50
	Prestigio	4	25
Convenios	Institutos	1	100
	Empresas	2	75
	Practicas	3	50
	Centros de salud	4	25

3.1.7. Glosarios de términos

- Calidad de servicio

El elemento principal es el cliente. Quiere decir que, la empresa tiene como finalidad fundamental eliminar de forma permanente todos aquellos problemas, errores o equivocaciones que pueda generar la insatisfacción del cliente. Lo más importante es satisfacer sus necesidades e incluso exceder sus expectativas.³⁸

- Competitividad

La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas y diferencias competitivas con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno.

La competitividad se enfoca en una ventaja competitiva, esto es, una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo en donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otros.³⁹

- Datos cualitativos y cuantitativos

Los datos cualitativos y los datos cuantitativos tienen sus propias características.

Datos cualitativos: Pues bien, estos datos son los relativos a las "cualidades", este tipo de información relacionada con los adjetivos. Por ejemplo, si te pidieran que describieras tu más reciente experiencia de

³⁸ Vanesa Carolina Pérez Torres, 2006, Calidad total en la atención al cliente, primera edición, editorial ideas propias.

³⁹ <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

compra en un importante punto de venta, es posible utilizar los términos tales como rápido, práctico, agradable, caro o inútil. Todos estos son ejemplos de la información cualitativa.

Datos cuantitativos: Aquí todo se trata de números. Imagínate a la información cuantitativa como referente de una determinada "cantidad". Por ejemplo, tu altura, cuánto pesas, o el tiempo que te lleva ir de un lugar a otro.⁴⁰

- Óptimo

La terminología es utilizada para para resaltar aquello que resulta muy bueno, que no puede ser mejor de lo que es, es decir, óptimo es el superlativo del término bueno.⁴¹

- Mejoramiento continuo

Es el enfoque principal del proceso que describe la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.⁴²

- Normalización

La normalización son los estándares de calidad. Las normas se preparan para asegurar una gestión eficaz y para hacer que el trabajo recompense a todos.⁴³

⁴⁰ <https://www.questionpro.com/es/cualitativa-vs-cuantitativa.html>

⁴¹ <https://www.definicionabc.com/general/optimo.php>

⁴² <https://www.liderazgoymercadeo.co/mejoramiento-continuo/>

⁴³ Kaoru Ishikawa, 1989, Introducción al control de la calidad

- Psicopedagógico

Se enfoca en los fundamentos del sujeto y del objeto de conocimiento y de su interrelación con el lenguaje y la influencia histórica, dentro del contexto de los procesos cotidianos del aprendizaje. Esto quiere decir, es la ciencia que permite estudiar a la persona y su entorno en las distintas etapas de aprendizaje que abarca su vida. ⁴⁴

- Kaizen

Kaizen surgió entonces como una filosofía sinérgica que integraba la capacidad de respuesta de todos los perfiles, para así afrontar los desafíos que se planteaban cotidianamente, además, al ser necesario no solo restablecer el tejido económico, sino social, este se convirtió en un estilo de vida, lo cual generó un cambio cultural que repercutió en el desempeño productivo de los japoneses, razón por la cual autores como Masaaki Imai, consideran al Kaizen como la clave de la ventaja competitiva japonesa.⁴⁵

⁴⁴ <https://definicion.de/psicopedagogia/>

⁴⁵ <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/kaizen-mejora-continua/>

3.2 Metodología

3.2.1 Métodos de investigación

Método Inductivo de lo particular a lo general

El método inductivo es un procedimiento que va de lo individual a lo general. Quiere decir que esta investigación que está haciendo de forma particular al Instituto Arzobispo Loayza podrá ser útil como fuente de investigación para aplicarlo en otros institutos.

Aplicando una investigación de forma particular a una empresa (instituto de educación superior) servirá para aplicarlo en todas las empresas del mismo rubro. A través de la aplicación del método inductivo, tomando como muestra la información relevante de una sede o local de estudio, obtendremos resultados convenientes en la aplicación del sistema de la calidad de servicio total (variable independiente) como una propuesta eficiente y que ayude al mejoramiento continuo de la institución.

Método Deductivo de lo general a lo particular

El método deductivo es un procedimiento que va de lo general a lo individual y que trabaja de forma complementaria con el método inductivo es por tal razón que aplicar de forma general a todos los institutos será favorable y efectivo porque ya hay antecedentes de efectividad donde se han realizado estudios en una sede y de la cual se han obtenido buenos resultados.

Aplicar La calidad de servicio total en las instituciones educativas del sector de la salud será efectiva y se obtendrán resultados porque habría un antecedente

donde se demostraría que de forma particular se aplicó en una sede de la institución y los resultados fueron positivos.

Explicación de método inductivo deductivo

Como podemos observar ambas propuestas tanto del método inductivo como método deductivo conllevan a la misma conclusión, por consiguiente, ambos métodos son complementarios y se emplea de forma conjunta.

3.1.2 Enfoque de la investigación

Para la recopilación de información utilizo un enfoque de investigación cuantitativo, herramienta de las estadísticas que me permite analizar de forma representativa la opinión de los alumnos a través de las encuestas de investigación que guardan relación con la calidad de servicio total (variable dependiente) y la competitividad (variable independiente).

La investigación es cuantitativa (cantidades numéricas) porque se ha tomado una muestra representativa de 109 encuestas donde la información será analizada y evaluada de acuerdo a los procesos de elaboración correspondientes.

3.1.3 Nivel de la investigación

- **Descriptiva**

La calidad de servicio total y su relación con la productividad de los colaboradores ayudará a mejorar los procesos de atención y buen clima laboral ya que a través de la investigación lo que se desea esperar es proponer soluciones alternativas que generen la armonía en el clima organización de la institución.

- Explicativo

La calidad de servicio total como factor de mejora continua en el rendimiento de los colaboradores ayudara que sea más efectiva y amigable los procesos de atención logrando de esta forma la eficiencia y posteriormente el enfoque hacia una mejorar continua que ayude al posicionamiento de la institución.

3.1.4 Tipo de investigación

Investigación Aplicada

Se utiliza la teoría ya existente de La calidad como punto de referencia y análisis, es por tal razón que el análisis de la variable independiente “La calidad de servicio total” permitirá proponer ideas creativas para el mejoramiento de procesos en el ámbito administrativo y el mejoramiento de las clases en ámbito académico tomando en consideración el estado emocional de los colaboradores como parte de los aspectos que ayudaran al mejoramiento continuo de los procesos en el instituto.

3.1.5 Población

De acuerdo al análisis situacional de la investigación, la población que se va a considerar como parte del estudio son los alumnos del Instituto Arzobispo Loayza de la sede de los olivos ubicado en la avenida Alfredo Mendiola 3349, como referencia al frente de mega plaza.

Dicha sede de los olivos cuenta con un aproximado de 150 alumnos, por lo cual, tomando como base a esta cifra aproximada se comenzará a realizar los procesos de investigación y recopilación de datos para la elaboración de la tesis.

Debo resaltar que si bien es cierto me han permitido hacer la investigación en el Instituto, hay información de la cual, los colaboradores confirman es información confidencial.

3.1.6 Muestra

Tomando en consideración una población de 150 personas (alumnos) y con base a la tabla: ARKIN Y COLTTON, establecida se pretende tomar una muestra representativa de 109 encuestas con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Tomando los siguientes datos procederemos a realizar el cálculo de la muestra:

N: 150 personas (área de coordinación sede los olivos)

Margen de error (e): 5% equivalente a 0.05 es el margen comercial y aceptable para una investigación estadística cuantitativa.

Nivel de confianza (z): 95 % equivalente a 1.96 (puntuación z) es el margen comercial y aceptable para una investigación estadística cuantitativa

P: probabilidad de éxito 50% que equivale a 0.5 (valores aceptados)

Q: probabilidad de fracaso 50% que equivale a 0.5 (valores aceptados)

n: Tamaño de la muestra que tengo que hallar como resultado.

De acuerdo a los procedimientos se utilizará la fórmula para poblaciones finitas y de esta forma determinar de cuanto será la muestra presentativa para la investigación correspondiente.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

Procedo a reemplazar las variables en la ecuación tomando en consideración que todos los valores serán en números decimales.

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{(1.96^2(0.5 * 0.5))}{150}}$$

n = 109 Encuestas que se debe de relizar

Conforme a los resultados obtenidos para mi investigación procedo a realizar el cuadro de distribución de frecuencias de cómo se realizará la distribución de las encuestas.

Cuadro de distribución de frecuencias para la recopilación de datos

Muestra: 109 encuestas

Sede los Olivos: Avenida Alfredo Mendiola 3349

Carrera Técnica	Cantidad Encuestas	% Encuestas
Enfermería	37	33.94%
Farmacia	36	33.03%
Fisioterapia	36	33.03%
	109	100.00%

Debemos considerar que la muestra representativa es solo exclusivamente para los alumnos debido que ellos nos brindaran la información que se

necesita para poder analizar a detalle el trabajo de los colaboradores (personal administrativo) y el personal docente.

3.1.7 Unidades de análisis

El Instituto Arzobispo Loayza con R.U.C 20553056846 está ubicado en el domicilio fiscal pasaje nueva rosita 140 cercado de lima cuenta con varios locales a nivel de toda lima metropolitana.

Como punto estratégico de recopilación de datos y análisis situacional del entorno desarrollaremos las encuestas y entrevistas en la sede los olivos, que está ubicado en la avenida Alfredo Mendiola 3349, como referencia al frente de mega plaza.

Sede los Olivos

- Avenida Alfredo Mendiola 3349

A través de esta investigación se espera recopilar toda la información necesaria para estudio adecuado y por ende poder determinar soluciones efectivas que ayudan en el desarrollo y progreso de la organización.

3.1.8 Diseño de la investigación: no experimental

Se utilizará este diseño debido a que las variables no se pueden manipular y de esta forma buscamos obtener resultados positivos que sean útiles en nuestra investigación. La calidad de servicio total forma parte de la primera variable la cual, se enfoca en procesos de atención hacia los estudiantes y por otro lado tenemos la segunda variable que es la competitividad que es

el factor fundamental que nos ayudara a establecer un modelo efectivo para un mejoran continuo y progresivo para la institución.

3.1.9 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación a realizar van a consistir en la utilización de herramientas eficientes que permita recopilar la información del instituto donde se va a realizar la investigación:

- Encuesta: Alumnos del instituto

3.1.10 Instrumentos de investigación

El instrumento fundamental de investigación para la obtención de datos será la encuesta donde se formularán preguntas en función a la variable dependiente e independiente del plan de tesis.

4. RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Diagnóstico de gabinete

Egresados 2017 – I

Carrera	Cantidad	%
Enfermería tecnica	228	38.06%
Tecnica en farmacia	161	26.88%
Tec. Fisioterapia y Reh.	140	23.37%
Tec. Lab. Clínico	44	7.35%
Tec. Protesis Dental	26	4.34%
TOTAL	599	100.00%



Fuente: Registro de nóminas de matrículas del Instituto Arzobispo Loayza

Interpretación:

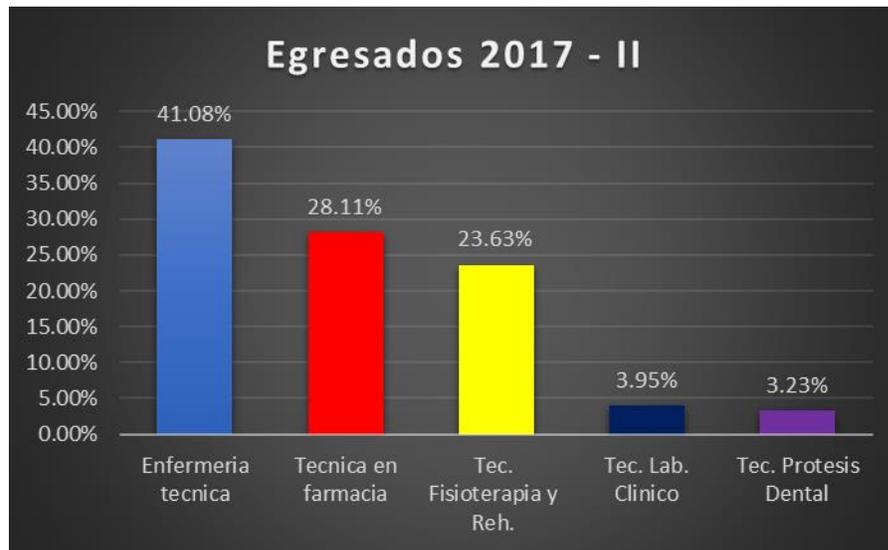
Según las cifras se denota que la carrera de mayor demanda es la de enfermería técnica, el cual, ha brindado como resultado la mayor cantidad de egresados, dejando de lado a las carreras técnicas de laboratorio clínico y prótesis dental, lo que permite resaltar la satisfacción de los alumnos y su compromiso que hoy se requiere en los centros médicos y hospitales del país.

Análisis:

La institución como tal debe seguir mejorando para elevar estas cifras, ya que en la actualidad el sector de la salud requiere de mucho personal competitivo para que puedan combatir en primera línea la pandemia que está asolando el país.

Egresados 2017 – II

Carrera	Cantidad	%
Enfermería técnica	624	41.08%
Técnica en farmacia	427	28.11%
Tec. Fisioterapia y Reh.	359	23.63%
Tec. Lab. Clínico	60	3.95%
Tec. Prótesis Dental	49	3.23%
TOTAL	1519	100.00%



Fuente: Registro de nóminas de matrículas del Instituto Arzobispo Loayza

Interpretación:

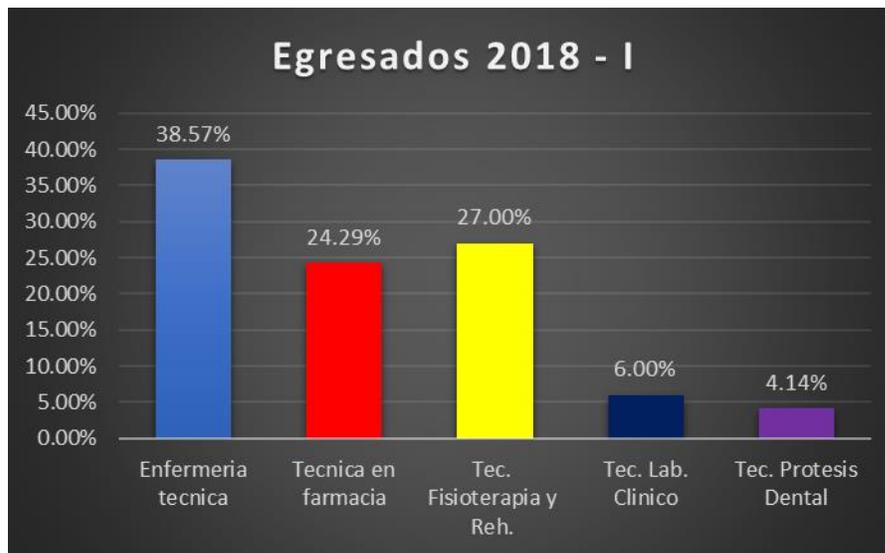
Según las cifras se denota un aumento progresivo en la cantidad de egresados a diferencia del ciclo 2017 - I, eso quiere decir que ha sido beneficioso para el Instituto Arzobispo Loayza, también se denota que la carrera de mayor demanda para los estudiantes es la de enfermería técnica, esto nos permite tener idea clara de las carreras que son muy requeridas en nuestro país.

Análisis:

El instituto debe seguir trabajando en mejorar cada vez más en simplificar sus procesos para que haya nuevos egresados, en la actualidad el sector de salud requiere cada vez de personal competitivo que este más preparado para lo que nuestro país necesita.

Egresados 2018 – I

Carrera	Cantidad	%
Enfermería técnica	270	38.57%
Técnica en farmacia	170	24.29%
Tec. Fisioterapia y Reh.	189	27.00%
Tec. Lab. Clínico	42	6.00%
Tec. Prótesis Dental	29	4.14%
TOTAL	700	100.00%



Fuente: Registro de nóminas de matrículas del Instituto Arzobispo Loayza

Interpretación:

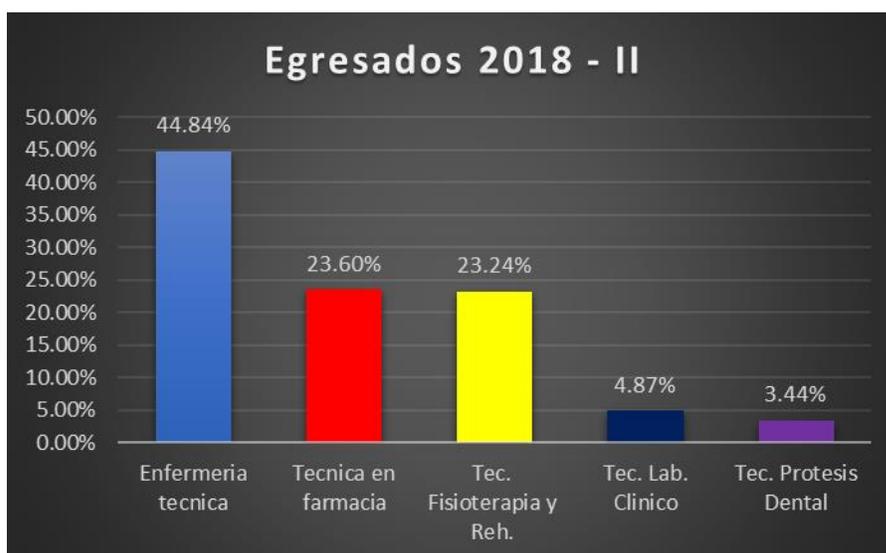
Según las cifras se denota un decrecimiento en la cantidad de egresados a diferencia del ciclo 2017 - II, eso quiere decir que ha no sido beneficioso para el Instituto Arzobispo Loayza, por lo tanto, se debe trabajar en mejorar los procesos para e incentivar a los alumnos a terminar su carrera en el tiempo que sea conveniente.

Análisis:

El instituto debe analizar e interpretar las falencias que han ocasionado la disminución de los egresos, por otro lado, se debe trabajar en mejorar las actividades que permite cada vez una gestión más sólida y progresista.

Egresados 2018 – II

Carrera	Cantidad	%
Enfermería técnica	874	44.84%
Técnica en farmacia	460	23.60%
Tec. Fisioterapia y Reh.	453	23.24%
Tec. Lab. Clínico	95	4.87%
Tec. Prótesis Dental	67	3.44%
TOTAL	1949	100.00%



Fuente: Registro de nóminas de matrículas del Instituto Arzobispo Loayza

Interpretación:

Según las cifras se denota crecimiento progresivo en la cantidad de egresados a diferencia del ciclo 2018 - I, esto ha sido para el Instituto, por lo cual debe seguir trabajando en implementar nuevas estrategias que permitan innovar y facilitar a los alumnos su rápido egreso.

Análisis:

El instituto debe aplicar mejora en los procesos para cada vez haya nuevos egresados, debido a que la pandemia ha permitido que nos demos cuenta que aún no estamos preparados y es en la primera fila donde se requiere el apoyo de personal técnico capacitado en brindar auxilio a los enfermos.

4.1.2 Diagnóstico de campo

1. La enseñanza de los Docentes del I.S.T.P Arzobispo Loayza se desarrolla a través de clases didácticas donde se invita a la participación de los alumnos.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	47	43.1%
De acuerdo	59	54.1%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	1.8%
En desacuerdo	1	0.9%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Según las cifras se denota que la institución cumple con los estándares de la calidad en la enseñanza, lo cual, permite deducir la satisfacción de los estudiantes por los servicios recibidos.

Análisis:

La institución como tal debe seguir mejorando y capacitando a los docentes y sus procesos en la enseñanza, para brindar cada vez más una mejor calidad educativa, lo cual en un futuro lo pueda consolidar y diferenciar como una de las mejores del país.

2. Estudiar en el I.S.T.P Arzobispo Loayza por las oportunidades que brinda en el sector laboral del campo de la salud atribuye a una preferencia objetiva por parte del alumnado en general.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	44	40.4%
De acuerdo	63	57.8%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	1.8%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

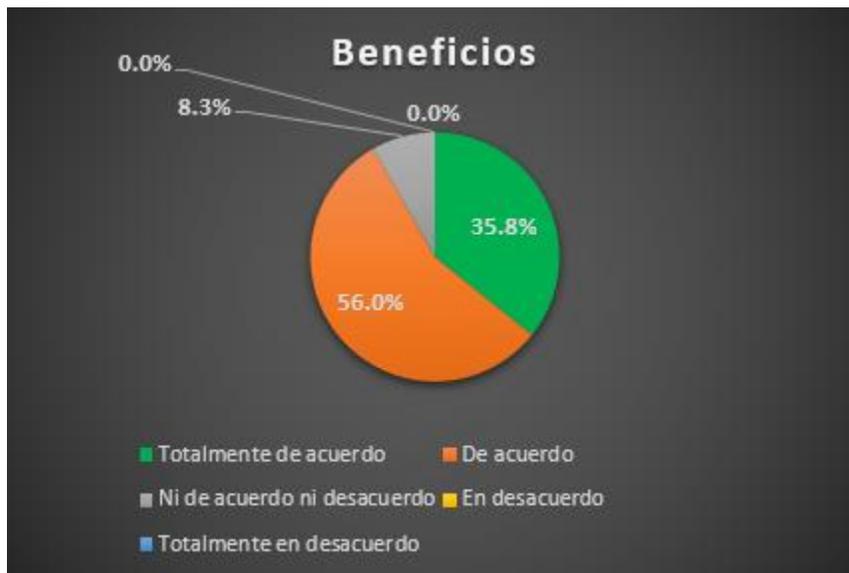
Según las cifras se denota una preferencia y aceptación por parte de los alumnos y esto se debe también a la labor realizada por parte de los docentes y personal administrativo de la institución.

Análisis:

La institución como tal debe seguir mejorando, capacitando a los docentes y sus procesos en la enseñanza, para brindar cada vez más una mejor calidad educativa, lo cual en un futuro lo pueda consolidar como la mejor alternativa educativa del país.

3. Los beneficios que te brinda el I.S.T.P Arzobispo Loayza son de gran atractivo para el alumnado en general.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	35.8%
De acuerdo	61	56.0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	8.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Se denota que los beneficios son favorables y aceptables, por consiguiente, se debe seguir trabajando para cada vez brindar nuevos beneficios que sean retribuyentes al esfuerzo y sacrificio de los estudiantes.

Análisis:

La institución como tal debe seguir trabajando arduamente para cada vez brindar más beneficios a los alumnos con la finalidad de que cuando ellos terminen la carrera puedan brindar una óptima atención a los pacientes enfermos.

4. La encuesta de retroalimentación que realiza el I.S.T.P Arzobispo Loayza ha sido de ayuda para el mejoramiento de la Calidad de Servicio.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	33.0%
De acuerdo	66	60.6%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	6.4%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Según los indicadores la información recaudada por las encuestas es de gran ayuda para una retroalimentación efectiva que conlleve al mejoramiento continuo en los procesos administrativos de la institución.

Análisis:

La institución como tal debe seguir mejorando las encuestas con la finalidad de que cada vez haya menos deficiencias en los procesos administrativos y de esta forma llegar a eficiencia máxima en ese aspecto.

5. El sistema de evaluación realizado a los Docentes del I.S.T.P Arzobispo

Loayza ha permitido denotar mejoras en la calidad educativa.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	33.0%
De acuerdo	68	62.4%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	4.6%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Según los resultados se denota una gran aprobación de parte de los alumnos al demostrar satisfacción en las evaluaciones realizadas por los docentes, esto es provechoso a la vez aceptable porque ayuda a medir el rendimiento y aprendizaje de los alumnos.

Análisis:

Esto demuestra que la labor Docentes está bien estructurada con respecto a sus procesos evaluativos, pero aun así cada vez se debe ir mejorando con la finalidad que los alumnos puedan aprender más de forma didáctica y amigable.

6. El sistema de atención al estudiante que brinda el área administrativa del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido mejorar la Calidad de Servicio.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	0.9%
De acuerdo	16	14.7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	77	70.6%
En desacuerdo	10	9.2%
Totalmente en desacuerdo	5	4.6%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Ante los resultados lamentablemente el área de administración debe trabajar mucho para poder mejorar sus deficiencias, ya que la mayoría del alumnado está insatisfecho por la atención que le brindan.

Análisis:

Esto nos da entender que deben mejorarse los procesos con la finalidad de brindar una mejor atención, esto quiere decir capacitar al personal administrativo en sus labores y a la vez incentivarlos para que de esta forma puedan mejorar su trabajo y contribuir con el desarrollo de la organización.

7. Los tramites dinámicos que se realizan en el I.S.T.P Arzobispo Loayza se realizan en el menor tiempo posible.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	0.9%
De acuerdo	12	11.0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	71	65.1%
En desacuerdo	22	20.2%
Totalmente en desacuerdo	3	2.8%
Total	109	100.0%



Interpretación:

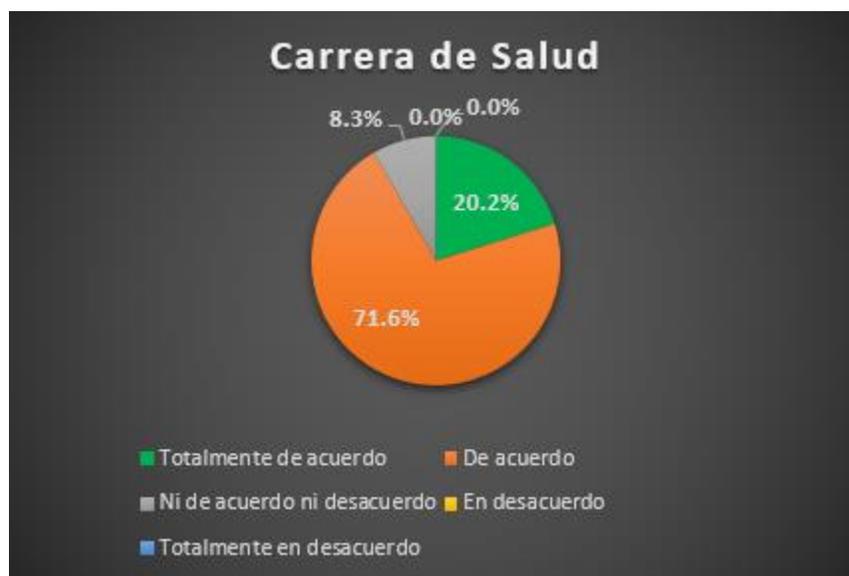
Se denota una gran insatisfacción de los alumnos por parte del área administrativa, por lo cual, nos da a suponer deficiencias en los procesos de gestión de trámites, esto es una alerta que se debe tomar a consideración para una reestructuración y mejora de procesos.

Análisis:

La institución debe mejorar sus procesos e invertir más en capacitar a su personal, ya que, esto puede ocasionar insatisfacción en los alumnos y desprestigiar la organización, lo cual no sería conveniente para el progreso de la organización.

8. Todas las carreras de la salud del I.S.T.P Arzobispo Loayza cumplen con los estándares de calidad aceptados por el ministerio de educación.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	20.2%
De acuerdo	78	71.6%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	8.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Según el resultado se denota satisfacción de los estudiantes por la carrera que están estudiando, esto da entender que son carreras necesarias para nuestro país y del cual los centros de salud requieren para la atención a las personas.

Análisis:

La institución debe seguir trabajando por mejorar la propuesta de valor, ya que, la mejora continua siempre permite el desarrollo y progreso de la organización, las carreras que brinda son requeridas por los profesionales de la salud que a su vez están conformes con la carrera que están estudiando.

9. El licenciamiento (certificación) del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido dar a conocer mejoras en la Calidad de Servicio.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	68	62.4%
De acuerdo	38	34.9%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	2.8%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

La gran mayoría de los alumnos siente una retribución por este paso fundamental en el licenciamiento lo que los llena de seguridad de seguir estudiando y formarse como buenos profesionales técnicos en el sector de la salud.

Análisis:

La institución ha logrado un buen paso en este proceso lo que conlleva a seguir trabajando por brindar y mejorar cada vez más la calidad educativa y los servicios que brinda a los estudiantes que serán parte del futuro de nuestra nación.

10. Los cursos agregados en la nueva malla curricular del I.S.T.P Arzobispo Loayza van a permitir un mejor desempeño de vuestras habilidades.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	9.2%
De acuerdo	87	79.8%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	11.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

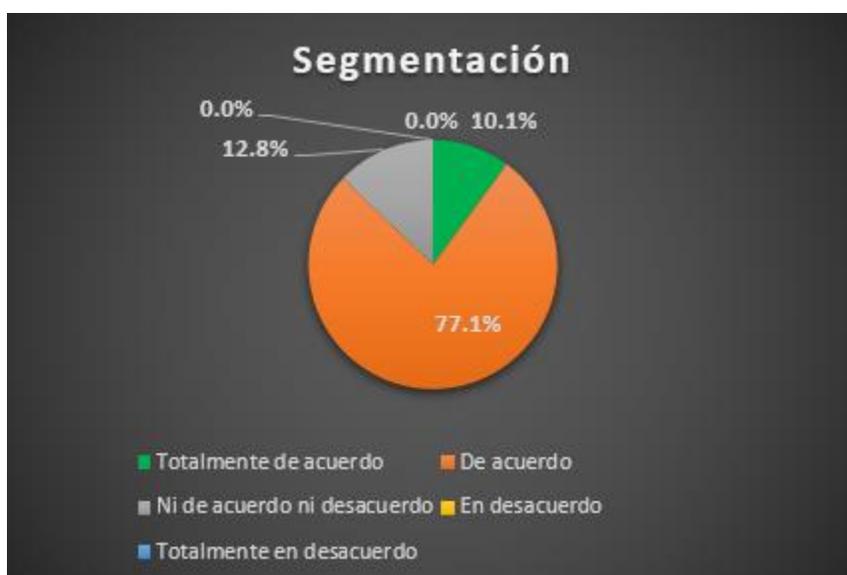
La respuesta ante esta pregunta ha sido positiva y aceptable por los alumnos los cuales sienten seguridad en lo que lo que están estudiando, esto permite darnos cuenta de que la malla cumple con los estándares establecidos de la educación.

Análisis:

La malla cumple un rol fundamental en la formación de profesionales que estén aptos para cumplir con su deber como especialistas de las carreras técnicas asignadas, por consiguiente, a la institución debe trabajar cada vez más por actualizar y renovar la malla con finalidad de que los alumnos puedan aprender temas y cursos que les serán de gran ayuda para su desempeño rápido y eficiente.

11. La segmentación realizada por el I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido brindar una mejor propuesta educativa en función a las carreras de mayor requerimiento en el sector de la salud.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	10.1%
De acuerdo	84	77.1%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	12.8%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Los resultados demuestran una gran aceptación de la segmentación que ha realizado la institución tomando como base carreras técnicas de gran ayuda para la nación, esto permite que se sigan mejorando progresivamente en la implementación de nuevas carreras cuya finalidad permita una mejor atención para las personas que lo necesiten.

Análisis:

El resultado positivo demuestra que se debe seguir mejorando y que se está haciendo bien la segmentación, es por tal razón que el área académica debe enfocarse en nuevas carreras que sean necesarias y requeridas en los sectores de la salud para cada vez tener especialistas preparados ante las diversas enfermedades que puedan presentar en nuestra nación.

12. La ampliación de sedes del I.S.T.P Arzobispo Loayza permitirá atender adecuadamente a los estudiantes en los diversos trámites y consultas que necesiten realizar.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	11.0%
De acuerdo	89	81.7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	7.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Los resultados demuestran la satisfacción de los estudiantes al tener la posibilidad de estar cerca de su centro de estudio, esto permite que cada vez haya más alumnado dispuesto a estudiar en la institución, por ende, se debe seguir trabajando por llegar a zonas alejadas de lima y a nivel nacional.

Análisis:

La ampliación de sedes ha permitido que cada vez haya mayor alumnado, de esta forma se contribuye a cumplir con los sueños de aquellos alumnos que deciden estudiar una carrera de la salud para ayudar a las personas, y su vez se debe seguir trabajando arduamente por ampliar cada vez más las sedes en lugares alejados donde las personas lo necesiten.

13. La propuesta precios que ha establecido el I.S.T.P Arzobispo Loayza es accesible a la economía de los estudiantes.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	1.8%
De acuerdo	28	25.7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	65	59.6%
En desacuerdo	12	11.0%
Totalmente en desacuerdo	2	1.8%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Se denota una disconformidad del alumnado por parte de los precios establecidos, lamentablemente en estos tiempos de pandemia muchos se han quedado sin empleo y no tienen los suficientes recursos para continuar con sus estudios.

Análisis:

Ante estos resultados la institución debería plantear reformas educativas con la finalidad de bajar los precios y pedir apoyo al gobierno, para que de esta forma se puedan continuar con las clases de alumnos futuros especialistas técnicos en la salud que en estos tiempos son más requeridos que otras especialidades.

14. La implementación de los laboratorios del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido un mejor desarrollo y entendimiento de la practica realizada en clases.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	5.5%
De acuerdo	95	87.2%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	7.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Según los resultados hay una gran conformidad por parte del alumnado, los cuales, deben practicar mucho para realizar una buena labor una vez terminada la carrera, así también se debe seguir invirtiendo en tecnología que permita una mejor educación evocado en la práctica, con la finalidad de que los alumnos estén preparados para el futuro.

Análisis:

Según el resultado se denota que la institución está haciendo una buena labor, pero aun así se debe seguir invirtiendo en tecnología, para que cada vez los alumnos estén mejor preparados que antes, esto responde al principio de la mejora continua o modelo Kaizen lo cual forma parte de mi marco teórico.

15. La instalación de ascensores modernos del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido el transporte rápido y adecuado a los pisos de gran altura.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	5.5%
De acuerdo	89	81.7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	11.9%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	1	0.9%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Según las cifras el mecanismo de seguridad cumple con los estándares de la calidad, por lo cual es favorable y aceptable para los alumnos, se debe seguir trabajando para mejorar estos servicios, ya que el enfoque principal es buscar la satisfacción máxima.

Análisis:

A pesar de las cifras favorables se debe seguir trabajando en nuevos mecanismos de seguridad y en el mantenimiento respectivo que necesitan los ascensores sobre todo pensando en aquellos alumnos que problemas de discapacidad. Lo cual se merecen una atención personalizada por parte de la institución.

16. El prestigio que tiene I.S.T.P Arzobispo Loayza es de buena percepción en el entorno social.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	35.8%
De acuerdo	65	59.6%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	4.6%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Las respuestas son favorables la institución goza de un gran prestigio y esto se debe al desempeño de sus egresados, ya que ellos con su talento demuestran que están capacitados para asumir grandes responsabilidades y ayudar al prójimo con sus conocimientos.

Análisis:

La institución ha logrado un buen prestigio a nivel nacional y esto se debe también a la labor del área académica, pero aun así deben seguir trabajando para cada consolidarse como una de las mejores instituciones del país siempre enfocado en la mejora continua según los principios fundamentales de la metodología Kaizen.

17. La información que se brinda el I.S.T.P Arzobispo Loayza a través de sus redes sociales es de mucha importancia para los estudiantes.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	3.7%
De acuerdo	30	27.5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	7.3%
En desacuerdo	63	57.8%
Totalmente en desacuerdo	4	3.7%
Total	109	100.0%



Interpretación:

La gran mayoría se muestra insatisfecho por las gestiones de las redes sociales, lamentablemente las estrategias planteadas por la institución no son las adecuadas para una comunicación eficiente, la cual se debe priorizar en los beneficios y atención a las inquietudes de los alumnos, ya que las redes sociales son un nexo de comunicación e interacción entre la institución y el alumnado.

Análisis:

La institución debe prestar mayor atención a las redes sociales y esto significa trabajar de forma coordinada con el área de marketing para que se pueda plantear una campaña de comunicación e interacción que permita a los alumnos estar satisfechos con la comunicación de las redes sociales y a su vez también compartan la información, ya que esto permitirá que cada vez se consolide más el prestigio de la institución.

18. Los convenios establecidos por el I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido que el alumnado en general pueda realizar sus prácticas de manera satisfactoria en los centros de salud más cercanos.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	11.9%
De acuerdo	87	79.8%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	8.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

La gran mayoría siente conformidad por los convenios y esto es una gran oportunidad para que ellos puedan realizar sus prácticas de esta forma se complementa la teoría y práctica en el proceso de aprendizaje y formación de especialistas técnicos de la salud.

Análisis:

La institución debe seguir trabajando arduamente para que cada vez más centros de salud se unan a los convenios, los resultados son favorables, pero esto solo indica a que se debe seguir mejorando y trabajando arduamente para ayudar a que los estudiantes puedan tener la posibilidad de hacer sus prácticas en un centro de salud cercano a su domicilio.

19. A través de las diversas mejoras realizadas por el I.S.T.P Arzobispo Loayza se pretende diferenciarse frente a otros institutos del sector de la salud.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	11.9%
De acuerdo	81	74.3%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	13.8%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

La gran mayoría está conforme con el nivel educativo del cual se percibe, esto quiere decir que se debe seguir trabajando en ideas creativas y didácticas que ayuden a mejorar los procesos de aprendizaje y práctica en la institución.

Análisis:

La Institución debe seguir trabajando en sus procesos didácticos educativos con la finalidad de que los alumnos aprendan cada vez más de forma sencilla y amigable, esto será un gran beneficio para la población que sentirá gratitud por adecuada y eficiente labor de los técnicos especialistas de la salud.

20. Las practicas pre profesionales realizadas por el alumnado en general del I.S.T.P Arzobispo Loayza son de gran satisfacción para su desarrollo académico.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	2.8%
De acuerdo	77	70.6%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	29	26.6%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Total	109	100.0%



Interpretación:

Hay una aceptación y conformidad por parte del alumnado que se siente satisfecho por las prácticas realizadas, pero muy parte de eso se denota una minoría que no esta tan conforme como se espera, lo que supone que el instituto debe seguir trabajando por los derechos y beneficios que merecen sus alumnos en los distintos lugares donde realizan sus prácticas.

Análisis:

La Institución seguir trabajando en función a obtener mejores ambientes de trabajo para los estudiantes, también en nuevos convenios corporativos con diversivas instituciones de salud e industrias farmacéuticas con la finalidad de que los estudiantes puedan realizar sus prácticas y obtener la experiencia que necesitan para ser buenas profesionales técnicos del sector de la salud.

4.2 Contratación de la hipótesis

4.2.1. Hipótesis general de la tesis

Nivel de significación:

- Nivel confianza del investigador es de 95 %
- Margen de error es de 5 %

Estadístico de prueba: la hipótesis pasa a verificación a través del estadístico de prueba coeficiente de Pearson debido a que el instrumento utiliza la escala de Likert.

Hipótesis:

H_A: La mejora de la competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza se encuentra en relación a la implementación de estrategias de gestión denominadas como calidad de servicio total.

H₀: La mejora de la competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza no se encuentra en relación a la implementación de estrategias de gestión denominadas como calidad de servicio total.

Correlaciones

		Calidad de servicio total	Competitividad
Calidad de servicio total	Correlación de Pearson	1	,205*
	Sig. (bilateral)		,033
	N	109	109
Competitividad	Correlación de Pearson	,205*	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	109	109

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los datos han sido evaluados a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25 los cuales arrojaron un resultado de 0.033 lo que es dentro de los parámetros de aceptación.

Valor-p (P):

$$\text{Valor-p} = 0,033$$

$0,000 \leq 0,05$ con lo cual se rechaza H₀, y se acepta la hipótesis alternativa

Conclusión:

Aunque el índice r este en los límites aceptables, el nivel de significancia es bajo, lo cual permite una contrastación de hipótesis que rechace a H₀ y se acepta la hipótesis alternativa que es: La Calidad de servicio total es un factor de competitividad en un instituto superior tecnológico privado.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica No 1

El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras técnicas del sector de la salud.

Hipótesis:

H_A: El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras técnicas del sector de la salud.

H₀: El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza no es un factor clave en las carreras técnicas del sector de la salud.

Correlaciones			
		19. ¿Cuál es tu opinión con respecto al nivel educativo que brinda el Instituto Arzobispo Loayza frente a otros Institutos del sector de la salud?	8. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la carrera académica de la salud que estas estudiando en el Instituto Arzobispo Loayza?
19. ¿Cuál es tu opinión con respecto al nivel educativo que brinda el Instituto Arzobispo Loayza frente a otros Institutos del sector de la salud?	Correlación de Pearson	1	.312**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	109	109
8. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la carrera académica de la salud que estas estudiando en el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	.312**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	109	109

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

Valor-p (P):

$$\text{Valor-p} = 0,001$$

0,000 ≤ 0.05 con lo cual se rechaza H₀, y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión:

Aunque el índice r este en los límites aceptables, el nivel de significancia es bajo, lo cual permite una contrastación de hipótesis que rechace a H₀ y se acepta la hipótesis alternativa que es: Las carreras técnicas del sector de la salud son un factor clave en el nivel educativo que brinda la institución.

Hipótesis específica No 2

El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Hipótesis:

H_A: El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

H₀: El sistema de evaluación a los docentes no es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Correlaciones			
		5. ¿Cuál es tu opinión con respecto al sistema de evaluación de los Docentes?	11. ¿Según la segmentación que ha realizado el Instituto Arzobispo Loayza qué opinas con respecto a las carreras del sector de la salud que se brinda a los estudiantes?
5. ¿Cuál es tu opinión con respecto al sistema de evaluación de los Docentes?	Correlación de Pearson	1	.262**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	109	109
11. ¿Según la segmentación que ha realizado el Instituto Arzobispo Loayza qué opinas con respecto a las carreras del sector de la salud que se brinda a los estudiantes?	Correlación de Pearson	.262**	1
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	109	109

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

Valor-p (P):

$$\text{Valor-p} = 0,006$$

$0,000 \leq 0.05$ con lo cual se rechaza H₀, y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión:

Aunque el índice r este en los límites aceptables, el nivel de significancia es bajo, lo cual permite una contrastación de hipótesis que rechace a H₀ y se acepta la hipótesis alternativa que es: El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el instituto.

Hipótesis específica No 3

La ampliación de sedes como factor clave para la atención al estudiante se relaciona con la mejora del nivel de competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Hipótesis:

H_A: La ampliación de sedes como factor clave para la atención al estudiante se relaciona con la mejora del nivel de competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

H_O: La ampliación de sedes como factor clave para la atención al estudiante no se relaciona con la mejora del nivel de competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Correlaciones

		6. ¿Cómo evaluarías la atención personalizada al estudiante de parte del área administrativa del Instituto Arzobispo Loayza?	12. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la ampliación de sedes por parte del Instituto Arzobispo Loayza?
6. ¿Cómo evaluarías la atención personalizada al estudiante de parte del área administrativa del Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	,218*
	Sig. (bilateral)		,023
	N	109	109
12. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la ampliación de sedes por parte del Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	,218*	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	109	109

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Valor-p (P):

$$\text{Valor-p} = 0,023$$

$0,000 \leq 0,05$ con lo cual se rechaza H₀, y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión:

Aunque el índice r este en los límites aceptables, el nivel de significancia es bajo, lo cual permite una contrastación de hipótesis que rechace a H₀ y se acepta la hipótesis alternativa que es: La encuesta de retroalimentación es un instrumento clave en el prestigio que tiene el instituto.

Hipótesis específica No 4

Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo

Hipótesis:

H_A: Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo

H_O: Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza no son un factor clave en el prestigio a largo plazo

Correlaciones			
		3.¿Cuál es tu apreciación con respecto a los beneficios que te brinda el Instituto Arzobispo Loayza?	16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?
3.¿Cuál es tu apreciación con respecto a los beneficios que te brinda el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.320**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	109	109
16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	.320**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	109	109
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Valor-p (P):

$$\text{Valor-p} = 0,001$$

$0,000 \leq 0.05$ con lo cual se rechaza H_O, y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión:

Aunque el índice r este en los límites aceptables, el nivel de significancia es bajo, lo cual permite una contrastación de hipótesis que rechace a H_O y se acepta la hipótesis alternativa que es: Las preferencias por el instituto son un factor clave en la ampliación de sedes.

Cuadro de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	109	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	109	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	20

El Coeficiente Alfa de Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

“El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina y Campo, 2005).

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos de 0.858 mi investigación está dentro de los parámetros aceptados.

Discusiones

Respecto a los resultados

Con base los resultados de campo y la tabulación realizada debemos en tomar en cuenta las variables que han sido de mayor relevancia para la investigación y que por ende nos ayudara a un mejor entendimiento de cuál es la situación por la que está pasando la Institución.

La enseñanza ha sido de gran ayuda para la formación de profesionales, pero en esta época de pandemia ha sido duramente criticada y esto se debe a que esta pandemia conocida como covid – 19 ha demostrado que aún no estamos preparados para lo que se viene. Si bien es cierto ha habido resultados positivos de aprobación que muestran la conformidad para todo el trabajo realizado, esto nos indica que va por buen camino, pero que aun así no es suficiente y que deben seguir trabajando y capacitando al personal para poder estar bien preparados para las próximas enfermedades o posibles pandemias que puedan venir en adelante.

La preferencia del alumnado por la calidad de enseñanza del instituto ha tenido un resultado positivo, pero esto aún no es insuficiente debido a la competitividad por otras instituciones, esto hace que se piense en cada vez se debe ir mejorando, el valor significativo de apreciación de los alumnos es solo un indicador más no una determinante, es por tal razón que se deben seguir sumando esfuerzos porque cada vez mejorar y mantener los resultados acordes a la misión y visión de la institución tiene en mente en beneficio del alumnado y de los ciudadanos de nuestra nación.

La atención al estudiante es vital en la educación, lamentablemente los resultados no han sido favorables por lo que se debe aplicar una reestructuración y concientización a todo el personal sobre su función y labor, lo cual es imprescindible para el mejoramiento de estas deficiencias, a mediano y largo esto debe cambiar con la finalidad de brindar una mejora en beneficio de los alumnos, los cuales serán futuros profesionales técnicos que necesite nuestra sociedad.

Los procesos administrativos son relevantes para la agilización en los trámites que necesitan los alumnos para la culminación de su carrera técnica, lamentablemente una vez más se ha denotado un deficiente resultado que no ayuda en la mejora de la institución, por consiguiente, se deben tomar medidas preventivas urgentes que puedan ser de gran ayuda para la mejora de los procesos hacia los estudiantes, lo importante es que en un análisis más profundo se denota un gran esfuerzo por parte de todos los colaboradores con lo cual se espera que a futuro haya cambios progresivos y efectivos para desarrollo y crecimiento de la institución.

Las carreras técnicas de la salud han mostrado resultados positivos que son favorables para el portafolio de la institución, pero aun así no es suficiente debido a cada vez surgen nuevas enfermedades que deben ser atendidas por profesionales técnicos capacitados, esto quiere decir que se debe seguir trabajando por implementar nuevas carreras y cursos especiales que brinden una mejora experiencia para los estudiantes y por otro lado que sean indispensables para tratar las diversas enfermedades que puedan surgir en nuestro entorno.

El licenciamiento ha sido un reconocimiento a la ardua labor que viene desarrollando la institución cumpliendo con los estándares de calidad que certifican una educación óptima y de gran ayuda para el país, pero aun así no es suficiente, ya que se debe seguir trabajando en obtener nuevos reconocimientos, nuevos convenios y sobre todo el apoyo a los trabajos de investigación y la labor social en los lugares donde viven persona de bajos recursos a través de atención médica y primeros auxilios. Si bien es cierto la gran mayoría de los encuestados han sentido una gran conformidad por este logro, pero se debe seguir trabajando para obtener reconocimiento a nivel internacional y eso es parte de un proceso visionario que lo debe desarrollar a través del tiempo.

La segmentación que ha realizado la institución ha sido muy importante para poder diversificar y llegar aquellos lugares alejados con la finalidad de brindar el ajuste de tiempo adecuado para los alumnos los cuales viven en diversas partes de la capital y en zonas alejadas a las sedes, pero aun así es solo una parte del avance progresivo, ya que la mayoría de las sedes están ubicadas en la capital dejando de lado las provincias y regiones que son lugares del país que más necesitan de estos servicios. Debido a que esta pandemia ha desolado toda nuestra nación y nos ha demostrado que aún nos faltan más profesionales técnicos de la salud que puedan brindar atención inmediata a las personas es por tal razón que si bien es cierto la institución ha realizado un buen trabajo, pero debe seguir mejorando y proyectarse a expandir el conocimiento a nivel nacional.

El precio ha sido uno de los indicadores más cuestionados, por lo cual no ha tenido aceptación ni conformidad por parte de los encuestados y esto se

debe lamentablemente a la pandemia que estamos pasando en estos momentos donde muchos alumnos, personal docente y administrativo se han quedado sin los medios económicos vitales, por consiguiente la institución debe trabajar para poder elaborar estrategias efectivas que permita darles facilidades de pago a los estudiantes, personal administrativo con trabajo que sea redituable en beneficio del alumnado y por último personal docente con la finalidad se puedan seguir dictando clases.

El prestigio ha tenido un gran reconocimiento en los encuestados que se sienten conforme con la institución, pero esto solo significa que se debe seguir trabajando para que el reconocimiento de forma progresiva sobre en estos tiempos donde la pandemia ha demostrado que no estamos lo suficientemente preparados, pero aun así se debe seguir sumando esfuerzos para que el reconocimiento y prestigio ya no sea parte de la institución sino de los estudiantes y profesionales técnicos que dejen en grande el nombre de la institución a nivel nacional.

La gestión de las redes sociales debe estar enfocado en una comunicación eficaz que mantenga la armonía entre la Institución y el alumnado, por tal razón se aprecia una disconformidad por parte del alumnado que no está de acuerdo con lo que se publica, aunque hay un determinado sector que si está de acuerdo, por consiguiente las medidas inmediatas que se deben seguir para una comunicación efectiva es siempre resaltando los beneficios que brinda la institución como parte de su gestión y por otro lado la labor social y preocupación por su alumnado y los ciudadanos, todo esto como estrategia de diferenciación para el futuro.

Respecto a la contrastación

Se toman las variables fundamentales para el sustento de la investigación, la variable independiente constituida por las carreras técnicas ha mostrado un valor positivo y aceptación, pero aún no es suficiente en la variable dependiente que conforma el nivel educativo de la institución, ya que hay otras variables que están íntimamente relacionadas con este tema, esto quiere decir la relación entre la pregunta 8 y la pregunta 9, es positiva, pero aun así se debe seguir trabajando, ambas variables permiten que la investigación tenga un sentido contundente en la gran importancia que simboliza hoy en día las carreras técnicas que escogen los estudiantes y el nivel educativo y que son requeridos en sectores de salud de nuestro país, pero aun así no es suficiente porque se debe tomar en consideración la calidad de docentes calificados y el nivel óptimo para una enseñanza totalmente didáctica al igual que el personal administrativo que se encarga de los procesos de desarrollo de los estudiantes, a las finales todo es un proceso que va por buen camino y del cual se espera que en el futuro la institución vaya creciendo de forma progresiva en beneficio de los estudiantes y los habitantes de nuestra nación.

En la segunda contrastación de hipótesis se ha tomado como referencia la variable independiente que representa la evaluación docente (pregunta 5) como una medida de control y retroalimentación de enseñanza para poder relacionarla con la segmentación (pregunta 11) que ha realizado la institución para el aumento sedes y ampliación de algunas carreras, si bien es cierto ha sido de gran ayuda, pero aún no es suficiente debido a que estas sedes están ubicadas en la capital dejando de lado las provincias y

regiones de nuestro país. El enfoque fundamental a largo plazo debería ser llevar educación a los lugares más alejados de nuestra nación donde los estudiantes lo requieran, de esta forma se estaría contribuyendo con una educación de calidad y buen nivel a nivel nacional, ya que la visión de toda institución es su crecimiento contante a través de una mejora continua.

En la siguiente contrastación de hipótesis se ha tomado como referencia la variable independiente que es la encuesta de retroalimentación (pregunta 4) como una herramienta de análisis y control sobre la variable dependiente que representa el prestigio de la institución (pregunta 16) y que es muy importante dentro de la gestión para saber que perciben los encuestados sobre la gestión que se viene desarrollando hasta el momento, lamentablemente en una época tan turbulenta como la que estamos pasando en estos momentos, los resultados suelen ser mezquinos debido a que muchos estudiantes no cuentan con los recursos económicos suficientes para continuar sus estudios, por lo cual ellos quisieran el apoyo y comprensión. Aun así, la institución continúa trabajando arduamente con la finalidad de brindar un mejor servicio y mejores recursos para que sus estudiantes lleguen a ser los mejores profesionales técnicos que nuestro país necesita.

En la cuarta contrastación de hipótesis se ha tomado como referencia la variable independiente que son las preferencias de los alumnos (pregunta 2) lo que ha sido un dato importante para la relación con variable dependiente que representa a las sedes (pregunta 12) que están ubicadas en puntos estratégicos de los diversos distritos de lima metropolitana. Si bien es cierto el instituto cuenta con 13 sedes ya licenciadas por Minedu, no

quiere decir que sea suficiente, porque desde un punto de vista visionario que debe tener toda institución se espera a que a largo plazo hayan más sedes, pero en provincias y en las regiones del país donde haya prioridad de alumnos (personal técnico de salud) interesados por estas carreras, ya que se espera que con su formación técnica profesional puedan ayudar a las personas enfermas, es por tal razón que aún hay ciertos detalles cuestionables a que la educación solamente se centra en lima, por lo cual no debe ser así porque en las provincias se requiere de mucho personal técnico de salud para la debida atención en los centros de salud y hospitales de nuestra nación, es por tal razón que la se espera que la institución tome en consideración estos requerimientos y los proyecte para el largo plazo del desarrollo progresivo de la visión que se tenga en mente.

5. CONCLUSIONES

El Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza debe tomar en consideración las propuestas e ideas que ayuden a demostrar que la aplicación de estrategias de calidad de servicio total permitirá elevar la competitividad. Para tal efecto se necesitará del compromiso de los colaboradores (personal administrativo y docente) brindando una buena atención al alumnado, debido a que el clima laboral del instituto presenta algunas deficiencias y es un aspecto fundamental que requieren atención inmediata, la falta de capacitación y retroalimentación de nuevas técnicas de enseñanzas a los docentes también es un tema que requiere atención. Por otro lado, se denota una falta de atención en la disminución de los procesos y la efectividad por brindar una respuesta en el menor tiempo

posible con respecto a los trámites que realicen los alumnos será de mucha utilidad, estos aspectos son relevantes temas que generarán competitividad.

La falta de capacitación y reforzamientos de ideas didácticas para el mejoramiento de la enseñanza en los docentes dificulta el desarrollo de habilidades y conocimientos en los estudiantes, por consiguiente, esto denota una deficiencia en las carreras de salud, cursos o diplomados que el instituto podría proponer para la ampliación de sus servicios.

La falta de un sistema de evaluación riguroso a los docentes he repercutido que no haya mejoras más allá de lo previsto, lo cual, no permite que se pueda segmentar y definir las nuevas carreras o diplomados para aquellos alumnos que lo estén necesitando y requieran de estos estudios para su formación profesional.

La falta de sedes a nivel nacional es un factor crítico debido a que todas están centralizadas en la capital, en ese sentido el Instituto debe priorizar dentro de sus planes ampliar sus sedes a nivel nacional con la finalidad de llevar educación a más peruanos.

El no saber cómo resaltar los beneficios, es una problemática porque de ser necesario esto ayudará a que los nuevos estudiantes puedan tener una percepción confiable con respecto a la Institución lo que podrá permitir que haya nuevos prospectos, sobre en estos tiempos de pandemia donde hemos la falta y carencias de profesionales técnicos de salud en nuestro país.

A pesar de los resultados se debe seguir mejorando con respecto a las técnicas didácticas que competen a la educación, plana docente, portafolio de carreras, personal administrativo entre otros, es por tal razón que este proyecto nos ha permitido tener un panorama amplio de la realidad de la institución.

Las variables que han sido analizadas tienen un papel protagónico muy importante porque han permitido observar la apreciación y la opinión de los encuestados para de esta forma realizar una retroalimentación que ayude a la mejora continua de la institución, es por tal razón que se darán algunos detalles con respecto a algunas variables que han sido parte de esta investigación.

El análisis de la enseñanza ha mostrado resultados positivos que motivan a seguir mejorando y a pensar que cada vez se debe brindar mejores técnicas y herramientas novedosas que permitan a los estudiantes estar altamente capacitados para cumplir con sus funciones como futuros profesionales técnicos.

La Preferencia es el resultado del trabajo que viene desarrollando la institución y su vez un dato relevante que ha permitido la segmentación de nuevas carreras que son de gran necesidad para el sector de la salud, por otro lado, también la ampliación de nuevas sedes esté cada vez más cerca de los estudiantes en aquellos lugares alejados al local central el cual se encuentra en el centro de lima.

La atención al estudiante es un servicio indispensable que no se debe dejar de lado y tal es el caso que según el análisis respectivo no ha obtenido

buenos resultados por lo que la institución debe seguir trabajando para poder mejorar sus servicios y de esta forma poder consolidarse como una de las mejores en el sector de la salud.

Según el análisis acerca de los trámites administrativos no han tenido buenos resultados y esto se debe a algunas deficiencias de parte del área correspondiente por lo que se debe tomar en cuenta para un reajuste y capacitación al personal, ya que, este principio es fundamental en la gestión de procesos los cuales permiten el desarrollo de la gestión administrativa durante toda la etapa estudiantil hasta la titulación de los egresados.

Los precios han denotado una cierta disconformidad de parte de los encuestados por diversos temas en las cuales uno de ellos ha sido la pandemia del coronavirus donde muchos estudiantes se han quedado sin empleo y sin recursos para continuar con sus estudios al igual que la institución también no ha podido obtener los recursos suficientes para seguir invirtiendo en tecnología que permita un mayor dinamismo en la educación, tanto es así que se ha visto en la lamentable decisión de seguir las clases de forma virtual (a través de una PC o Laptop) lo cual no ha sido favorable este año, ya que no se ha podido realizar la prácticas que necesitan los estudiantes para una adecuada educación.

Las redes sociales han mostrado resultados no favorables debido a la falta de comunicación efectiva que debería haber entre la institución y el alumnado y esto podría deberse a la falta de un plan de contingencia que lamentablemente no se ha podido no se ha podido desarrollar debido a estos imprevistos, ya que lo obvio hubiese sido una campaña de

comunicación que debería sintetizarse en soluciones efectivas que necesiten los alumnos para su desarrollo y progreso y por otro lado información relevante sobre los cursos, ciclos, y titulación al momento de culminar la carrera, lo importante es que este análisis permitirá una solución ante esta problemática y su vez se espera plantear generar nuevas estrategias para la mejora de la comunicación que esperan los estudiantes.

6. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado una exhaustiva investigación se procede a plantear propuestas que serán de gran ayuda en el proceso de mejora continua, lo cual, será beneficioso para el Instituto Arzobispo Loayza.

En este caso nos enfocamos en la relación que guardan los problemas específicos con los objetivos, ya que, recordemos que estos han sido propuestos a través del cuadro de operalización de variables, que a su vez ha sido diseñado por medio del título de investigación.

- **Demostrar que el mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras técnicas del sector de la salud.**

Propuesta de solución:

El nivel educativo debe contar con una propuesta que sea beneficiosa para su mejoramiento, de esta manera se podrá reforzar y brindar herramientas didácticas para que haya una mejor explicación de los cursos que se está enseñando. Para esto se debe compartir información entre colegas con respecto a las técnicas que emplean y medir la efectividad de estas técnicas educativas.

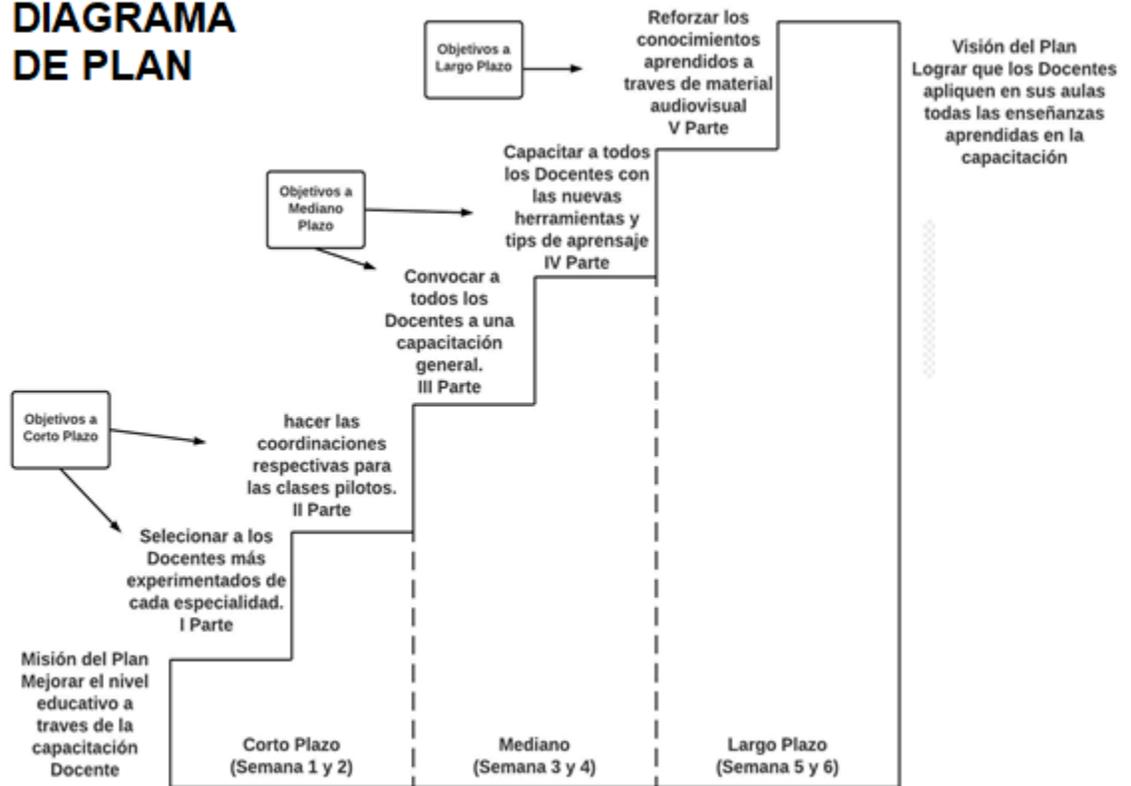
Esto quiere decir seleccionar a los docentes más capacitados de cada especialidad y pedirles que realicen clases modelos que generen interacción y una mejor comunicación que permita el entendimiento de nuevas técnicas, de esta forma los Docentes tendrán una idea clara y reforzaran sus conocimientos para brindar una mejor enseñanza a los alumnos.

Plan del mejoramiento de la enseñanza en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Este plan tiene por finalidad establecer aspectos fundamentales para el desarrollo y mejoramiento de la enseñanza que brindará el Instituto.

Análisis de misión. Visión, objetivos y metas, lo explicaré mejor a través de un diagrama de Plan.

DIAGRAMA DE PLAN



Fuente: Elaboración propia.

Explicación del diagrama de plan

EL cuadro ha sido diseñado con la finalidad de explicar explícitamente como se van a desarrollar las actividades tomando en consideración que es una campaña de 6 semanas.

La misión del plan es objetiva, consiste en mejorar la enseñanza a través de todas las ideas que haya a disponibilidad para poder cumplirlo.

En los objetivos a corto plazo tenemos como actividades fundamentales seleccionar a los Docentes más destacados de cada especialidad para poder elaborar las clases dinámicas y las herramientas que serán de gran ayuda entre los colegas.

En la parte II de los objetivos a corto plazo se menciona las coordinaciones respectivas que deben realizar el equipo encargado con los docentes del instituto.

En los objetivos a mediano plazo se convoca a todos los Docentes a una capacitación general donde se tocarán temas y casos de enseñanza que han tenido buenos resultados en la docencia por parte de los Docentes encargados.

En la parte de IV se procede a reforzar y brindar herramientas que ayuden y motiven a los docentes a poder utilizarlos y aplicarlos en sus respectivas clases.

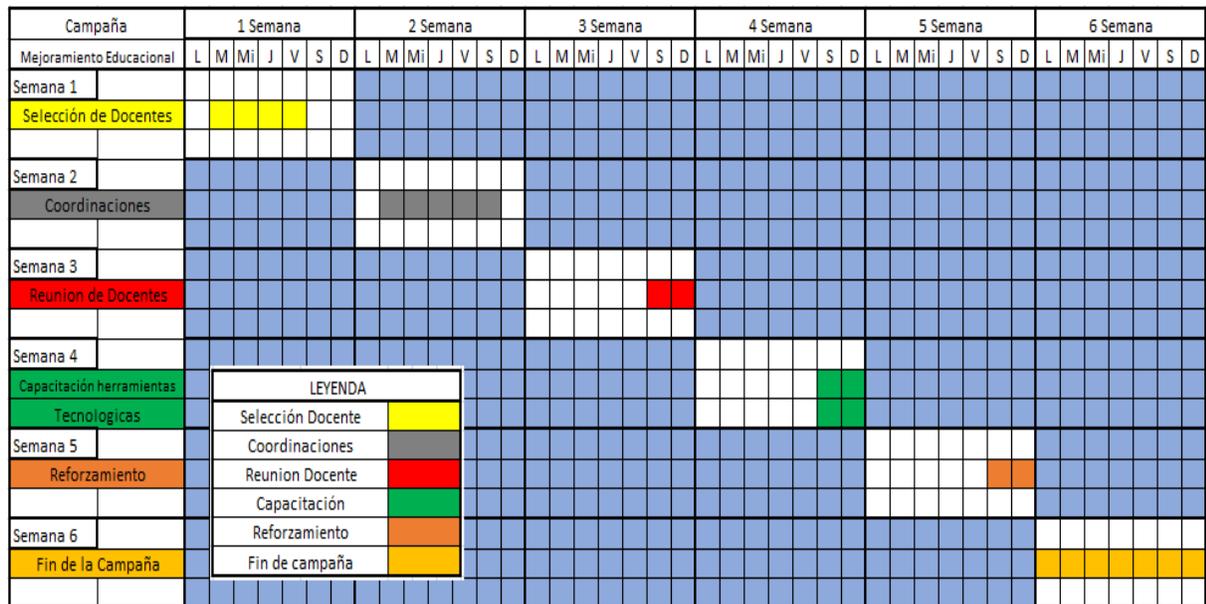
En los objetivos a largo plazo se procede a brindar material audiovisual para el reforzamiento y repaso respectivo como una medida de retroalimentación y mejor entendiendo de estos temas.

Como Visión del proyecto se espera que todas estas actividades refuercen y ayudan al mejoramiento continuo de la enseñanza en el Instituto Arzobispo Loayza.

Debemos tomar en cuenta que para el desarrollo de este plan se debe considerar el diagrama de Gantt donde quedará estipuladas las actividades que se van a desarrollar de acuerdo a los horarios y días establecidos, llevando un orden progresivo de las fechas se realizará una retroalimentación a los alumnos a través de una breve encuesta.

En el diagrama de Gantt quedará estipulado el tiempo que tomará desarrollar el plan y las actividades que se van a realizar de acuerdo a las fechas establecida.

Ejemplo del Diagrama de Gantt.



Elaboración: fuente propia

Explicación del diagrama de Gantt.

El propósito del cuadro consiste en el tiempo de duración de la campaña que consta de 6 semanas, donde se procede a explicar las actividades que se van a realizar cada semana.

Semana 1

Selección de Docentes destacados donde se recomienda hacer estas actividades desde el día martes hasta el día viernes.

Semana 2

Se proceden a realizar las coordinaciones respectivas con los Docentes tomando como inicio desde el día martes hasta el día sábado (relativamente).

Semana 3

Se convocan a los Docentes en general los días sábado y domingo.

Semana 4

Se procede nuevamente a convocar a los docentes el fin de semana para enseñarles a utilizar las herramientas tecnológicas.

Semana 5

Se realiza un reforzamiento general para asegurarnos que todo haya sido satisfactorio y beneficioso para los docentes.

Semana 6

Fin de campaña, se comienzan a analizar los resultados.

Una vez planteado todo este proceso se procederá a realizar las encuestas respectivas midiendo el nivel de satisfacción de los alumnos, de esta forma se analizará los aportes realizados para la mejora de la enseñanza.

- **Demostrar que un sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.**

Este proceso será desarrollado a través de entrevistas y focus group dirigido a los Docentes, ya que, debemos tomar en consideración que los servicios que brinda el Instituto Arzobispo Loayza están en función a las especialidades de los Docentes.

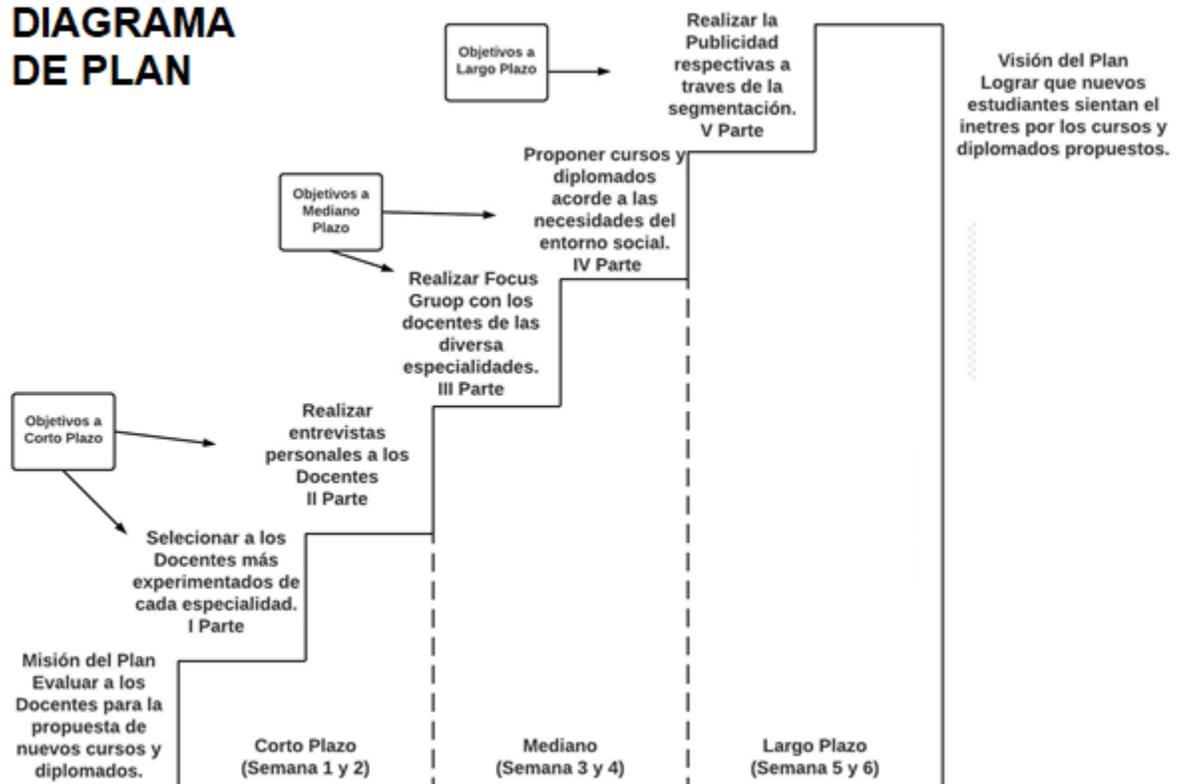
Plan de segmentación y propuestas de nuevos cursos y diplomados tomando como base la especialidad de los docentes para el desarrollo y mejoramiento progresivo en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.

Este plan tiene por finalidad establecer 4 aspectos fundamentales para el desarrollo del plan evocado a la segmentación que brindará el Instituto por medio de los cursos y diplomados que sean de gran necesidad en los centros de salud, tomando en consideración que en la actualidad esta pandemia ha desatado nuevas enfermedades que requieren la atención de especialistas del sector de la salud.

Análisis de misión, visión, objetivos y metas, lo explicare mejor a través de un diagrama de Plan.

A través de la gráfica se dan a conocer las actividades que se van a realizar, los tiempos y los aspectos fundamentales del plan.

DIAGRAMA DE PLAN



Fuente: Elaboración propia.

Explicación del diagrama de plan

EL diagrama ha sido diseñado para poder entender los objetivos de corto plazo y a largo plazo, tomando en consideración la misión (compromiso) y la visión del plan.

La misión principal consiste en evaluar satisfactoriamente a los docentes para analizar las propuestas de los nuevos cursos y diplomados que requieran atención y sean de gran demanda en la actualidad.

El objetivo a corto plazo consiste en seleccionar a los docentes destacados de cada especialidad para poder analizar que posibles propuestas puedan surgir para los nuevos cursos y diplomados que brindara el Instituto.

En la parte II de los objetivos corto plazo se procede a realizar entrevistas personales a docentes con el equipo responsable para poder analizar y estudiar las propuestas que se van a brindar.

En los objetivos a mediano plazo se procede a realizar los focus group a los docentes destacados en general para comenzar a debatir y discutir las propuestas que se tiene en mente.

En la parte IV de los objetivos a mediano plazo se proponen los cursos y diplomados ante las autoridades académicas pertinentes.

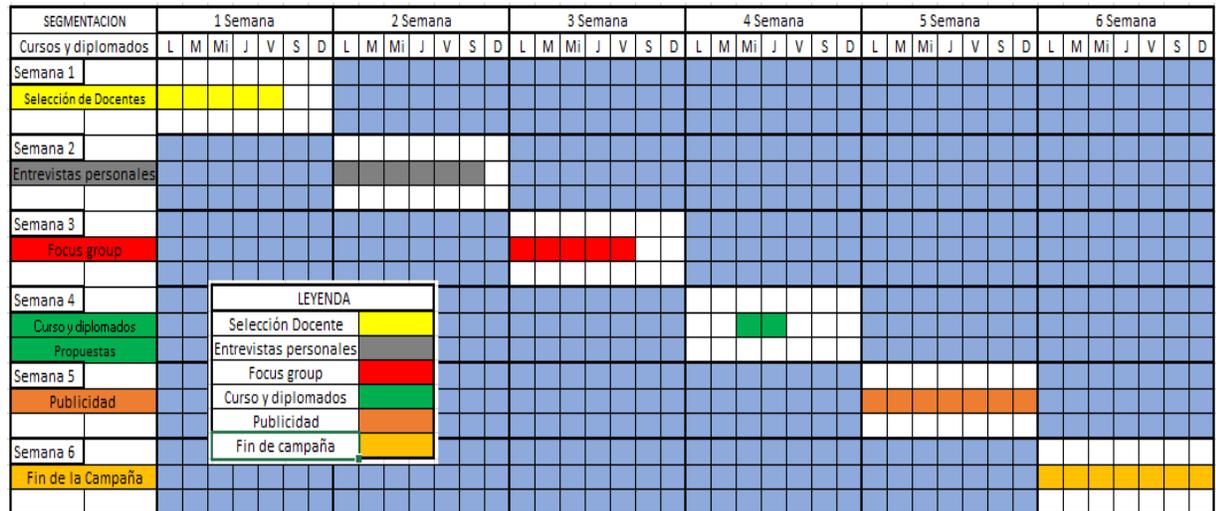
En los objetivos a largo plazo se procede a realizar la campaña en redes donde se comienza con la publicidad digital y medios tradicionales.

En la última etapa se analizan los resultados obtenidos a través de la campaña realizada.

Debemos tomar en cuenta que para el desarrollo de este plan se debe considerar el diagrama de Gantt donde quedara estipulado las actividades que se van a desarrollar de acuerdo los horarios y días establecidos, llevando un orden progreso de las fechas se realizara una retroalimentación a los alumnos a través de una breve encuesta.

En el diagrama de Gantt quedará estipulado el tiempo que tomará desarrollar el plan y las actividades que se van a realizar de acuerdo a la fecha establecida.

Ejemplo del Diagrama de Gantt.



Elaboración: fuente propia

El propósito del diagrama consiste en explicar las actividades principales que se va a realizar en un periodo de 6 semanas:

Semana 1

Se seleccionan los Docentes de mayor experiencia y los más destacados.

Semana 2

Se entrevistan a los Docentes destacados y de mayor experiencia con la finalidad de poder analizar las posibles propuestas educativas en función a las necesidades por las que estamos pasando en la actualidad.

Semana 3

Se realizan los focus group donde se tratará de recopilar toda la información que sea necesaria para la elaboración de propuestas educativas (cursos y diplomados) que se vayan a ofrecer.

Semana 4

Se exponen las propuestas de los cursos y diplomados que se hayan elaborado tomando como base las actividades anteriores.

Semana 5

Se procedo con la Publicidad en redes sociales, medios digitales y tradicionales.

Semana 6

Finaliza la campaña analizando los resultados y esperando la captación de nuevos alumnos.

Una vez planteado todo este proceso se procederá a realizar las entrevistas respectivas midiendo las capacidades de los Docentes, los cuales permitirán una segmentación efectiva para los nuevos servicios (cursos y diplomados) que brindará el Instituto Arzobispo Loayza.

- **Demostrar que la ampliación de sedes será un factor clave para la atención al estudiante del Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza.**

El enfoque de esta propuesta sugiere ampliar los canales de atención al estudiante en aquellas sedes donde haya mayor afluencia de alumnado.

En ese sentido sería adecuado que en cada sede haya oficinas de personal capacitado, lo cual permita a estos colaboradores realizar una recopilación de datos para presentar y analizar las posibles soluciones que se podrían otorgar a los alumnos con respecto a los diversos trámites que deban realizar.

Por otro lado, sería recomendable ampliar las sedes a nivel provincial tomando en consideración el gran prestigio del cual se percibe del Instituto Arzobispo Loayza por parte de los profesionales del sector de la salud.

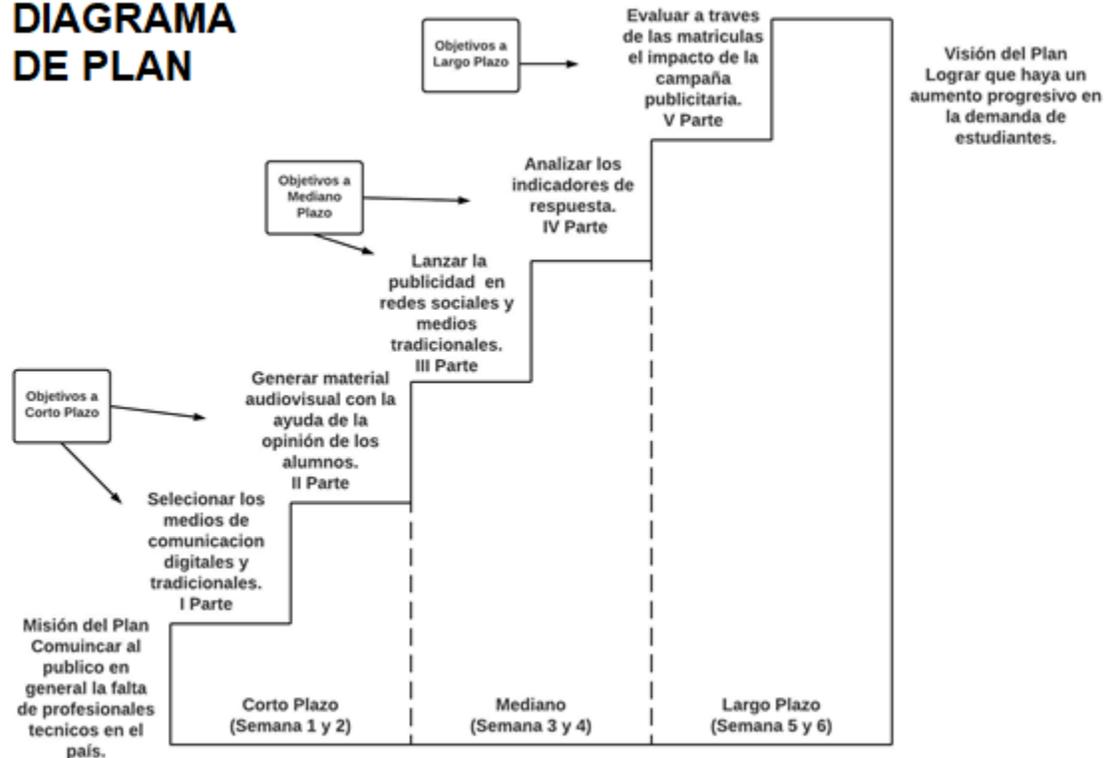
- **Demostrar que los beneficios que brinda el instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo.**

Esta propuesta tiene por finalidad realizar una campaña publicitaria de 6 semanas tomando como base las fortalezas del instituto y un plan de comunicación efectiva que permita captar el interés de nuevos estudiantes. Tomando como base esta pandemia, debemos de considerar que hay motivos de sobra y razones para incentivar a la población a estudiar una carrera de ciencias de la salud.

Para ello se realizará un diagrama de plan donde se darán a conocer los temas relevantes para la realización de las diversas actividades que permitirá una mejora en la Institución.

Plan de actividades destinadas a comunicar los beneficios que brinda el instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza como un factor clave en el prestigio a largo plazo.

DIAGRAMA DE PLAN



Fuente: elaboración propia.

Explicación del diagrama de plan

EL diagrama ha sido diseñado para poder entender los objetivos de corto plazo y a largo plazo, tomando en consideración la misión (compromiso) y la visión del plan.

La misión del plan tiene por finalidad la comunicación a través de medios digitales y tradicionales sobre la falta de profesionales técnicos de la salud, dando a explicar los beneficios que brinda el Instituto Arzobispo Loayza.

En los objetivos a corto plazo se seleccionan los medios de comunicación que se va a utilizar en la campaña.

En la parte II se procede a trabajar material audiovisual a través de un equipo encargado y un grupo de alumnos seleccionados para que puedan

brindar su experiencia y satisfacción al sentirse cómodos estudiando en el instituto.

En los objetivos a mediano plazo se procede a lanzar publicidad en los medios digitales y tradicionales.

En la parte de IV se analizan los indicadores de respuesta a través de los resultados extraídos por las redes sociales.

En los objetivos a largo plazo se evalúa a través de las matrículas el impacto que ha tenido la campaña de comunicación.

La visión del plan es que haya un aumento progresivo de alumnos matriculados.

Debemos tomar en cuenta que para el desarrollo de este plan se debe considerar el diagrama de Gantt donde quedara estipulado las actividades que se van a desarrollar de acuerdo los horarios y días establecidos, llevando un orden progreso tiempo que tomara la campaña.

En el diagrama de Gantt quedará estipulado el tiempo que tomara desarrollar el plan y las actividades que se van a realizar de acuerdo a la fecha establecida.

Semana 4

Se analizan los indicadores para ver los primeros resultados de la campaña.

Semana 5

Se analizan la cantidad de alumnos que se han matriculado durante esta campaña hasta la semana 6.

Semana 6

Se culmina la campaña esperando resultados favorables.

Una vez culminada la campaña se espera que haya una cantidad considerable de alumnos en el instituto, tomando como base los objetivos anteriores se proyecta que en un futuro el Instituto Arzobispo Loayza goce de un gran prestigio, más de lo que estos momentos tiene como reconocimiento.

Recomendaciones establecidas tomando como base las falencias analizadas en las encuestas que se han realizado a los alumnos del Instituto Arzobispo Loayza

De acuerdo al análisis establecido de los resultados de la investigación lo que se recomienda de forma general es atender a las variables que han tenido disconformidad y bajo puntaje en los resultados, ya que son, los puntos débiles que requieren atención inmediata y una reestructuración en los procesos, planificación, y estrategias a desarrollar, lo que se busca es ir mejorando de forma progresiva a mediano y largo plazo.

Una de las siguientes recomendaciones es capacitar al personal que se encarga de la atención a los estudiantes, la capacitación debe ser dinámica y amigable, ya que, muchos problemas de falta de atención se dan por el estado de ánimo de las personas. Una de las medidas más efectivas podría ser a través de dinámicas grupales donde se pueda concentrar un momento de risas, recordar buenos momentos y las razones por la cual se debe concientizar a los colaboradores, darles un reconocimiento por su esfuerzo y trabajo, a esto me refiero con un certificado.

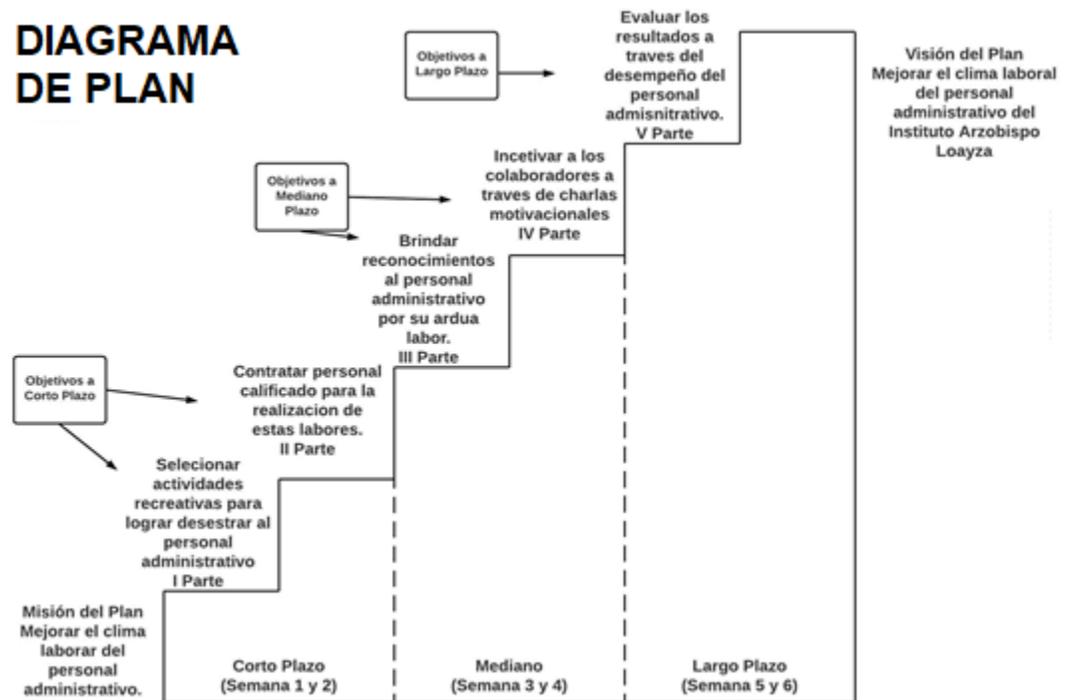
También como recomendación sería capacitar a todo el personal administrativo en general, con la finalidad de buscar la armonía y coordinación de todas las áreas de la institución y esto se da por el simple hecho de que se debe agilizar los trámites en menor tiempo posible, si bien es cierto, esto puede sonar a invertir más esfuerzo, pero es un valor agregado que los alumnos lo reconocerán como parte de la gestión y que traerá comentarios positivos hacia la organización.

Plan de mejoramiento y clima laboral para avance progresivo de los procesos en el Instituto Arzobispo Loayza

Este plan tiene por finalidad establecer 4 aspectos fundamentales para el desarrollo del plan evocado a mejorar el clima laboral que brindará el Instituto por medios las actividades que pretender cambiar el estado de ánimo emocional de los colaboradores.

Análisis de misión. Visión, objetivos y metas, lo explicaré mejor a través de un diagrama de Plan.

DIAGRAMA DE PLAN



Elaboración: fuente propia.

Explicación del diagrama de plan

La misión del plan consiste en mejorar el clima laboral a través de una serie de actividades que se van a realizar.

En los objetivos a corto plazo se realizarán actividades recreativas que ayuden a desestresar a los colaboradores de las áreas administrativas.

En la parte II se procede a contratar personal calificado (cómicos, mimos y artistas cómicos) que puedan ayudar a desestresar a los colaboradores del Instituto.

En los objetivos a mediano plazo se procede a brindar reconocimiento a los colaborados por su labor en el instituto.

En la parte IV se procede a realizar charlas motivacionales que ayuden a mejorar el rendimiento laboral del todo el personal administrativo.

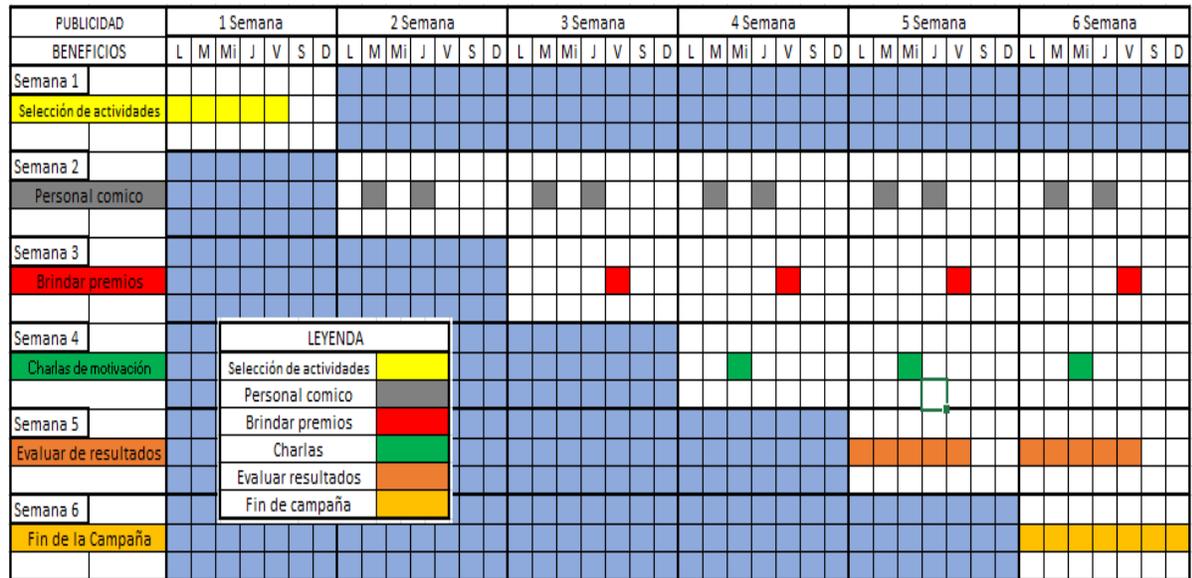
En los objetivos a largo plazo se procede a evaluar los resultados a través del desempeño administrativo.

La visión del plan consiste en mejorar el clima laboral e incentivar a que los colaboradores estén más motivados y enérgicos.

Debemos tomar en cuenta que para el desarrollo de este plan se debe considerar el diagrama de Gantt donde quedara estipulada las actividades que se van a desarrollar de acuerdo los horarios y días establecidos, llevando un orden progreso de las fechas y las actividades que se van a desarrollar.

En el diagrama de Gantt se detallan las actividades a realizar en el tiempo que tomara desarrollar el plan que se van a realizar de acuerdo a la fecha establecida.

Ejemplo del Diagrama de Gantt.



Elaboración: fuente propia

Explicación del diagrama de gantt

Semana 1

Se procede a seleccionar las actividades de motivación para los colaboradores de las áreas administrativas.

Semana 2

Se procede a realizar la campaña cómica en los días martes y jueves tal como lo especifica el diagrama de gantt.

Semana 3

Se procede a brindar los reconocimientos a los colaboradores más destacados, tomando como base los días viernes.

Semana 4

Las charlas motivaciones se programan los días miércoles desde la semana 4 hasta la semana 6 de diagrama de gantt.

Semana 5

Se evalúan los resultados en los días programados.

Semana 6

Se finaliza la campaña esperando resultados positivos que hayan sido satisfactorios para todo el personal.

A través de todas estas actividades se espera obtener resultados favorables que impliquen un mejor rendimiento por parte del personal administrativo.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- ALARCO Germán, Carlos Anderson, BENZAQUEN Jorge, Adolfo Chiri, Eduardo Court, Fernando, D'Alessio, Luis del Carpio, Adrian Fajardo, Iván Figueroa, Niria Goñi, Alfredo Graham, Alejandro Indacochea, Ricardo Pino, Ricardo Rodríguez, Jorge Torres-Zorrilla y Tania Zúñiga, German Alarco, 2011 “Competitividad y desarrollo”, primera edición, Lima, Editorial Planeta Perú S. A.
- Álvarez Duran Adriana, 2008, Sistema de Gestión de la calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache, Veracruz, Universidad Veracruzana, México. Recuperado de: <https://docplayer.es/32954109-U-niversidad-v-eracruzana-maestria-en-gestion-de-la-calidad.html>
- Camisón Cesar, Cruz Sonia y Gonzales Tomas, 2006, Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, primera edición, Madrid, Pearson Educación
- COBOS SANCHEZ DAVID, GÓMEZ GALÁN JOSÉ Y LÓPEZ MENESES ELOY, 2016, La educación superior en el siglo xxi: nuevas características profesionales y científicas, Umet press una imprenta de la universidad metropolitana,2016
- Cruzalegui Delgado Magaly, 2018, Calidad del servicio educativo y desempeño docente en el ISPPEE “María Madre de la región Callao”, Callao, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2184>
- Cuatrecasas Lluís, 2010, Gestión Integral de la Calidad, primera edición, Barcelona, Profit Editorial
- Dale H. Besterfield, 2009, Control de calidad, Octava edición, Naucalpan de Juárez, Pearson educación de México S.A.

- Deming Edwards, 1989, Calidad, Productividad y Competitividad La salida de la Crisis, 3 edición, Madrid, Ediciones Diaz de Santos, S. A.
- Diego Monferrer Tirado, 2013, Fundamentos del Marketing, primera edición, Castelo de la plana, Publicaciones de la universidad Jaume I.
- García Cano José Raymundo, 2015, “La satisfacción y percepción de la calidad de los servicios educativos que reciben los alumnos del área económico – administrativa en la institución de estudios superiores en la ciudad de Xalapa”, Veracruz, Universidad Veracruzana, México.

Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34782>

- GUTIÉRREZ PULIDO Humberto, 2010, CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD, Tercera edición, Santa Fe, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana
- <http://www.arzobispoayza.edu.pe/>
- <http://arzobispoayza.edu.pe/ial/transparencia>
- <https://definicion.de/psicopedagogia/>
- <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- <https://www.definicionabc.com/general/optimo.php>
- <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/kaizen-mejora-continua/>
- <https://www.liderazgoymercadeo.co/mejoramiento-continuo/>
- <https://www.questionpro.com/es/cualitativa-vs-cuantitativa.html>
- Iñaki Heras, 2008, Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV, Bilbao, Publicación de la universidad de Deusto
- Jarrin Reyes Jorge Alberto, 2018, Desempeño del personal administrativo y la calidad de servicio en el Instituto de educación superior Pedagógico Publico “San Francisco de Asís” Chincha, Lima, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28044>

- [Kaoru Ishikawa, 1989, Introducción al control de la calidad, Página 101](#)
- Martínez Pillado Modesto, 2010, Manual de introducción a la gestión de la calidad, primera edición, Vigo
- Masaaki Imai, 2001, KAIZEN La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa, Decima tercera impresión, Colonia San Juan Tlihuaca
- Michael E. Porter, 2008, Estrategia competitiva, trigésima octava reimpresión, colonia san juan Tlihuaca, Grupo Editorial Patria, S.A.
- Moses Juran Joseph, 1989, Juran y el liderazgo para la calidad, primera edición, Madrid, ediciones Diaz de Santos
- Nobarrio Moreno Mesías Cirilo, 2018, Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, Lima, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>

- O. C. Ferrell, Michael D. Hartline, 2012, Estrategia de Marketing, Quinta edición, Santa Fe, Cengage Learning Editores S.A.
- Ortiz Valencia Jhon Harold, Grisales Lear Ning Erika Consuelo, 2015, La evaluación anual de desempeño laboral docente como herramienta de gerencia para el mejoramiento de la calidad de la educación en la Institución Educativa Instituto Manizales, Manizales, Universidad Católica de Manizales, Colombia.

Recuperado

de:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1053/Jhon%20Harold%20Ortiz%20Valencia.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Plaza Mejía María Ángeles, 2002, Calidad Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total, primera edición, Madrid, EOI Empresa

- RIOS ESCALONA Lina y Numera Torres María, 2012, La calidad de educación superior en América Latina, primera edición, Ciudad Universitaria 04510 México D.F., DR Universidad Autónoma de México
- Salazar Vergara Melany Silvana, 2017, Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico, Arequipa, Universidad Católica de Santa María, Perú.

Recuperado

de:

http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_2b646b7f39753add95e00bf2354d33e4

- Suarez Villagómez Narcisa Jazmín, 2018, Evaluación de la calidad del servicio al cliente de usuarios externos de los Institutos Tecnológicos en Guayaquil. Caso de estudio: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11695>

- Summers Donna C. S., 2006, Administración de la calidad, primera edición, Naucalpan de Juárez, Pearson Educación
- Tarí Guillo Juan José, 2000, Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva, primera edición, Murcia, Editorial Espagrafic
- TÜNNERMANN BEMHELM Carlos, 1998, Transformación de la educación superior: retos y perspectivas, Primera edición, Heredia Costa Rica, Editorial de la Universidad Nacional Campus Omar Dengo
- Unesco, Unicef, 2008, Un enfoque de la educación para todos basado en los derechos humanos, primera edición, editorial de la UNESCO, Paris
- Vanesa Carolina Pérez Torres, 2006, Calidad total en la atención al cliente, primera edición, editorial ideas propias, Vigo.

- Víctor Burckhardt Leiva, Víctor Gisbert Soler, Ana Isabel Pérez Molina, 2016, Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015, primera edición, Alzamora, Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Zeithaml Valarie, Parasuraman A. y Berry Leonard, 1993, Calidad Total en la Gestión de servicios, primera edición, Madrid, Ediciones Díaz de Santos

8. ANEXOS

8.1 Matriz de consistencia

I.- Problemática	II.- Objetivos	III.-Hipótesis	IV.- Variables e Indicadores	V.- Diseño
<p>Problema General</p> <p>¿La ausencia de estrategias de gestión de Calidad de servicio total es un factor de competitividad que no permite alcanzar los niveles de competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Demostrar que la aplicación de estrategias de Calidad de Servicio Total es un factor que permitirá elevar la competitividad en el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La mejora de la competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza se encuentra en relación a la implementación de estrategias de gestión denominadas como Calidad de Servicio Total.</p>	<p>Variables de la hipótesis general:</p> <p>Variable Independiente: La calidad de servicio</p> <p>Variable Dependiente: Competitividad</p>	<p>No experimental porque las variables no se pueden manipular</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras de salud?</p> <p>¿El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza?</p> <p>¿Las dimensiones actuales de las sedes del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza no permiten atender adecuadamente a los estudiantes?</p> <p>¿Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en el prestigio a largo plazo?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Demostrar que el mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras de salud.</p> <p>Demostrar que un sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.</p> <p>Demostrar que la ampliación de sedes será un factor clave para la atención al estudiante del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.</p> <p>Demostrar que los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El mejoramiento de la enseñanza que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza es un factor clave en las carreras técnicas del sector de salud.</p> <p>El sistema de evaluación a los docentes es una herramienta en la segmentación que ha realizado el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.</p> <p>La ampliación de sedes como factor clave para la atención al estudiante se relaciona con la mejora del nivel de competitividad del Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza.</p> <p>Los beneficios que brinda el Instituto Superior Tecnológico Privado Arzobispo Loayza son un factor clave en el prestigio a largo plazo.</p>	<p>Dimensiones e Indicadores de la hipótesis general</p> <p>Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza <p>Retroalimentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al estudiante <p>Estandarización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malla curricular <p>Mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precios <p>Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios <p>Posicionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestigio <p>Convenios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Practicas 	<p>VI.-Técnicas para recoger información</p> <p>Encuesta.</p>

ENCUESTA

Instrucciones:

Por favor te pedimos que las preguntas sean contestadas con la mayor honestidad posible, lo único que deberás hacer es solo marca con un aspa (x) la respuesta que sea de tu interés. Recuerda que la encuesta es anónima. Muchas gracias por tu atención.

Datos Generales del Encuestado

a. Distrito de residencia:

b. Edad:

Menos de 17

20 – 30

30 – más

c. Sexo

 M F

d. Situación laboral: Trabaja

 SI NO

VARIABLE INDEPENDIENTE – CALIDAD DE SERVICIO TOTAL

Dimensión Calidad – Indicador Enseñanza

1. La ENSEÑANZA de los Docentes del I.S.T.P Arzobispo Loayza se desarrolla a través de clases didácticas donde se invita a la participación de los alumnos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Calidad – Indicador Preferencia

2. Estudiar en el I.S.T.P Arzobispo Loayza por las oportunidades que brinda en el sector laboral del campo de la salud atribuye a una PREFERENCIA objetiva por parte del alumnado en general.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Calidad – Indicador Beneficios

3. Los BENEFICIOS que te brinda el I.S.T.P Arzobispo Loayza son de gran atractivo para el alumnado en general.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Retroalimentación – Indicador Encuestas

4. La ENCUESTA de retroalimentación que realiza el I.S.T.P Arzobispo Loayza ha sido de ayuda para el mejoramiento de la Calidad de Servicio.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Retroalimentación – Indicador Evaluación

5. El sistema de EVALUACIÓN realizado a los Docentes del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido denotar mejoras en la calidad educativa.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Servicios – Indicador Atención al estudiante

6. El sistema de ATENCIÓN AL ESTUDIANTE que brinda el área administrativa del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido mejorar la Calidad de Servicio.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Servicios – Indicador Tramites dinámicos

7. Los TRAMITES DINÁMICOS que se realizan en el I.S.T.P Arzobispo Loayza se realizan en el menor tiempo posible.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Servicios – Indicador Carreras de la salud

8. Todas las CARRERAS DE LA SALUD del I.S.T.P Arzobispo Loayza cumplen con los estándares de calidad aceptados por el ministerio de educación.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Estandarización – Indicador Certificaciones

9. EL LICENCIAMIENTO (CERTIFICACIÓN) del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido dar a conocer mejoras en la Calidad de Servicio.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Estandarización – Indicador Malla curricular

10. Los cursos agregados en la nueva MALLA CURRICULAR del I.S.T.P Arzobispo Loayza van a permitir un mejor desempeño de vuestras habilidades.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

VARIABLE DEPENDIENTE - COMPETITIVIDAD

Dimensión Mercado – Indicador Segmentación

11. La SEGMENTACIÓN realizada por el I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido brindar una mejor propuesta educativa en función a las carreras de mayor requerimiento en el sector de la salud.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Mercado – Indicador Sedes

12. La ampliación de SEDES del I.S.T.P Arzobispo Loayza permitirá atender adecuadamente a los estudiantes en los diversos trámites y consultas que necesiten realizar.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Mercado – Indicador Precios

13. La propuesta PRECIOS que ha establecido el I.S.T.P Arzobispo Loayza es accesible a la economía de los estudiantes

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Infraestructura – Indicador Laboratorios

14. La implementación de los LABORATORIOS del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido un mejor desarrollo y entendimiento de la practica realizada en clases.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Infraestructura – Indicador Ascensor

15. La instalación de ASCENSORES modernos del I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido el transporte rápido y adecuado a los pisos de gran altura.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Posicionamiento – Indicador Prestigio

16. El PRESTIGIO que tiene I.S.T.P Arzobispo Loayza es de buena percepción en el entorno social.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Posicionamiento – Indicador Redes sociales

17. La información que se brinda el I.S.T.P Arzobispo Loayza a través de sus REDES SOCIALES es de mucha importancia para los estudiantes.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Convenios – Indicador Centros de salud

18. Los convenios establecidos por el I.S.T.P Arzobispo Loayza ha permitido que el alumnado en general pueda realizar sus prácticas de manera satisfactoria en los CENTROS DE SALUD más cercanos.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Convenios – Indicador Institutos

19. A través de las diversas mejoras realizadas por el I.S.T.P Arzobispo Loayza se pretende diferenciarse frente a otros INSTITUTOS del sector de la salud

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Dimensión Convenios – Indicador Practicas

20. Las PRACTICAS pre profesionales realizadas por el alumnado en general del I.S.T.P Arzobispo Loayza son de gran satisfacción para su desarrollo académico.

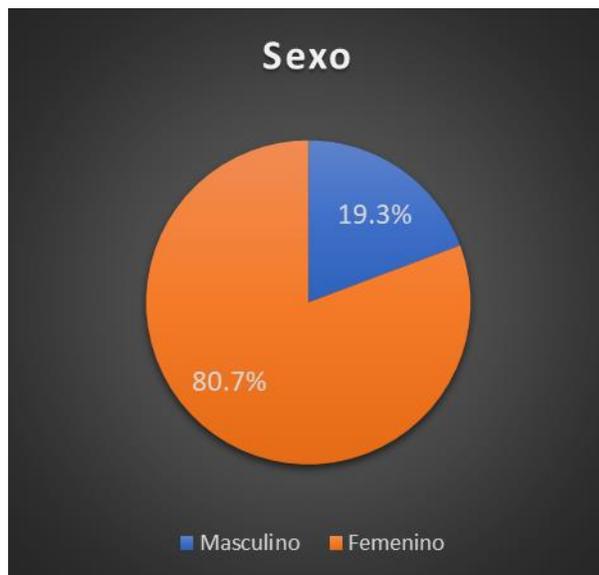
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Resultados generales de la tabulación

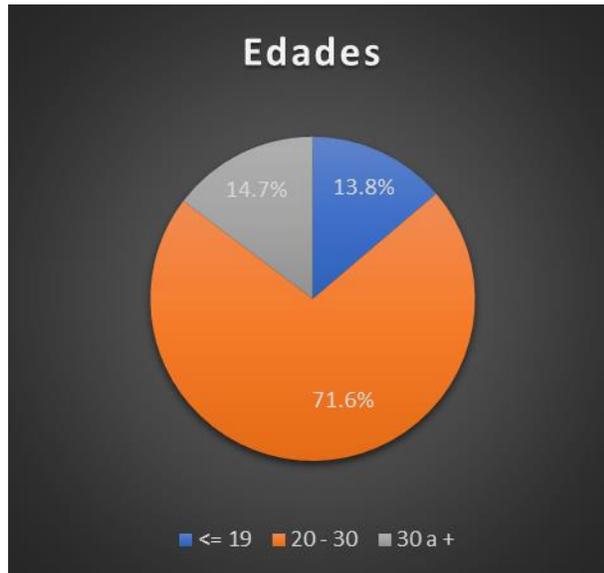
Sede de estudio	Encuestados	Porcentaje
Lima Norte	109	100%



Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	21	19.3%
Femenino	88	80.7%
Total	109	100.0%



Edad	Cantidad	Porcentaje
<= 19	15	13.8%
20 - 30	78	71.6%
30 a +	16	14.7%
Total	109	100%



Situación laboral	Cantidad	Porcentaje
Trabaja	21	19.3%
No trabaja	88	80.7%
Total	109	100%



Comprobación de las correlaciones mediante el coeficiente de Pearson

Correlaciones			
		2.¿Por qué prefieres estudiar en el Instituto arzobispo Loayza?	16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?
2.¿Por qué prefieres estudiar en el Instituto arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.282**
	Sig. (bilateral)		.003
	N	109	109
16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	.282**	1
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	109	109

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

Correlaciones			
		2.¿Por qué prefieres estudiar en el Instituto arzobispo Loayza?	18.¿Cuál es tu opinión con respecto a los convenios que el Instituto Arzobispo Loayza tiene con los centros de salud más cercanos?
2.¿Por qué prefieres estudiar en el Instituto arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.292**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	109	109
18.¿Cuál es tu opinión con respecto a los convenios que el Instituto Arzobispo Loayza tiene con los centros de salud más cercanos?	Correlación de Pearson	.292**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	109	109

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

Correlaciones			
		3.¿Cuál es tu apreciación con respecto a los beneficios que te brinda el Instituto Arzobispo Loayza?	16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?
3.¿Cuál es tu apreciación con respecto a los beneficios que te brinda el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.320**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	109	109
16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	.320**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	109	109

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

Correlaciones			
		4.¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	11.¿Según la segmentación que ha realizado el Instituto Arzobispo Loayza qué opinas con respecto a las carreras del sector de la salud que se brinda a los estudiantes?
4.¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.263**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	109	109
11.¿Según la segmentación que ha realizado el Instituto Arzobispo Loayza qué opinas con respecto a las carreras del sector de la salud que se brinda a los estudiantes?	Correlación de Pearson	.263**	1
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	109	109

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

Correlaciones			
		4. ¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	15. ¿Cuál es tu opinión con respecto al mecanismo de seguridad de los ascensores del Instituto Arzobispo Loayza?
4. ¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.313**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	109	109
15. ¿Cuál es tu opinión con respecto al mecanismo de seguridad de los ascensores del Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	.313**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	109	109

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

Correlaciones			
		4. ¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	18. ¿Cuál es tu opinión con respecto a los convenios que el Instituto Arzobispo Loayza tiene con los centros de salud más cercanos?
4. ¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	Correlación de Pearson	1	.394**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	109	109
18. ¿Cuál es tu opinión con respecto a los convenios que el Instituto Arzobispo Loayza tiene con los centros de salud más cercanos?	Correlación de Pearson	.394**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	109	109

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

Comprobación de las correlaciones mediante el coeficiente de Spearman

Correlaciones				
			2.¿Por qué prefieres estudiar en el Instituto arzobispo Loayza?	12.¿Cuál es tu opinión con respecto a la ampliación de sedes por parte del Instituto Arzobispo Loayza?
Rho de Spearman	2.¿Por qué prefieres estudiar en el Instituto arzobispo Loayza?	Coeficiente de correlación	1.000	.251**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	109	109
	12.¿Cuál es tu opinión con respecto a la ampliación de sedes por parte del Instituto Arzobispo Loayza?	Coeficiente de correlación	.251**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	109	109

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

Correlaciones				
			4.¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?
Rho de Spearman	4.¿Cuál es tu opinión con respecto a las encuestas de retroalimentación que realiza el Instituto Arzobispo Loayza?	Coeficiente de correlación	1.000	.324**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	109	109
	16.¿Cuál es tu percepción con respecto al prestigio que tiene el Instituto Arzobispo Loayza?	Coeficiente de correlación	.324**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	109	109

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

Correlaciones				
			5. ¿Cuál es tu opinión con respecto al sistema de evaluación de los Docentes?	11. ¿Según la segmentación que ha realizado el Instituto Arzobispo Loayza qué opinas con respecto a las carreras del sector de la salud que se brinda a los estudiantes?
Rho de Spearman	5. ¿Cuál es tu opinión con respecto al sistema de evaluación de los Docentes?	Coeficiente de correlación	1.000	.257**
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	109	109
	11. ¿Según la segmentación que ha realizado el Instituto Arzobispo Loayza qué opinas con respecto a las carreras del sector de la salud que se brinda a los estudiantes?	Coeficiente de correlación	.257**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	.
		N	109	109

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

Correlaciones				
			8. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la carrera académica de la salud que estas estudiando en el Instituto Arzobispo Loayza?	19. ¿Cuál es tu opinión con respecto al nivel educativo que brinda el Instituto Arzobispo Loayza frente a otros Institutos del sector de la salud?
Rho de Spearman	8. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la carrera académica de la salud que estas estudiando en el Instituto Arzobispo Loayza?	Coeficiente de correlación	1.000	.318**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	109	109
	19. ¿Cuál es tu opinión con respecto al nivel educativo que brinda el Instituto Arzobispo Loayza frente a otros Institutos del sector de la salud?	Coeficiente de correlación	.318**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	109	109

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

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

A pedido de parte y como requisito para la presentación del plan d investigación " LA CALIDAD DE SERVICIO TOTAL COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD EN UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO " se ha procedido a evaluar el instrumento cuya calificación de la siguiente:

No	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se lograra contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables e indicadores de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje de las interrogantes planeadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?					X	
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?				X		
5	¿Qué porcentaje de preguntas sigue una secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?				X		

Formato de validación propuesto por un docente de la maestría de la Universidad Villareal

Validado **Favorablemente** por Docente de la UTP de la Universidad Tecnología del Perú.


 Ing. Luis Felipe Morales Tello