



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

---

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL CENTRO DE  
IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO –  
2017**

---

---

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Heidy Barrionuevo Guzmán**

**Bach. Fredy Hugo Castañeda Yapura**

**Para optar al Título Profesional de Licenciados en  
Administración**

**ASESOR: Mgt. Hernando Gonzales Abrill**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**



## PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL  
CUSCO.**

**SEÑORES DICTAMINANTES:**

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO – 2017**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciados en Administración y poner a disposición de la sociedad un estudio que permita conocer la Calidad del Servicio Educativo del Centro de Idiomas, y pueda servir como antecedente para generar cambios en bien de la institución, se espera haber cumplido con el reglamento establecido tanto en aspectos de forma como fondo.

Cualquier indicación u observación, será útil para ampliar nuestros conocimientos profesionales y poder mejorar el presente trabajo.

Atentamente,

**Bach. Heidy Barrionuevo Guzmán**

**Bach. Fredy Hugo Castañeda Yapura**



## DEDICATORIA

A Dios por permitirme realizar este sueño.

A mis abuelos Gregorio Guzmán †(QEPD) y Paulina Dávila †(QDG) por ser el pilar fundamental y un ejemplo a seguir.

A mis padres Delia y Sergio, por inculcarme valores y principios para ser una persona de bien, a mis hermanos Helvin y Guimy.

Y de manera especial al tesoro más grande mi hija Alejandra, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme día a día.

Para todos aquellos que, de alguna u otra forma, formaron parte de esta tesis.

Heidy



## DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta tesis a Dios y mi Dr. Patrón San Jerónimo por permitirme realizar este sueño.

A mis padres; Eugenia Yapura y Alejandro Castañeda, gracias por su apoyo incondicional.

A mi Esposa Anne Estrada Aragón a mis Hijos Alejandro Thierry, Patrick Jerónimo y Julieta Shantal por ser ese motor y motivo que me alienta a alcanzar mis sueños.

A mis hermanos Willington, Yony y Shintya Verónica por estar siempre presentes. A mi tío Silverio Castañeda, por ser tan importante en mi vida.

A Bernardo Puente de la Vega (+), Ingenieros y trabajadores de la EPS Seda Cusco por apoyarme y permitir asistir a clases y manejar los horarios universitarios.

Para todos aquellos que, de alguna u otra forma, formaron parte de esta tesis.

Fredy Hugo



## AGRADECIMIENTOS

por impartir sus conocimiento y experiencias en cada labor que desempeñan.

De forma especial queremos agradecer al Mag. Hernando Gonzales Abrill por ayudarnos en el asesoramiento de la tesis.

Un agradecimiento especial a la “Universidad Andina del Cusco” y a nuestros docentes quienes nos impartieron conocimientos para nuestra formación profesional.

Finalmente, también queremos agradecer a nuestros padres quienes nos brindan su apoyo incondicional, familia y amigos por apoyarnos y estar ahí siempre siguiendo de cerca cada paso que damos en nuestras vidas.

Heidy y Fredy Hugo



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR

1. DICTAMINANTES:

- Dr. Abraham Edgard Canahuire Montufar
- Lic. Eddy Vizcarra Mejía

2. REPLICANTES:

- Dr. José Humberto Vega Centeno Villena
- Mgt. Evelyn Jesús Carazas Araujo

3. ASESOR:

- Mgt. Hernando Gonzales Abrill



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR.....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
LISTADO DE ABREVIATURAS .....	xv
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii

### CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	6
1.4.1. Relevancia social.....	6
1.4.2. Implicancias prácticas .....	6
1.4.3. Valor teórico.....	7
1.4.4. Utilidad metodológica .....	7
1.4.5. Viabilidad o factibilidad .....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1. Delimitación temporal.....	7
1.5.2. Delimitación espacial .....	7



1.5.3. Delimitación conceptual..... 8  
 1.5.4. Delimitación social..... 8

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio..... 9  
 2.1.1. Antecedentes internacionales ..... 9  
 2.1.2. Antecedentes nacionales ..... 13  
 2.1.3. Antecedente local ..... 15  
 2.2. Bases teóricas ..... 17  
 2.2.1. Calidad educativa ..... 17  
 2.2.1.1. Calidad concepto ..... 17  
 2.2.1.2. Servicio educativo concepto ..... 18  
 2.2.1.3. Calidad educativa concepto ..... 18  
 2.2.1.4. Calidad del servicio educativo, concepto ..... 19  
 2.2.1.5. Importancia de la calidad educativa..... 20  
 2.2.1.6. Objetivos de la calidad educativa ..... 20  
 2.2.1.7. Principios de la calidad educativa..... 21  
 2.2.1.8. Dimensiones de la calidad del servicio educativo ..... 22  
 A. Dimensión institucional ..... 22  
    Estructura organizacional ..... 23  
    División del trabajo ..... 24  
    Uso de espacios ..... 25  
    Uso del tiempo ..... 26  
    Relaciones internas..... 27  
 B. Dimensión pedagógica..... 28  
    Proceso de enseñanza-aprendizaje ..... 28  
    Estrategias metodológicas ..... 29  
    Recursos didácticos ..... 30  
    Evaluación del aprendizaje..... 31  
    Capacitación docente..... 32  
 C. Dimensión administrativa ..... 34  
    Seguridad e higiene ..... 34





- Normas ..... 35
    - Evaluación del desempeño docente..... 36
    - Infraestructura física e intangible ..... 38
  - D. Dimensión comunitaria ..... 40
    - Demanda de la sociedad ..... 40
    - Interrelación con el entorno social ..... 41
    - Relaciones externas ..... 44
- 2.3. Marco conceptual ..... 45
- 2.4. Variable de estudio..... 47
  - 2.4.1. Variable ..... 47
  - 2.4.2. Conceptualización de variable ..... 47
  - 2.4.3. Operacionalización de variable ..... 48
- 2.5. Caracterización de la institución ..... 48
  - 2.5.1. Visión de la Universidad Andina del Cusco ..... 48
  - 2.5.2. Misión de la Universidad Andina del Cusco..... 49
  - 2.5.3. Principios de la Universidad Andina del Cusco..... 49
  - 2.5.4. Valores de la Universidad Andina del Cusco..... 49
  - 2.5.5. Fines de la Universidad Andina del Cusco ..... 50
  - 2.5.6. Bases para una educación de calidad ..... 50
  - 2.5.7. Generalidades del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco.. 51
  - 2.5.8. Fines del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco ..... 52
  - 2.5.9. Idiomas ofrecidos en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco ..... 52

**CAPÍTULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

- 3.1 Tipo de investigación ..... 53
- 3.2 Enfoque de investigación ..... 53
- 3.3 Diseño de la investigación ..... 53
- 3.4 Alcance de la Investigación ..... 54
- 3.5 Población y muestra de la investigación ..... 54
  - 3.5.1. Población ..... 54
  - 3.5.2. Muestra ..... 54



3.6 Técnica de muestreo..... 56

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos..... 56

    3.7.1. Técnica: ..... 56

    3.7.2. Instrumento: ..... 56

3.8 Procesamiento de datos ..... 56

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado ..... 57

    4.1.1. Presentación del instrumento ..... 57

    4.1.2. Escala de medición..... 58

    4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado ..... 58

4.2. Resultados por dimensiones ..... 58

    4.2.1. Resultados de la dimensión institucional ..... 59

        4.2.1.1. Estructura organizacional ..... 59

        4.2.1.2. División del trabajo..... 60

        4.2.1.3. Uso de espacios..... 61

        4.2.1.4. Uso del tiempo ..... 62

        4.2.1.5. Relaciones internas ..... 63

        4.2.1.6. Dimensión institucional ..... 64

        4.2.1.7. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión  
                institucional..... 65

    4.2.2. Resultados de la dimensión pedagógica ..... 66

        4.2.2.1. Proceso de enseñanza-aprendizaje..... 66

        4.2.2.2. Estrategias metodológicas ..... 67

        4.2.2.3. Recursos didácticos ..... 68

        4.2.2.4. Evaluación del aprendizaje ..... 69

        4.2.2.5. Capacitación docente ..... 70

        4.2.2.6. Dimensión pedagógica..... 71

        4.2.2.7. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión  
                pedagógica ..... 72

    4.2.3. Resultados de la dimensión administrativa ..... 73

        4.2.3.1. Seguridad e higiene..... 73



- 4.2.3.2. Normas..... 74
- 4.2.3.3. Evaluación del desempeño docente ..... 75
- 4.2.3.4. Infraestructura física e intangible ..... 76
- 4.2.3.5. Dimensión administrativa..... 77
- 4.2.3.6. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión administrativa ..... 78
- 4.2.4. Resultados de la dimensión comunitaria..... 79
  - 4.2.4.1. Demanda de la sociedad ..... 79
  - 4.2.4.2. Interrelación con el entorno social..... 80
  - 4.2.4.3. Relaciones externas ..... 81
  - 4.2.4.4. Dimensión comunitaria..... 82
  - 4.2.4.5. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión comunitaria ..... 83
- 4.2.5. Resultados de la calidad del servicio educativo ..... 84
- 4.2.6. Comparación promedio de las dimensiones de la calidad del servicio educativo ..... 86

**CAPÍTULO V**

**DISCUSIÓN**

- 5.1. Realce de los hallazgos relevantes y originales ..... 87
- 5.2. Describir las limitaciones del estudio ..... 87
- 5.3. Comparación crítica con la literatura existente..... 87
- 5.4. Implicancias del estudio..... 88

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03: Matriz del instrumento para la recolección de datos

Anexo 04: Instrumento

Anexo 05: Resumen de los resultados del cuestionario



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 01: Operacionalización de variable .....	48
Tabla 02: Idiomas ofrecidos .....	52
Tabla 03: Alumnos matriculados por idiomas.....	54
Tabla 04: Distribución de la muestra de acuerdo a los alumnos matriculados por idiomas	55
Tabla 05: Distribución de los ítems del cuestionario .....	57
Tabla 06: Escalas de medición .....	58
Tabla 07: Estadístico de fiabilidad .....	58
Tabla 08: Análisis de la estructura organizacional.....	69
Tabla 09: Análisis de la división del trabajo .....	60
Tabla 10: Análisis del uso de espacios .....	61
Tabla 11: Análisis del uso del tiempo .....	62
Tabla 12: Análisis de las relaciones internas.....	63
Tabla 13: Análisis de la dimensión institucional.....	64
Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión institucional .....	65
Tabla 15: Análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje.....	66
Tabla 16: Análisis de las estrategias metodológicas .....	67
Tabla 17: Análisis de los recursos didácticos.....	68
Tabla 18: Análisis de la evaluación del aprendizaje.....	69
Tabla 19: Análisis de la capacitación docente.....	70
Tabla 20: Análisis de la dimensión pedagógica .....	71
Tabla 21: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pedagógica.....	72
Tabla 22: Análisis de la seguridad e higiene .....	73
Tabla 23: Análisis de las normas .....	74
Tabla 24: Análisis de la evaluación del desempeño docente.....	75
Tabla 25: Análisis de la infraestructura física e intangible .....	76
Tabla 26: Análisis de la dimensión administrativa.....	77
Tabla 27: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión administrativa.....	78
Tabla 28: Análisis de la demanda de la sociedad .....	79
Tabla 29: Análisis de la interrelación con el entorno social.....	80
Tabla 30: Análisis de las relaciones externas .....	81
Tabla 31: Análisis de la dimensión comunitaria .....	82



Tabla 32: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión comunitaria..... 83

Tabla 33: Análisis de la calidad del servicio educativo..... 84

Tabla 34: Comparación promedio de las dimensiones de calidad del servicio educativo . 86



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 01: Esquema de las dimensiones de la calidad del servicio educativo .....	22
Figura 02: Estructura organizacional.....	59
Figura 03: División del trabajo .....	60
Figura 04: Uso de espacios .....	61
Figura 05: Uso del tiempo .....	62
Figura 06: Relaciones internas .....	63
Figura 07: Dimensión institucional .....	64
Figura 08: Indicadores de la dimensión institucional.....	65
Figura 09: Proceso de enseñanza-aprendizaje .....	66
Figura 10: Estrategias metodológicas.....	67
Figura 11: Recursos didácticos.....	68
Figura 12: Evaluación del aprendizaje .....	69
Figura 13: Capacitación docente .....	70
Figura 14: Dimensión pedagógica.....	71
Figura 15: Indicadores de la dimensión pedagógica .....	72
Figura 16: Seguridad e higiene.....	73
Figura 17: Normas .....	74
Figura 18: Evaluación del desempeño docente .....	75
Figura 19: Infraestructura física e intangible.....	76
Figura 20: Dimensión administrativa .....	77
Figura 21: Indicadores de la dimensión administrativa.....	78
Figura 22: Demanda de la sociedad.....	79
Figura 23: Interrelación con el entorno social .....	80
Figura 24: Relaciones externas .....	81
Figura 25: Dimensión comunitaria.....	82
Figura 26: Indicadores de la dimensión comunitaria.....	83
Figura 27: Calidad del servicio educativo .....	84
Figura 28: Dimensiones de la calidad del servicio educativo .....	86

**LISTADO DE ABREVIATURAS**

<b>Bach.</b>	: Bachiller
<b>CIPP</b>	: Contexto, Input, Proceso, Producto
<b>Cit.</b>	: Citado
<b>CBC</b>	: Condiciones Básicas de Calidad
<b>CNSPD</b>	: Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente
<b>INEI</b>	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>INSHT</b>	: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
<b>ISCEDL</b>	: International Standard Classification of Education (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
<b>LINEE</b>	: Ley del Instituto Nacional para la evaluación de la educación
<b>LLECE</b>	: Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación
<b>Mgt.</b>	: Magister
<b>OIT</b>	: Según la Organización Internacional del Trabajo
<b>PISA</b>	: Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes
<b>QDDG</b>	: Que de Dios goce
<b>QEPD</b>	: Que en paz descanse
<b>SINEASE</b>	: Sistema Nacional de evaluación acreditación y certificación de la calidad educativa
<b>SENATI</b>	: Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial
<b>SUNEDU</b>	: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
<b>UAC</b>	: Universidad Andina del Cusco
<b>UNESCO</b>	: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –
<b>UNIDEP</b>	: Universidad del Desarrollo Profesional



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general describir la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017, para dicha investigación, se tomó en cuenta las dimensiones institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria. Es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal y alcance descriptivo; la población de estudio fueron los 420 alumnos matriculados en un mes, teniendo como muestra a 62 unidades de estudio, de quienes se recogieron los datos a través de una encuesta con 33 preguntas, las cuales fueron validados con el estadístico de fiabilidad Alfa Interna de Crombach obteniendo un valor de 0.899. Los resultados obtenidos indican que los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco consideran que la Calidad del Servicio Educativo que reciben tiene un promedio de 2.5 que de acuerdo a la interpretación de promedios de la escala de medición representa un promedio bajo, tales resultados se deben a la falta de un mejor manejo en la dimensión institucional observándose que el 31.18% de los alumnos encuestados consideran que es regular, seguida de un 23.3% quienes afirman que es mala y el 17.2% indicaron que es muy mala, siendo los factores como la distribución de responsabilidad y poder, la especialización de los puestos de trabajo, las relaciones internas entre compañeros de trabajo no realizadas de manera adecuada, así mismo las actividades en la dimensión pedagógica no muestran una atención adecuada por parte de la dirección, reflejado en las falencias que se tienen en el desarrollo de las sesiones de clase y capacitación docente observándose que el 31.94% de los estudiantes consideran que es muy mala, el 25.48% afirmó que es mala y el 22.9% indicó que es regular, por otro lado la dimensión administrativa en la cual también se han descuidado las gestiones en cuanto a la seguridad, cumplimiento de normas, evaluación del desempeño docente y la infraestructura física e intangible, las cuales presentan muchas deficiencias manifestado por el 31.94% de los estudiantes que consideran que es regular, el 22.98% afirma que es mala y el 22.18% indica que es muy mala y finalmente la dimensión comunitaria la cual refleja que la institución no presenta una demanda voluntaria sino exigida siendo la población los alumnos egresados de las aulas universitarias de la Universidad Andina quienes por cumplimiento a los requisitos para su grado deben de tener el certificado expedido por esta casa de estudios en idiomas, observándose que una vez que salen, no existe la intención de volver a estudiar en la institución, manifestada por el 43.01% de los estudiantes que consideran que es muy mala, el 23.66% afirmó que es mala y el 20.97% indicó que es regular.

**Palabras clave:** Calidad del Servicio Educativo





## ABSTRACT

The present investigation has like general objective to describe the quality of the educational service of the Center of Languages of the Andean University of Cusco - 2017, for such investigation, took into account the institutional, pedagogical, administrative and community dimensions. It is a basic research, quantitative approach, non-experimental design - transversal and descriptive scope; the study population was 420 students enrolled in a month, taking as sample 62 study units, from which the data were collected through a survey with 33 questions, which were validated with the Crombach Alpha Internal reliability statistic obtaining a value of 0.899. The results obtained indicate that the students of the Language Center of the Universidad Andina del Cusco consider that the Quality of the Educational Service they receive has an average of 2.5 that according to the interpretation of averages of the scale of measurement represents a low average, such results are due to the lack of better management in the institutional dimension, noting that 31.18% of the students surveyed consider it to be fair, followed by 23.3% who say it is bad and 17.2% said it is very bad. factors such as the distribution of responsibility and power, the specialization of jobs, the internal relations between co-workers not adequately performed, and the activities in the pedagogical dimension do not show adequate attention on the part of the management, reflected in the shortcomings that are had in the development of class sessions and teacher training observing that that 31.94% of students consider it to be very bad, 25.48% affirmed that it is bad and 22.9% indicated that it is fair, on the other hand, the administrative dimension in which the management of safety has also been neglected, compliance with standards, evaluation of teacher performance and physical and intangible infrastructure, which present many deficiencies manifested by 31.94% of students who consider it to be fair, 22.98% affirm that it is bad and 22.18% indicate that it is very bad and finally the community dimension which reflects that the institution does not present a voluntary demand but demanded being the population the students graduated from the university classrooms of the Andean University who by compliance with the requirements for their degree must have the certificate issued by this house of studies in languages, observing that once they leave, there is no intention to return to study at the institution, manifested by 43.01% of students who consider it very bad, 23.66% said it is bad and 20.97% said it is fair.

**Keywords:** Quality of Educational Service.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Calidad educativa es aquella que se relaciona con la idea de la mejora continua (es decir, en educación no debemos arreglar lo que está estropeado, sino mejorar continuamente lo que hacemos en las aulas). Por tanto, podemos definir la calidad educativa o calidad pedagógica como la mejora continua de la coherencia entre aquello que se pretende de quien aprende cuando acabe su formación, lo que de verdad ocurre en las aulas para garantizarlo y los resultados de aprendizaje obtenidos. (Malpica, 2013, pág. 56)

El mundo contemporáneo en su afán de insertar cada vez más todas sus acciones dentro del proceso de mejora continua prioriza el desarrollo de la calidad en todos y cada uno de los procesos que implican el desarrollo de sus actividades para llegar a tal fin; y la educación no es un elemento ajeno sino todo lo contrario es el elemento básico en el logro de la calidad.

En nuestro país la calidad educativa ha sido considerada como prioritaria tanto en ámbitos nacionales como privados, exigiéndose para ello el logro de una serie de indicadores a fin de enmarcar y mejorar día a día los procesos de gestión de calidad.

El Cusco por ser una ciudad con una alta demanda de visitantes extranjeros que hablan diferentes idiomas, se ve en la necesidad de contar con profesionales a todo nivel y especialidades que dominen idiomas y para ello cuenta con diferentes instituciones o centros de idiomas que brindan este servicio.

La Universidad Andina conectora de esta necesidad y para nada ajena de la tendencia global y las exigencias de este contexto, con relación a la calidad educativa ha logrado



ser certificada y acreditada tanto a nivel nacional como internacional, lo que ha permitido que se mejoren y fortalezcan diversos procesos académicos y administrativos a nivel institucional y en sus principales escuelas profesionales, hecho que no necesariamente hace que sus procesos ya sean de calidad, sino todo lo contrario empiezan a encausar dichos procesos en pro del logro de la calidad a través de la mejora continua.

El centro de idiomas es una dependencia del servicio de la Universidad Andina del Cusco, sin fines de lucro, destinada a impartir enseñanza de idioma extranjero y nacional, para contribuir al desarrollo local, regional y nacional. Sus fines son: promover y realizar la enseñanza de idiomas extranjeros, castellano y quechua a todos los estudiantes de la universidad y público en general; fomentar y apoyar el intercambio cultural con otras universidades; y establecer convenios nacionales e internacionales con instituciones públicas y privadas que beneficien los fines y objetivos de la institución. Su organización responde a una estructura de jerarquía y de servicios, supeditada a la finalidad formativa del idioma extranjero o nacional, a través de una óptima combinación de recursos humanos, físicos y de equipamiento. (Universidad Andina del Cusco, 2017)

La calidad educativa en dicha institución, se presenta de una manera poco favorable, puesto que se ha observado una serie de falencias tanto en el aspecto administrativo como académico, factores que no aportan en la búsqueda y el logro de la perfección del servicio que se quiere lograr, desencadenando todo lo mencionado en desmedro del aprendizaje de los estudiantes, quienes no resultan beneficiados con un óptimo nivel de enseñanza para su aprendizaje, mostrando malestar en los alumnos quienes después de haber realizado los estudios tal y como lo pide el reglamento de grados y títulos de la universidad, ellos no manejan los idiomas ni a un nivel básico, siendo el único beneficio la certificación para poder seguir con los tramites del grado, pues no existe una verificación óptima de las condiciones básicas de calidad en la educación que reciben los jóvenes, lo cual no hace que mejoren las condiciones de empleabilidad en el mercado laboral sobre todo en aquellas vacantes donde existe la exigencia del manejo de idiomas para el desarrollo de las funciones del puesto, no cumpliendo así con los fines y las funciones mencionadas en su reglamento interno, lo cual viene causando un descontento en los estudiantes de dicha institución.



Es así que desde el punto de vista de la dimensión institucional que es la forma como se organizan los miembros para el buen funcionamiento de la institución, esta se ve afectada por la falta de una estructura organizacional que contemple las diferentes áreas de una institución para su buen funcionamiento, contando solo con tres personas a nivel administrativo para la atención de los estudiantes quienes deben de realizar todas las actividades que requiere la institución, generando algunos inconvenientes con la información, notas, entre otros, ya que el tiempo brindado para las diferentes actividades no es suficiente ocasionando errores en el cumplimiento de sus funciones y por consiguiente ciertas fricciones entre compañeros de trabajo, creando un ambiente un poco desagradable.

En la dimensión pedagógica, que es el proceso fundamental de las actividades de los centros de educación, cuya concepción incluye el enfoque del proceso de enseñanza aprendizaje, siendo los actores principales el estudiante y el maestro quien es el que debe cumplir la función de facilitar la información a través del proceso de enseñanza, el cual se ve incongruente debido a que los estudiantes no logran alcanzar el nivel de manejo de los idiomas que estudian pues al parecer no existe un proceso adecuado que logre cumplir con los objetivos que la institución desea, pues no se aplican de manera correcta las estrategias metodológicas en cuanto al aprendizaje de los idiomas en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco, y junto a ello los recursos didácticos aún no alcanzan un nivel óptimo que permita constituirse como valor añadido y que favorezca como elemento diferenciador a favor de la institución y el crecimiento de sus horizontes, pues no facilitan en su totalidad la realización del proceso de enseñanza y aprendizaje contribuyendo ello a que los estudiantes no logren dominar de manera correcta el idioma que vienen aprendiendo, profundizando más aun esta situación la realidad del talento humano con la cual se cuenta, pues, presentan serios problemas, observándose entre toda la plana docente de idiomas a docentes que no cuentan con un aparente conocimiento, capacidades y habilidades para poder potenciar la actuación de cada estudiante en lo referido al manejo de idiomas,

Es así que en la dimensión administrativa que es la encargada de la conducción de los recursos con los que cuenta la institución, se ha observado un incorrecto manejo de recursos humanos, pues las prácticas y políticas que se usan para poder reclutar y evaluar a los docentes no se realiza tomando en cuenta todas las necesidades que



requiere cubrir el perfil del puesto, siendo muchas veces contratados por la necesidad de contar con los servicios de un profesor más que por los conocimientos, capacidades y habilidades con los que cuenta, generando un malestar en toda la comunidad de la institución, estudiantes, administrativos y docentes afectando al bienestar social de las personas, por otro lado, el local no cuenta con todas las exigencia necesarias para prestar la seguridad e higiene a las personas que realizan sus labores, debido a que los espacios que han sido designados para el desarrollo de las clases, son ambientes que han sido adaptados, acondicionados, pues no son espacios especialmente diseñados para ambientes académicos generando malestar en parte de la población estudiantil, así mismo se ha observado a lo que se refiere a qué es lo que se aprende en el sistema, y si estos contenidos responden adecuadamente a lo que el estudiante necesita para poder desempeñarse apropiadamente en el manejo de otro idioma, mostrando que la cobertura se muestra poco fortalecida debido a que la institución no se proyecta a atender la demanda que exige un mercado amplio y abierto como es el Cusco, sino, tan solo se proyecta a atender el mercado interno porque es un requisito de la universidad para que el egresado pueda titularse, cumpliéndose así con las normas y los reglamentos que enmarcan los procedimientos a seguir uniformizando de esta manera los requisitos para la titulación en todas las escuelas de la universidad.

Y finalmente, la calidad del servicio educativo en su dimensión comunitaria que es la forma como la institución se relaciona con el entorno del cual forma parte aparece el desconocimiento de la demanda de la sociedad que la universidad tiene con respecto a la necesidad de formación de personas en el manejo de idiomas, pues esta no es satisfecha ya que la gran mayoría de estudiantes no toman en serio los estudios realizados en la institución pues, solo les interesa conseguir el certificado mas no manejar de manera medianamente adecuada el idioma, mostrando una escasa participación social en la educación que brinda el Centro de Idiomas de la Universidad Andina existiendo carencia de una colaboración organizada de los exalumnos, padres de familia, autoridades de la comunidad y empresarios que muestren interés de trabajar en un objetivo común, que es la calidad del alumno egresado, junto a ello los espacios que han sido designados para el desarrollo de las clases, son ambientes que han sido adaptados, acondicionados, pues no son espacios especialmente diseñados para ambientes académicos generando malestar en parte de la población estudiantil.



Con el análisis de este contexto se puede apreciar claramente que existen aún brechas importantes que deberán ser debidamente analizadas y consideradas por el Centro de Idiomas a fin de fortalecer y poder enmarcarse en un verdadero proceso de calidad educativa, que le permita ponerse a la altura de otras instituciones de idiomas en la ciudad, caso contrario la actividad que se viene realizando seguirá teniendo una tarea obligatoria por los estudiantes y no una actividad de superación y crecimiento; para tal efecto esta investigación propone las siguientes interrogantes:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo es la Calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la dimensión institucional del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?
- ¿Cómo es la dimensión pedagógica del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?
- ¿Cómo es la dimensión administrativa del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?
- ¿Cómo es la dimensión comunitaria del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Describir la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir la dimensión institucional del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.
- Describir la dimensión pedagógica del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.
- Describir dimensión administrativa del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.
- Describir la dimensión comunitaria del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Relevancia social**

La relevancia social de la presente investigación se justifica a partir del beneficio que podrían tener los estudiantes con la búsqueda de la calidad del servicio educativo en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco, corrigiendo de manera evidente los servicios que presta; con lo que podría conseguir mejorar la satisfacción del estudiante y por consiguiente la imagen de la institución.

### **1.4.2. Implicancias prácticas**

La justificación de la implicancia práctica de la presente investigación se encuentra principalmente en los resultados que se obtengan de la presente, los cuales podrían ser tomados en cuenta por los directores del Centro de Idiomas y con ello poder superar los problemas que se vienen presentando, así mismo podría ser aplicados en instituciones parecidas.



### **1.4.3. Valor teórico**

El valor teórico de la presente investigación se justifica en el aporte de las conclusiones a las cuales se llegaron, pudiendo ser estas consideradas como antecedentes de estudio para futuras investigaciones que se realicen tomando en cuenta la misma variable o dimensiones.

### **1.4.4. Utilidad metodológica**

La utilidad metodológica de la presente investigación se justifica en la propuesta del instrumento para la recolección de datos, en el que se considera ítems relacionados a la variable, dimensiones e indicadores de la Calidad del servicio Educativo, el cual muestra la fiabilidad a través del índice de consistencia Alfa de Crombach.

### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

El estudio fue factible, pues los investigadores contaron con el tiempo y disponibilidad de recursos, para poder realizar la reelección de datos y hacer la investigación bibliográfica que se necesita.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Delimitación temporal**

La delimitación temporal se circunscribe al estudio del periodo de la gestión de enero a diciembre del 2017.

### **1.5.2. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en las instalaciones del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco sito en la Av. de la Cultura N° 730 del distrito de Wanchaq, provincia del Cusco.





### **1.5.3. Delimitación conceptual**

La delimitación conceptual considerada para la presente investigación abarca los conceptos fundamentales de la calidad educativa con sus dimensiones, institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria, los cuales fueron seleccionados de diferentes libros, trabajos previos y páginas web.

### **1.5.4. Delimitación social**

La presente investigación tomó en cuenta para su análisis a los alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

###### Antecedente 1

**Título:** Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales.

**Autores:** Juan Carlos Vergara Schmalbach, Víctor Manuel Quesada Ibargüen

**Universidad:** Universidad de Cartagena - Colombia

**Año:** (2010)

###### Conclusiones

- a) En el estudio, se utilizó una adaptación del modelo propuesto por Oh (1999) y la escala de medición propuesta en el modelo SERVQUAL para analizar la calidad en el servicio ofrecido por las unidades académicas adscritas a la facultad de ciencias económicas de la Universidad de Cartagena. A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, demostrándose así la aplicabilidad del modelo en centros educativos.
- b) Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales



influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que, si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución. En el estudio de referencia realizado por Oh (1999) se llega a una conclusión similar.

- c) El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que, en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma. Oh (1999) plantea en sus hipótesis una única correlación negativa, entre el valor percibido respecto al precio y valor general percibido por el cliente, argumentando que, a un mayor valor pagado, mayor serán las expectativas generadas por la calidad del servicio recibido. En este artículo se demuestra también dicha relación con una correlación negativa de  $-0.098$  entre ambas variables latentes, sugiriendo que este efecto se aplica al caso analizado.
  
- d) Finalmente se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la universidad, y que a partir de estudios como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.



### **Antecedente 2**

**Título:** Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo: caso Instituto Campechano

**Autoras:** Sandy Omar Villamonte-Saravía

**Institución:** Instituto Campechano

**Año:** (2015)

### **Conclusiones**

- a) Se considera que el Instrumento creado es factible en contenido y escala de medición, por lo que debe ser integrado al Sistema de Gestión de Calidad 2015 del Instituto Campechano y puesto en discusión las dimensiones a usar para futuros análisis.
- b) Así mismo, los resultados del análisis de percepciones de la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano deben ser presentados en el formato propuesto en el Sistema de Gestión de Calidad del 2009 ante la Revisión de la Dirección; poniendo especial atención: en la apariencia física de los bienes y materiales, en los tiempos de ejecución de los servicios y en el interés por los usuarios.
- c) Los resultados pueden variar según la situación en la que se encuentre la institución, por tanto; este trabajo queda aplicable en la actualidad y como precedente para futuras aplicaciones que deberán volver hacer medibles e incluso modificadas.

### **Antecedente 3**

**Título:** Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas

**Autoras:** Durley Bernal Suarez, Mary Luz Martinez Pineda & Angelica Yulieth Parra Pineda

**Universidad:** Universidad Santo Tomás - Colombia



**Año:** (2015)

### **Conclusiones**

- d) Existen diferencias marcadas en el uso y contextos de las terminologías que enmarcan las políticas de las instituciones educativas. En este orden, vale la pena mencionar que “calidad educativa” es un concepto macro, tomado desde las entidades gubernamentales, cuyo significado refiere a la importancia de evidenciar calidad en los entornos educativos, dando respuesta a los requerimientos y políticas nacionales e internacionales; entre tanto, definir “calidad de la educación”, conlleva a vislumbrar los propósitos de las instituciones educativas en un nivel meso, teniendo en cuenta la calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje que reflejan ante los entes reguladores de control y evaluación; y como un último concepto, a nivel micro, sobresale “educación de calidad”, como aquella que se desarrolla en el aula a partir del currículo y las planeaciones que orienta el educador con el único objetivo de fortalecer en el estudiante sus habilidades y competencias, siendo así, el educador, el responsable directo de la calidad resultante.
- e) Para la consolidación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo es fundamental contar con bagaje normativo, capacidad organizacional y disposición de recursos, ligado a la convicción, conocimiento y dominio de las implicaciones que conlleva mantenerlo activo, dinámico, incluyente y funcional a toda la comunidad educativa, transformando procesos de mejora continua, a partir del fortalecimiento del liderazgo, participación, planificación, ejecución, control y evaluación a los resultados.
- f) La función clave de la evaluación es mantener la mejora del sistema educativo, organizando y gestionando las intervenciones desde sus instancias macro, meso y micro, la macro corresponde a las directrices nacionales donde se dan las prescripciones normativas, la meso y micro son dimensiones operativas, siendo meso la que corresponde a las instituciones



educativas, donde se concreta el diseño curricular y micro la actividad áulica donde interactúa el docente y el estudiante.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

#### Antecedente 4

**Título:** Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

**Autora:** Nilda Antonia Cueva Pizarro

**Universidad:** Universidad César Vallejo

**Año:** (2017)

#### Conclusiones:

**Primera:** Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ( $p < 0,05$ , Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,63) es mayor a las instituciones públicas (65,29)).

**Segunda:** Existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ( $p < 0,05$ , Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (85,64) es mayor a las instituciones públicas (68,70)).

**Tercera:** Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ( $p < 0,05$ , Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (88,34) es mayor a las instituciones públicas (66,40)).

**Cuarta:** Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones



Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ( $p < 0,05$ , Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,55) es mayor a las instituciones públicas (65,36)).

**Quinta:** Existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ( $p < 0,05$ , Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,14) es mayor a las instituciones públicas (63,15)).

**Sexta:** Existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ( $p < 0,05$ , Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (86,79) es mayor a las instituciones públicas (67,71)).

#### **Antecedente 5**

**Título:** La evaluación como estrategia de política educativa en el establecimiento de la calidad educativa en las Universidades Peruanas del estado, casos: Costa, Sierra, Selva.

**Autores:** Pablo Vega Porras, Moisés Villena Rojas y Rubén José Mora Santiago

**Universidad:** Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

**Año:** (2010)

#### **Conclusiones:**

- a) Respecto a la primera hipótesis: La estructura y orientación de la evaluación como estrategia de política educativa que emplean las universidades estatales para establecer la calidad educativa es de tradición positivista y sistemática.
- b) Se acepta la hipótesis, por cuanto la evaluación educativa y evaluación de la calidad para acreditación que se viene empleando actualmente corresponden al modelo de tradición positivista y sistémico, cuyos componentes son los mismos del modelo CIPP, diseñado por Stufflebeam:



evaluación de contexto, evaluación de entrada, evaluación de proceso, evaluación de producto (1971); el mismo que sustenta la ley de evaluación y acreditación del SINEASE; que es el aspecto central de lo que hemos presentado en el marco teórico de este informe.

- c) Se acepta la hipótesis específica N° 02: La evaluación como estrategia de política educativa influye en el establecimiento de la calidad educativa en las universidades estatales de la costa, sierra y selva, por cuanto se comprueba a través de los datos obtenidos y procesados que cuando hay política evaluativa los distintos aspectos que participan en el proceso de formación de profesionales universitarios esta mejora progresivamente. La respuesta está cuando los docentes de la universidad de la costa no saben ni conocen políticas evaluativas institucionales de cada aspecto de la formación de profesionales, no tienen resultados positivos a diferencia de las universidades de la sierra y selva que se encuentra en proceso de autoevaluación, sus resultados y logros son superiores en relación a la primera y tienden a tener mayor calidad, como se desprende de la investigación realizada.

### 2.1.3. Antecedente local

#### Antecedente 6

**Título:** Calidad de servicio en los alumnos de la Carrera de Electricidad Industrial del Senati Zonal Cusco - 2013

**Autor:** Osvaldo Reinoso Naccha

**Universidad:** Universidad Andina del Cusco

**Año:** (2013)

#### Conclusiones

- a) Se determinó que un 65% de estudiantes, de la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco perciben que la calidad de servicio, en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía,





y capacidad de respuesta es buena, mientras que un 21.7% en las mismas dimensiones la percibe como mala.

- b) Se determinó que un 60.8% de estudiantes, perciben como buenos los elementos tangibles de la calidad del servicio que reciben en cuanto a equipos e instalaciones, la presencia de los administrativos e instructores, así como la infraestructura que les ofrece la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco.
- c) Se determinó que un 53.3% de estudiantes, perciben que la fiabilidad o confiabilidad de la calidad de servicio de la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco, es buena, es decir, sienten que el interés de los administrativos e instructores, el nivel de enseñanza y la formación técnica profesional que reciben, alcanzan los niveles de satisfacción que el estudiante espera de la institución.
- d) Se determinó que un 46.7% de estudiantes de la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco, perciben que la seguridad de la calidad de servicio sobre la competitividad de los instructores y autoridades de la institución en el desarrollo de sus actividades y por la atención que reciben de los mismos es buena.
- e) Se determinó que un 60% de estudiantes, de la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco perciben que la empatía de la calidad de servicio, es buena, en cuanto se refiere al nivel de atención, los horarios para el desarrollo del dictado de clases y la cordialidad y amabilidad que reciben por parte del personal administrativo e instructores.
- f) Se determinó que un 55.8% de estudiantes, de la calidad de servicio de la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco perciben que la capacidad de respuesta, en cuanto a la información brindada, la rapidez en sus trámites y la disposición del personal administrativo e instructores es buena.



## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Calidad educativa

#### 2.2.1.1. Calidad concepto

“La calidad es entendida como la tendencia a la excelencia que se funda en el potencial que tiene la persona para utilizar su experiencia y sus conocimientos en aras de alcanzar el valor de la perfección” (Cortázar, 2002, pág. 38)

Según Chiavenato (2014, pág. 432) la palabra calidad tiene varios significados de acuerdo a los diferentes autores:

- Jhon Oakland (1994), la calidad implica cumplir las exigencias del cliente
- Edwards Deming (1982), la calidad debe tener como objetivo satisfacer las necesidades del usuario, presentes y futuras.
- Joseph Juran (1989), la calidad representa la adecuación a la finalidad o al uso.
- Philip Crosby (1979), la calidad es la conformidad con las exigencias
- Feigenbaum (1991), la calidad es el total de las características de un producto o servicio, relativas al marketing, ingeniería, manufacturación y mantenimiento, que permitirá que cuando se use el producto o servicio, este cubra las expectativas del cliente.

Según Chiavenato (2000, pág. 29) expone que, “es la capacidad de atender durante todo el tiempo las necesidades del cliente”. Esto significa consonancia, es decir, adecuación entre las características del producto o servicio y las expectativas del cliente o consumidor, además algunas organizaciones muy exitosas no se conforman con atender simplemente las expectativas del consumidor, sino que quieren superarlas y atraer a sus clientes. Para ellas, la calidad es el grado de excelencia de aquello que se hace.



### 2.2.1.2. Servicio educativo concepto

Son las actividades características del sector educativo. Persiguen el objetivo de mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas. Aunque educar y formar se consideren a veces términos sinónimos, cada uno incorpora un matiz que hace su significado diferente del otro. Por formar se entiende la adquisición de una aptitud o habilidad para el ejercicio de una determinada función que, por lo general, se entiende en términos profesionales. Mientras que a educar le corresponde un significado más general que abarca el perfeccionamiento integral de las facultades intelectuales. (Instituto Vasco de Estadística, 2006)

Los servicios educativos en sentido amplio están presentes en los diferentes entornos educativos, abarcando o considerándose como tales, a todos aquellos servicios que vienen a ayudar y colaborar en la consecución del proceso de enseñanza en los centros e instituciones de carácter educativo. (Vera, 2014, pág. 3)

### 2.2.1.3. Calidad educativa concepto

Se juzga en función del uso eficiente de los recursos, como una condición excepcional, como un grado de perfección o mérito, como adecuación a un cuerpo de propósitos, como un valor añadido que incorpora una propiedad adicional que permite valorar en términos positivos la adquisición de determinada propiedad, o como un esquema de comportamiento, tanto organizacional como grupal o individual, orientado a la mejora continua de los procesos y los productos. (Cortázar, 2002, pág. 37)

Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los alumnos. Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad. (Universidad de Salamanca, 2007, pág. 2)



Definir la calidad educativa trae consigo para muchos autores, establecer generalidades y perspectivas que apunten a dar respuesta a los criterios de quien así lo requiera, tendientes a la satisfacción del cliente sin desconocer la coherencia con las políticas educativas, sistemas de gestión, evaluaciones externas e internas encargados todos ellos, de establecer los niveles bajo los cuales serán medidos o calificados los procesos de las instituciones educativas públicas o privadas, que responden a paradigmas sociales y culturales actuales. (Rodríguez, 2010 Cit. por (Bernal, Martínez, & Parra, 2015, pág. 6)

Calidad educativa es aquella que se relaciona con la idea de la mejora continua (es decir, en educación no debemos arreglar lo que está estropeado, sino mejorar continuamente lo que hacemos en las aulas). Por tanto, podemos definir la calidad educativa o calidad pedagógica como la mejora continua de la coherencia entre aquello que se pretende de quien aprende cuando acabe su formación, lo que de verdad ocurre en las aulas para garantizarlo y los resultados de aprendizaje obtenidos. (Malpica, 2013, pág. 56)

#### **2.2.1.4. Calidad del servicio educativo, concepto**

La UNESCO (2011, pág. 32), considera que el concepto hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes.



Todos estos elementos, internos y externos, coexisten, interactúan y se articulan entre sí, de manera dinámica, en ellos se pueden distinguir diferentes acciones, que pueden agruparse según su naturaleza. Así podremos ver acciones de índole pedagógica, administrativa, institucional y comunitaria.

Esta distinción según la UNESCO permite observar que, al interior de la institución educativa, existen dimensiones o planos de acciones diferentes y complementarias en el funcionamiento de la misma. Considerando cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria.

#### **2.2.1.5. Importancia de la calidad educativa**

La UNESCO dice que “una educación de calidad comprende del pasado, es relevante para el presente y tiene en vista el futuro. La educación de calidad se relaciona con la construcción del conocimiento y la aplicación habilidosa de todas las formas de conocimiento que realizan individuos peculiares, que funcionan tanto de manera independiente, la relación con los demás. Una educación de calidad refleja la naturaleza dinámica de la cultura de los lenguajes, el valor del individuo en relación al contexto más amplio, y la importancia de vivir de una manera que promueva la equidad en el presente y ayude a construir un futuro sustentable” (Pigozzi, 2008)  
Cit. por Vega, 2015, pág. 5)

#### **2.2.1.6. Objetivos de la calidad educativa**

Según Schmelkes (1996 Cit. por (Sosa, 2004) menciona que de los sistemas educativos se han esperado aportes significativos en torno a objetivos como son:

- Crear identidad nacional.
- Mejorar el bienestar de la población y su calidad de vida.



- Propiciar la movilidad social.
- Mejorar las oportunidades de empleo de sus egresados.
- Aumentar los niveles de ingreso de quienes pasan por sus aulas.
- Formar ciudadanos democráticos.
- Extender la cultura universal.
- Consolidar la organización y funcionamiento del sistema educativo.
- Formar personas críticas y creativas.
- Formar seres humanos capaces de enfrentar y resolver problemas.
- Formar personas aptas para seguir estudiando.
- Formar a los alumnos en valores propios de un miembro activo y comprometido con la sociedad en la que vive.

#### **2.2.1.7. Principios de la calidad educativa**

Según la Universidad de Salamanca (2007, pág. 2) son principios de calidad educativa, los siguientes:

- La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos en los países de nuestro entorno europeo.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares.

### 2.2.1.8. Dimensiones de la calidad del servicio educativo

La UNESCO (2011) considera cuatro dimensiones: la institucional, la pedagógica, la administrativa y la comunitaria



**Figura 01: Esquema de las dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Fuente: (UNESCO, 2011)

#### A. Dimensión institucional

Esta dimensión contribuirá a identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución, ofreciendo un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento. Entre estos aspectos se consideran tanto los que pertenecen a la estructura formal (los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y de los espacios) como los que conforman la estructura informal (vínculos, formas de relacionarse, y estilos en las prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución).



En la dimensión institucional, es importante promover y valorar el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y de grupo, con el fin de que la institución educativa se desarrolle y desenvuelva de manera autónoma, competente y flexible, permitiéndole realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social. Para esto, es necesario tener en claro las políticas institucionales que se desprenden de los principios y la visión que guía a la institución y que se traducirán en formas de hacer en la conducción de la gestión. Por ejemplo, los niveles de participación en la toma de decisiones, si existen o no consejos consultivos, quiénes los conforman y qué responsabilidades asumen, etc.

#### **a) Aspectos de la dimensión institucional**

Según la UNESCO (2011) los aspectos que se consideran son:

##### **➤ Estructura organizacional**

“Puede imponer límites o dar libertad de acción a las personas, por medio del orden, las restricciones y las limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etc. A mayor libertad mejor clima”. (Chiavenato I. , 2014, pág. 402)

Una estructura organizativa se define como el modo en que la responsabilidad y el poder están distribuidos y en que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo entre los miembros de la organización. Se trata de los diferentes patrones de diseño a seguir para organizar una empresa con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y





puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades o necesidades. El contexto estratégico competitivo (entorno competitivo, objetivos estratégicos, estrategias competitivas o de negocio) condiciona el diseño de la estructura operativa de cada unidad organizativa básica. Esta influencia se manifiesta tanto sobre las variables básicas de diseño (diferenciación de actividades, ámbito de control, delegación de autoridad), como sobre la forma de funcionamiento interno de la unidad organizativa (estructuras mecánicas u orgánicas). (Navarro, 2011)

#### ➤ **División del trabajo**

Chiavenato (2006, pág. 74) afirma que "la división del trabajo es la base de la organización; de hecho, es la razón de ser de la organización". La división del trabajo conduce a la especialización y la diferenciación de las tareas, es decir, a la heterogeneidad. La idea básica de este supuesto estriba en que las organizaciones con mayor división del trabajo serían más eficientes que las que presentaban poca división. Mientras la administración científica se preocupaba por la división del trabajo en el nivel del operario, subdividiendo las tareas de éste, la teoría clásica analizaba la división de los órganos que componen la organización: los departamentos, divisiones, secciones, unidades, etcétera. Para la teoría clásica, la división del trabajo puede ocurrir en dos direcciones:

- ✓ **Vertical**, según los niveles de autoridad y responsabilidad (como en la escala jerárquica de Fayol o en el principio escalar de Mooney), definiendo los diferentes niveles de la organización con sus diversos grados de autoridad. Ésta aumenta a medida que se asciende en la jerarquía de la



organización. La jerarquía define el grado de responsabilidad según los grados de autoridad. En toda organización debe existir una escala jerárquica de autoridad (principio escalar o cadena escalar). De allí surge la denominación línea de autoridad para significar la autoridad de mando y jerárquica de un superior sobre un subordinado.

- ✓ **Horizontal**, según las actividades desarrolladas en la organización (como en la especialización de Fayol o en el principio de homogeneidad de Gulick). Cada uno de los departamentos y secciones de un mismo nivel jerárquico se encargan de una actividad específica.

#### ➤ **Uso de espacios**

Se entiende por un espacio asignado aquella aula, laboratorio, seminario o tutoría que es asignado a un centro o servicio del campus a principio de curso y que, por tanto, su gestión depende de dicho centro o servicio. (Universidad de Valladolid, 2014)

“Es la posibilidad de utilizar los siguientes espacios comunes para el desarrollo de actividades diversas” (Universidad Complutense de Madrid, 2014)

“Es el acceso temporal a los distintos espacios y salas de uso polivalente de los centros cívicos a asociaciones, colectivos y grupos de personas, para el desarrollo de actividades de carácter social y cultural, entre otros”. (Ayuntamiento de Córdoba, 2014)



### ➤ Uso del tiempo

Según Delfino (2009, pág. 203) el tiempo, al igual que el espacio, puede ser considerado como un vector que organiza la vida social. Simultáneamente, estos vectores son producidos y sancionados socialmente a través de un sistema de representaciones que los organizan. Para una vasta literatura socio-antropológica, el tiempo es pensado y experimentado de manera diversa en cada grupo social. Esta diversidad es producto, tanto, de criterios internos a la estructura simbólica de los grupos sociales, como también, de las relaciones de jerarquía que presiden una sociedad basada en las clases.

La utilización del tiempo es expresiva de la forma que toman los diferentes tipos de relaciones sociales. Así, las definiciones sociales de tiempo o temporalidades son fuertemente marcadas por la experiencia de clase social, género y grupo étnico. Derivado de lo anterior, los segmentos de tiempo adquirirán significados distintos para cada una de las categorías sociales recortadas por estos ejes clasificatorios.

La asignación, utilización y significados atribuidos a los usos del tiempo, en tanto sistema de comunicaciones, nos brinda una variable doblemente útil. Por un lado, porque la percepción del tiempo (tiempo de trabajo y tiempo de no-trabajo) está condicionada por la concepción antropológica del trabajo que los agentes poseen, por el lugar que ocupa en la vida de cada uno y por las expectativas creadas en torno de él. Adicionalmente, permite la comprensión de los procesos de jerarquización de las actividades cotidianas. Es, en este sentido, que la metodología de uso del tiempo o de presupuestos de tiempo se constituye en una herramienta



valiosa para dar cuenta de la duración de los diferentes tipos de actividades, sus ritmos y secuencias, así como también, el contexto social en el cual esas actividades son desarrolladas.

#### ➤ **Relaciones internas**

Se refiere a las actividades de recursos humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización. Son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y dimisiones. La disciplina y las medidas disciplinarias también representan aspectos cruciales de esas relaciones internas. Sin embargo, la ARH actúa en la retaguardia como función de staff, o sea como asesoría interna, y delega a los gerentes y supervisores la responsabilidad de línea respecto de las prácticas de recursos humanos cotidianamente. (Chiavenato I. , 2007, pág. 357)

Actividades de la administración de recursos humanos relacionadas con el movimiento de los empleados dentro de la organización. (Domínguez, 2012)

Las relaciones públicas internas se enfoca en el conjunto de interacciones que se observan entre el público interno (conformado por personas entrelazadas por un alto nivel de afinidad de intereses, por ejemplo: accionistas, directivos o ejecutivos y empleados); el semi interno (conformado por todos aquellos que se relacionan con la institución y que si bien no son accionistas o perciben un salario por su labor, resultan ser verdaderos aliados estratégicos en la prosecución continua de los objetivos organizacionales, se trata de: de proveedores y distribuidores exclusivos y de familiares de personal de la empresa); y el semi externo (aquellos grupos



de interés que aportan o pueden aportar valor en la cadena de producción, comercialización o relaciones institucionales, como ser: proveedores y distribuidores no exclusivos, cámaras y asociaciones profesionales del sector que se representa, organizaciones sociales y no gubernamentales relacionadas con el tipo de actividad principal de la compañía, organismos de crédito y financieros, etc.) (Di-Genova, 2016)

## **B. Dimensión pedagógica**

Esta dimensión se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje. La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos.

Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras.

### **a) Proceso fundamental de la dimensión pedagógica**

Según la UNESCO (2011) los pasos del proceso fundamental del quehacer de la institución educativa son los siguientes:

#### **➤ Proceso de enseñanza-aprendizaje**

El proceso de enseñanza-aprendizaje se lleva a cabo mediante la interacción del docente y los alumnos en torno al desarrollo de situaciones didácticas que tienen un objetivo



educativo específico. A la fecha se reconoce que el proceso de enseñanza-aprendizaje debe tomar como centro al alumno en lugar de la práctica docente; con este enfoque se invierte el énfasis en la enseñanza y se orientan las situaciones didácticas hacia el logro del aprendizaje de los alumnos (SEP, 2011 Cit. por (Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD, 2015, pág. 64)

Aprendizaje es el cambio en la disposición del sujeto con carácter de relativa permanencia y que no es atribuible al simple proceso de desarrollo (maduración). Como proceso: es una variable que interviene en el aprendizaje, no siempre es observable y tiene que ver con las estrategias metodológicas y con la globalización de los resultados. (Martínez & Sánchez, 2006)

El proceso de enseñanza - aprendizaje se concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el alumno y el profesor cumple con una función de facilitador de los procesos de aprendizaje. Son los alumnos quienes construyen el conocimiento a partir de leer, de aportar sus experiencias y reflexionar sobre ellas, de intercambiar sus puntos de vista con sus compañeros y el profesor. En este espacio, se pretende que el alumno disfrute el aprendizaje y se comprometa con un aprendizaje de por vida. (Universidad Marista de Mérida, 2009)

#### ➤ **Estrategias metodológicas**

“...Una estrategia es el plan de acción que describe la distribución de los recursos y las actividades para enfrentar el entorno y alcanzar las metas de la organización. Las metas y estrategias definen el alcance de las operaciones y la relación con empleados, clientes y competidores”. (Daft, 2011, pág. 15)



### ➤ Recursos didácticos

Son un conjunto de elementos que facilitan la realización del proceso enseñanza-aprendizaje. Estos contribuyen a que los estudiantes logren el dominio de un contenido determinado. Y, por lo tanto, el acceso a la información, la adquisición de habilidades, destrezas y estrategias, como también a la formación de actitudes y valores. (Guerra, 2011)

Según Conde (2006) es un recurso didáctico es cualquier material que se ha elaborado con la intención de facilitar al docente su función y a su vez la del alumno. No olvidemos que los recursos didácticos deben utilizarse en un contexto educativo.

- ✓ Los recursos didácticos proporcionan información al alumno.
- ✓ Son una guía para los aprendizajes, ya que ayuda a organizar la información que se quiere transmitir. De esta manera se ofrece nuevos conocimientos al alumno.
- ✓ Ayudan a ejercitar las habilidades y también a desarrollarlas.
- ✓ Los recursos didácticos despiertan la motivación, la impulsan y crean un interés hacia el contenido del mismo.
- ✓ Evaluación. Los recursos didácticos permiten evaluar los conocimientos de los alumnos en cada momento, ya que normalmente suelen contener una serie de cuestiones sobre las que se quiere que el alumno reflexione.
- ✓ Proporcionan un entorno para la expresión del alumno. Como, por ejemplo, rellenar una ficha mediante una conversación en la que alumno y docente interactúan.



### ➤ Evaluación del aprendizaje

Según la Secretaría de Educación pública de México, (2011) (Cit. por Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD, 2015, pág. 58) es la actividad de valoración de saberes que está centrada en identificar los avances y dificultades que tienen los niños en sus procesos de aprendizaje.

Es la valoración del desempeño de los alumnos en relación con los aprendizajes esperados y las actitudes que se favorecen mediante el estudio, en congruencia con los programas de estudio. Durante esta tarea se tomarán en cuenta las características de la diversidad social, lingüística, cultural, física e intelectual de los alumnos.

La evaluación del aprendizaje de los alumnos permite valorar el nivel de desempeño y logro de los aprendizajes esperados, además de identificar los apoyos necesarios para analizar las causas de los aprendizajes no logrados y tomar decisiones de manera oportuna. En este sentido, la evaluación en el contexto del enfoque formativo requiere recolectar, sistematizar y analizar la información obtenida de diversas fuentes, con el fin de mejorar el aprendizaje de los alumnos y la intervención docente.

El docente es el encargado de la evaluación de los aprendizajes de los alumnos y quien realiza el seguimiento, crea oportunidades de aprendizaje y hace modificaciones en su práctica para que éstos logren los aprendizajes establecidos en el plan y los programas de estudio. La evaluación de los aprendizajes es el proceso que permite obtener evidencias, elaborar juicios y brindar retroalimentación sobre los logros de aprendizaje de los alumnos a lo largo de su formación; por tanto, es parte





constitutiva de la enseñanza-aprendizaje. Los juicios sobre los aprendizajes logrados durante el proceso de evaluación buscan que alumnos, docentes, madres y padres de familia o tutores, autoridades escolares y educativas, en sus distintos niveles, tomen decisiones que permitan mejorar el desempeño de los alumnos. Por tanto, en la educación básica el enfoque formativo deberá prevalecer en todas las acciones de evaluación que se realicen. Desde este enfoque se sugiere obtener evidencias y brindar retroalimentación a los alumnos a lo largo de su formación, ya que la que reciban sobre su aprendizaje les permitirá participar en el mejoramiento de su desempeño y ampliar sus posibilidades de aprender. Para que cumpla sus propósitos, requiere comprender cómo potenciar los logros y cómo enfrentar las dificultades. Por ello, el docente habrá de explicitar a los alumnos formas en que pueden superar sus dificultades. En este sentido, una calificación o una descripción sin propuestas de mejora resultan insuficientes e inapropiadas para mejorar su desempeño. Para que el enfoque formativo de la evaluación sea parte del proceso de aprendizaje, el docente debe compartir con los alumnos y sus madres, padres de familia o tutores lo que se espera que aprendan, así como los criterios de evaluación. Esto brinda una comprensión y apropiación compartida sobre la meta de aprendizaje, los instrumentos que se utilizarán para conocer su logro, y posibilita que todos valoren los resultados de las evaluaciones y las conviertan en insumos para el aprendizaje; en consecuencia, es necesario que los esfuerzos se concentren en cómo apoyar y mejorar el desempeño de los alumnos y la práctica docente.

➤ **Capacitación docente**

“Conjunto de acciones encaminadas a lograr aptitudes, conocimientos, capacidades o habilidades complementarias



para el desempeño del Servicio” (LINEE-12-2017 Cit. por (Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD, 2015, pág. 52)

Según Camacho y otros (2011) mencionan que la capacitación docente es un proceso por el cual un maestro adquiere nuevas destrezas y conocimientos que promueven, fundamentalmente un cambio de actitud. En este proceso se estimula la reflexión sobre la realidad y evalúa la potencialidad creativa, con el propósito de modificar esta realidad hacia la búsqueda de condiciones que permiten mejorar el desempeño laboral.

La sociedad actual exige a los docentes una mayor perspectiva y entrega en la búsqueda de nuevos caminos o estrategias de enseñanza-aprendizaje, acorde con los nuevos avances tecnológicos y científicos. Estos esfuerzos permiten a los alumnos (as), padres de familia, hallar soluciones en la problemática de la comunidad convirtiéndose en un punto de partida para generar aprendizaje. Para lograr esta meta surge la necesidad de que el docente se capacite.

La capacitación docente está orientada a incrementar la calificación profesional de manera integral abarcando temas claves para el desempeño laboral. Este proceso de la realidad del docente tomando en cuenta sus experiencias dentro de sus prácticas pedagógicas con la finalidad de promover el cambio y la innovación de su rol como docente, para que de esta manera tenga una mejor actuación y competencia profesional, en función de las demandas técnico-pedagógico propuesto por el sistema educativo.



### **C. Dimensión administrativa**

En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales.

Algunas acciones concretas serán la administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable-financiero.

#### **a) Acciones y estrategias de conducción de la dimensión administrativa**

Según la UNESCO (2011) las acciones y estrategias son:

##### **➤ Seguridad e higiene**

“La seguridad y salud laboral denominada anteriormente como seguridad e higiene en el trabajo, tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2004)



Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2012) la salud y la seguridad laborales constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En su sentido más general, debe tender a:

- El fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación.
- La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos.
- La prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud.
- La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud.
- La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales.

En otras palabras, la salud y la seguridad laborales abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, "toda la persona".

➤ **Normas**

“Son las reglas o los reglamentos que enmarcan y aseguran los procedimientos. Son órdenes directas y objetivas de los cursos de acción que se deben seguir. Las normas surgen cuando una situación determinada exige una acción específica y única. Son guías específicas de la acción, cuando un curso de acción o de conducta debe ser seguido fielmente. La regla se define para crear uniformidad de acción. En general define lo que debe y no se debe hacer” (Chiavenato I. , 2014, pág. 127)



La Real Academia de la Lengua Española lo define como la “regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.” (Universidad del Desarrollo Profesional - UNIDEP, 2011)

### ➤ **Evaluación del desempeño docente**

Según la Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente de México (Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD, 2015, pág. 10) menciona que la evaluación del desempeño deberá asegurar que los conocimientos, las aptitudes y las capacidades profesionales del personal docente de educación secundaria y tecnología muestren la suficiencia que se necesita para promover el máximo logro de aprendizaje de los educandos dentro de los distintos contextos sociales y culturales en los que se desempeñan.

En este sentido, la evaluación del desempeño tiene los siguientes propósitos:

- Valorar el desempeño del personal docente de educación secundaria y tecnológica para asegurar un nivel de suficiencia en quienes realizan funciones de enseñanza-aprendizaje y que contribuya a ofrecer una educación de calidad a los educandos.
- Identificar necesidades de formación de los docentes de educación secundaria y tecnológica, que permitan generar acciones de formación continua, tutoría y asistencia técnica dirigidas a mejorar sus prácticas de enseñanza y su desarrollo profesional.



- Desarrollar un programa de estímulos e incentivos a través de la evaluación del desempeño para definir los procesos de promoción en la función y el reconocimiento profesional del personal docente de educación secundaria y tecnológica.

Chiavenato (2007, págs. 395, 243-244) afirma que “Esta permite identificar a aquellos empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las áreas de la empresa que requieren de la atención inmediata de los responsables de la capacitación” nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño,



evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

➤ **Infraestructura física e intangible**

Según Ospina Díaz & Sanabria Rangel, (2010, pág. 125) en lo que se refiere a este aspecto, se consideran todas las condiciones del ambiente organizacional que pueden propiciar el adecuado desempeño de la función social (pública) de la universidad. Estos aspectos pueden ser tangibles como las aulas, los laboratorios de clase, la biblioteca, las zonas verdes, los espacios recreativos, las sedes de la universidad, el tamaño del campus, la disponibilidad de equipos, las diferentes unidades académicas, las oficinas administrativas, los laboratorios de investigación, la cantidad y calidad de los grupos de investigación, la existencia de un centro de extensión, los consultorios profesionales, etc.



Sin embargo, estos aspectos también pueden ser intangibles si están referidos a la estructura orgánica de la institución, el clima organizacional, el carácter laico o confesional de la institución, la cultura institucional, la plataforma virtual, las bibliotecas digitales, la seguridad de la institución, la intensidad de la programación académica, las franjas horarias de clase, el costo de los servicios complementarios, la vocación investigativa de la institución, el nivel de formación de los docentes, los tipos de labores asignadas a docentes e investigadores, la veracidad en la distribución de tiempos en las asignaciones académicas, el modelo pedagógico utilizado, el enfoque curricular de los programas, la vocación de trabajo social de la institución, entre otras.

De acuerdo al concepto mencionado se tiene:

✓ **Aspectos tangibles**

Davis Cottle (1991, pág. 39) menciona que los elementos tangibles incluyen las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio, sus instalaciones y equipos y la apariencia de su personal.

Los elementos tangibles incluyen la correspondencia, boletines informativos, folletos y otros productos tangibles que sus clientes reciben de su organización.

✓ **Aspectos intangibles**

Idelfonso Grande (2005, pág. 35) menciona que un servicio sea intangible significa que no se pueda apreciar con los sentidos antes de ser adquirido. Incluso cabe hablar de una doble intangibilidad, puesto que puede resultar difícil imaginarse el servicio.





Existen servicios totalmente intangibles como los consejos legales, los que proporcionan las agencias de empleo, la visita a un museo o a la docencia.

#### **D. Dimensión comunitaria**

Esta dimensión hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria. También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.

##### **a) Maneras de relación de la dimensión comunitaria**

Según la UNESCO (2011) esta dimensión los modos en el que la institución se relaciona con la comunidad son:

###### **➤ Demanda de la sociedad**

Según Gloria Martí (2011) la demanda de educación es el conjunto de aspiraciones, deseos y necesidades de los ciudadanos en cuestión de educación.

La demanda a nivel social, está fundada en la idea de que la educación es un bien para la sociedad. Se formula para satisfacer necesidades sociales. Esta demanda social, tiene a la educación como inversión.



Y la demanda individual está fundada en los derechos humanos y en el interés del hombre por formarse, por mejorar, por invertir en su desarrollo; tiene a la educación tanto como inversión como consumo.

### ➤ **Interrelación con el entorno social**

Según Baena (2010) el entorno es todo lo que rodea a la empresa. Se caracteriza por ser complejo, dinámico y por qué puede ser tanto beneficioso como hostil para la empresa. Habitualmente se diferencian dos tipos de entorno: el general y el específico.

✓ **Entorno general:** Afecta por igual a todas las empresas de una determinada sociedad a través de factores económicos, demográficos, políticos, etc. Su influencia en los resultados empresariales no suele ser tan importante como la del entorno específico, aunque en algunos casos es decisiva. Los factores más importantes del mismo son:

- **Factores económicos:** La situación general de la economía, los tipos de interés, el desempleo existente, etc., hacen que una empresa venda más o menos, obtenga una financiación más cara o más barata, etc.
- **Factores demográficos:** Factores como el número de habitantes, la distribución por edad, sexo, etc., han de ser muy tenidos en cuenta por las empresas que operan en una zona determinada. Por ejemplo, a un fabricante de juguetes le interesa conocer las características de la población infantil de su área de influencia.
- **Factores político-legales:** Las políticas económicas del gobierno y las distintas leyes que regulan la



actividad económica deben ser conocidas por los gestores de la empresa. Así, por ejemplo, la legislación medioambiental hace que las compañías agrícolas e industriales tengan que modificar sus procesos productivos y asumir nuevos costes para ser menos contaminantes. En este entorno cobra especial importancia el denominado marco jurídico, construido por normas de todo tipo emitidas por las distintas administraciones públicas: el Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos. Estas disposiciones legales afectan a la empresa desde su nacimiento: la solicitud de licencia de apertura para el inicio de las actividades, los trámites para la constitución de la empresa, los distintos impuestos que hay que pagar y normas de todo tipo, como las de prevención de riesgos laborales, seguridad social, legislación mercantil, normas contables, las ya citadas leyes de protección de medio ambiente, etc.

- **Factores socioculturales.:** Se refiere a factores como el nivel educativo, los estilos de vida, los hábitos de consumo, etc.
- **Factores tecnológicos:** Los sucesivos cambios tecnológicos suponen un reto para la empresa porque la obligan a una continua adaptación, lo que repercute directamente en sus costes y condiciona su supervivencia.
- ✓ **Entorno específico:** Es el entorno más cercano. Afecta a cada empresa de una manera concreta (es específico de cada empresa). Sus principales componentes son:



- **Clientes:** El número y las características de los clientes de una empresa condicionan en gran medida su actuación. En primer lugar, no es lo mismo ofrecer el producto directamente a los consumidores que hacerlo a otras empresas, ya que éstas últimas toman las decisiones de modo mucho más racional. También hay diferencia en que los clientes sean pocos y de gran tamaño o muchos y pequeños. En el primer caso pueden negociar e incluso imponer sus condiciones, como sucede con las grandes superficies comerciales.
- **Proveedores:** Al igual que en el caso de los clientes, el tamaño de los proveedores y el grado de cumplimiento de sus compromisos determinan en parte los resultados que obtiene la empresa. Por ejemplo, si el proveedor de madera de una carpintería se retrasa en la entrega de un pedido, puede suceder que haya que detener la producción por falta de materiales.
- **Competidores:** En el mundo empresarial actual, la competencia es cada vez mayor en número y en agresividad. Muchas veces los competidores condicionan el comportamiento de una empresa. Por ejemplo, es muy común fijarse en el líder del mercado a la hora de fijar los precios.
- **Intermediarios:** En muchos casos, las empresas dependen de intermediarios para hacer llegar el producto a los consumidores finales. Éstos pueden ser mayoristas, minoristas, distribuidores, agentes, etc. En algunos sectores estos intermediarios tienen gran poder, lo que influye enormemente en los ingresos que obtienen las empresas. Así sucede en las empresas agrícolas, que reciben un precio por su producción



hasta diez veces inferior al precio de sus productos en el mercado.

- **Otros:** Como las relaciones con los sindicatos, el control del gobierno sobre el sector, etc.

### ➤ **Relaciones externas**

Según Osorio (2013) es la forma de comunicación de una empresa con su público objetivo con el fin de transmitirle una información que se vea retroalimentada después, se denominan relaciones públicas externas.

Los públicos sociales externos son grupos con intereses determinados que, por lo general, son numerosos, además de que para todas las entidades el público social es diferente. Por esta razón, para generar un plan de relaciones públicas, es necesario que la empresa elabore una lista, por orden de importancia de los cinco o seis públicos con los cuales inicialmente se trabajará, ya que no es buena idea empezar con una amplia cantidad de públicos externos a los cuales no se les podrá atender debidamente.

El departamento de relaciones públicas de una empresa es el experto en comunicaciones, buscando generar una publicidad favorable para la entidad, con una buena imagen corporativa, evitando a toda costa malos rumores, o sucesos desfavorables. Las funciones de los departamentos de relaciones públicas son:

- Entablar relaciones con la prensa o hacer las veces de agencia de prensa.
- Hacer publicidad del producto.
- Encargarse de asuntos públicos referentes a la compañía.



- Entablar relaciones con inversionistas
- Encargarse de actividades para el desarrollo.

En resumen, las relaciones públicas se enfocan en mantener una buena imagen de la empresa, con el fin de atraer a las personas a que tengan que ver con el producto y la entidad utilizando medios masivos de comunicación, publicidad y otras herramientas muchas veces persuasivas que beneficiaran al crecimiento de la entidad.

### 2.3. Marco conceptual

- **Actitudes:** Declaraciones valorativas, ya sean favorables o desfavorables, concernientes a objetos, personas o acontecimientos. (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 224)
- **Aprendizaje:** En el amplio marco del constructivismo, es el proceso de adquirir conocimientos nuevos (conceptuales, procedimentales y actitudinales, entre otros) mediante la interacción con conocimientos anteriores y con el entorno interpersonal y material, a través de la experiencia, el estudio o la enseñanza. Dicho proceso origina un cambio medible y específico en el individuo, que depende tanto del grado de desarrollo cognitivo del sujeto como de las condiciones –didácticas, de entorno, de objeto de aprendizaje– en que se produce la interacción (Unesco-LLECE, 2008 cit. por (Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD, 2015, pág. 49)
- **Aula:** Es el espacio donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje formal, independientemente del nivel académico o de los conocimientos impartidos en cada uno de ellos. (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2013, pág. 106)
- **Calidad del producto o servicio:** Características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer sus necesidades manifiestas o implícitas del cliente. (Kotler & Armstrong, 2012, pág. 230)



- **Cliente:** Es toda aquella persona que tiene una necesidad latente o sentida y que busca un producto o un servicio con ciertos requisitos y condiciones para poder satisfacerla totalmente. (Ruiz, 2006, pág. 45)
- **Deseos:** Reconocimiento de una necesidad no satisfecha y un producto que la satisfaga. (Lorenzatti, 2014, pág. 106)
- **Eficiencia:** Es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos. (Pérez, 2013)
- **Estrategia:** Una estrategia se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico. El diseño de una estrategia consta de cinco partes o etapas integrantes: diseño del concepto estratégico, desarrollo de tácticas, calendarización, presupuesto, supervisión y control. (Rodríguez, 2013, pág. 130)
- **Evaluación:** Acción de emitir juicios de valor que resultan de comparar los resultados de una medición u observación de componentes, procesos o resultados del sistema educativo nacional con un referente previamente establecido (LINEE-12-2017). (Cit. por (Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD, 2015, pág. 57)
- **Licenciamiento Institucional:** Es un procedimiento obligatorio para todas las universidades del país, a través del cual cada casa de estudios debe demostrar ante la SUNEDU que cumple con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para poder brindar el servicio educativo. (SUNEDU, 2017)
- **Percepción:** Proceso por el que las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen inteligible del mundo. (Lorenzatti, 2014, pág. 109)
- **Procedimientos:** Paso a paso de una actividad específica donde se describe qué hay que hacer, quién es el responsable de hacerlo y como se va a realizar a fin de minimizar los riesgos en una determinada actividad. (Nieto, 2014)



- **Servicio:** Conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que ofrecen en venta o que se suministran en relación con las ventas. (Fisher & Espejo, 2011, pág. 280)
- **Tecnología:** La combinación de habilidades, conocimientos, capacidades, técnicas, materiales, máquinas, computadoras, herramientas y otros equipos que las personas utilizan para convertir o transformar materias primas en bienes de valor. (Javes, 2013, pág. 239)
- **Valor:** Razón matemática de los beneficios percibidos al precio y a cualquier otro costo en que se incurra. (Lorenzatti, 2014, pág. 113)

## 2.4. Variable de estudio

### 2.4.1. Variable

#### a) Variable única:

Calidad del servicio educativo

### 2.4.2. Conceptualización de variable

**2.4.2.1. Calidad del servicio educativo:** Considera que el concepto hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2011)



### 2.4.3. Operacionalización de variable

**Tabla 01: Operacionalización de variable**

<b>Variab</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Calidad del servicio educativo</b>	Dimensión institucional	- Estructura organizacional
		- División del trabajo
	Dimensión pedagógica	- Uso de espacios
		- Uso del tiempo
Dimensión administrativa	- Relaciones internas	
	- Proceso de enseñanza-aprendizaje	
Dimensión comunitaria	- Estrategias metodológicas	
	- Recursos didácticos	
		- Evaluación del aprendizaje
		- Capacitación docente
		- Seguridad e higiene
		- Normas
		- Evaluación del desempeño docente
		- Infraestructura física e intangible
		- Demanda de la sociedad
		- Interrelación con el entorno social
		- Relaciones externas

Fuente: Elaboración propia en base a las dimensiones de la calidad educativa de la UNESCO (2011)

## 2.5. Caracterización de la institución

### 2.5.1. Visión de la Universidad Andina del Cusco

La Universidad Andina del Cusco al año 2025, será la institución líder en educación superior universitaria a nivel nacional e internacional, sustentada en la formación integral de profesionales con educación de calidad, orientada a la ciencia y la tecnología, con valores andinos de sabiduría (Yachay), trabajo (Llank'ay), voluntad (Munay), reciprocidad y solidaridad (Ayni) y valores universales, promoviendo la cultura andina y el desarrollo sostenible de la sociedad. (Universidad Andina del Cusco, 2012)



### 2.5.2. Misión de la Universidad Andina del Cusco

La misión de la Universidad Andina del Cusco, es brindar una educación superior de calidad en la formación integral de profesionales con valores andinos y universales, principios éticos, para contribuir al desarrollo regional, nacional e internacional, a través de la investigación científica y siendo una activa participante de la sociedad mediante la responsabilidad social, el cuidado del medio ambiente, la promoción de la libertad y democracia. (Universidad Andina del Cusco, 2012)

### 2.5.3. Principios de la Universidad Andina del Cusco

Según el portal institucional (Universidad Andina del Cusco, 2012) son los siguientes:

- Respeto a los derechos y valores humanos y la autonomía universitaria.
- Servicio a la comunidad.
- Respeto a la libertad de pensamiento, a la universalidad de los conocimientos, a los principios constitucionales y a los fines de la universidad.
- Respeto a la integridad en la gestión, cumpliendo de manera cabal el estatuto y los planes de desarrollo y observando los criterios de equidad, justicia, eficacia, pertinencia, idoneidad, identidad institucional, coherencia, responsabilidad social universitaria, transparencia y racionalidad.
- Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y dependencia.

### 2.5.4. Valores de la Universidad Andina del Cusco

Según el portal institucional (Universidad Andina del Cusco, 2012) son los siguientes:

- Respeto a la dignidad de la persona.
- Solidaridad, honestidad y veracidad.



- Identificada con la cultura ancestral andina, asume y promueve los valores fundamentales de su filosofía:
  - Yachay (sabiduría)
  - Llank'ay (trabajo)
  - Munay (voluntad)
  - Ayni (solidaridad y reciprocidad)

#### **2.5.5. Fines de la Universidad Andina del Cusco**

Según el portal institucional (Universidad Andina del Cusco, 2012) son los siguientes:

- Impartir formación universitaria superior de alta calidad.
- Conservar, acrecentar y transmitir la cultura superior de alta calidad.
- Promover la investigación.
- Formar profesionales de excelente nivel académico.
- Propiciar el análisis crítico de los problemas locales, regionales y nacionales e internacionales y participar en la solución de los mismos.
- Promover el desarrollo de la identidad cultura, el crecimiento humano y la transformación de la sociedad.

#### **2.5.6. Bases para una educación de calidad**

La Universidad Andina del Cusco (2012), ha implantado las condiciones pedagógicas más adecuadas y se propone alcanzar al más breve plazo la gran meta de la excelencia educativa.

- Tiene un modelo y proyecto educativo, con sistemas y programas orientados al máximo desarrollo de los estudiantes.
- Proceso de acreditación en su fase terminal (Plan de Mejoras) para la certificación oficial de la calidad educativa y la convalidación de estudio, títulos y grados en el sistema universitario nacional e internacional.
- Creciente nivel de la calidad docente, con mayor incidencia de doctores y magísteres.



- Infraestructura física específicamente construida para fines educativos.
- Estructura curricular actualizada de acuerdo a la educación superior moderna.
- Equipamiento educativo integral y moderno; bibliotecas, laboratorios, talleres, aulas interactivas.
- Relaciones inter-universitarias consolidadas a nivel de redes y convenios nacionales e internacionales y un programa dinámico de movilidad estudiantil y docente.
- Promoción intensiva de la investigación.
- Promoción intensiva del deporte, el arte y el entretenimiento.
- Programas de bienestar universitario para la atención integral del estudiante.
- Base económico-financiera saneada, rigurosa disciplina presupuestal, prioridad de los objetivos institucionales, optimización en el uso de los recursos, incremento patrimonial reflejado en infraestructura física, bienes raíces y equipamiento educativo.

#### **2.5.7. Generalidades del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco**

El Centro de Idiomas es una dependencia de Servicio de la Universidad Andina del Cusco, sin fines de lucro, destinada a impartir enseñanza de idioma extranjero y nacional, para contribuir al desarrollo local, regional y nacional. (Universidad Andina del Cusco, 2017)

El Centro de Idiomas de la UAC fue creado en 1994, es un centro de servicio educativo que ofrece a la comunidad estudiantil universitaria y al público en general, la enseñanza de idiomas nacionales y extranjeros, promoviendo el intercambio cultural con diferentes países del mundo. Está implementado con aulas virtual, centro de cómputo, biblioteca, home theater para proyección de videos y audición musical, televisores LCD y puntos de internet en aulas. Realiza sostenida actividad de proyección cultural. Actualmente ofrece la enseñanza de inglés, portugués, italiano y quechua, en los niveles básico, intermedio y avanzado con docentes calificados en permanente capacitación. Otorga certificación a nombre de la universidad. (Universidad Andina del Cusco, 2012)

### 2.5.8. Fines del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco

Son fines del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco (2017) los siguientes:

- a. Promover y realizar la enseñanza de idiomas extranjeros, castellano y quechua a todos los estudiantes de las escuelas profesionales y público en general.
- b. Fomentar y apoyar el intercambio cultural con otras universidades y centros de idiomas de carácter nacional e internacional.
- c. Establecer convenios nacionales e internacionales con instituciones públicas y privadas que beneficien los fines y objetivos del Centro de Idiomas de la UAC.

### 2.5.9. Idiomas ofrecidos en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco

**Tabla 02: Idiomas ofrecidos**

Idioma	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés (Intensivo)	3 meses	3 meses	3 meses
Portugués (Intensivo)	3 meses	3 meses	3 meses
Italiano (Intensivo)	3 meses	3 meses	3 meses
Quechua (Regular)	2 meses	2 meses	2 meses
Chino Mandarín (Intensivo)	4 meses	4 meses	4 meses

Fuente: (Universidad Andina del Cusco, 2012)



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica. Una investigación básica según Carrasco Díaz (2005, pág. 43) es aquella que: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”

#### 3.2 Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo. Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 7) mencionan que es cuantitativo cuando utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías; así mismo, la recolección de datos se realizará a través de un instrumento y los datos serán presentados en forma de números que son analizados estadísticamente.

#### 3.3 Diseño de la investigación

Se considera que la presente tiene un diseño no experimental – transversal, Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 152) mencionan que una investigación es no experimental cuando los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Liu (2008) y Tucker (2004) (Cit. por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 154), mencionan que una investigación es transversal cuando se recolectan los datos



en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### 3.4 Alcance de la Investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, que según Canahuire, Endara & Morante (2015, pág. 79) una investigación tienen alcance descriptivo cuando buscan especificar las propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas..

### 3.5 Población y muestra de la investigación

#### 3.5.1. Población

La población motivo de la investigación fueron los 421 alumnos matriculados en el mes de setiembre en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco.

**Tabla 03: Alumnos matriculados por idiomas**

Idiomas	Población	Porcentaje
Inglés	212	50.36%
Portugués	164	38.95%
Italiano	0	0%
Quechua	45	10.69%
Chino Mandarín	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la información brindada por el Centro de Idiomas

#### 3.5.2. Muestra

El tamaño de la muestra para estudiar a los alumnos se estimó aplicando la siguiente fórmula

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

Donde	Calculo
N= Población de estudio	N= 421
n= Muestra	n= Muestra
K= Nivel de confianza 95% adaptado de la tabla normal estandarizada (Z=1.96)	K= 1.96
p= Proporción de aciertos	p= 95%
q= Proporción de errores	q= 5%
e= Margen de error o error muestra (e=5%)	e= 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.95)(0.05) \times 421}{(0.05^2(421 - 1)) + 1.96^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{76.82}{1.05 + 0.18}$$

$$n = \frac{76.82}{1.23}$$

$$n = 62.33 \sim 62$$

Total de la muestra 62 unidades de estudio

**Tabla 04: Distribución de la muestra de acuerdo a los alumnos matriculados por idiomas**

Idiomas	Población	Porcentaje	Muestra
Inglés	212	50.36%	31
Portugués	164	38.95%	24
Italiano	0	0%	0
Quechua	45	10.69%	7
Chino Mandarín	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la información brindada por el Centro de Idiomas





### **3.6 Técnica de muestreo**

Para la presente investigación se tomó en cuenta el muestreo probabilístico, que según Maguiña (2013 Cit. por Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 83) también se conoce como muestreo aleatorio, todos los sujetos u objetos de la población de estudio tienen la misma posibilidad o probabilidad de formar parte de la muestra. Este muestreo se utiliza cuando la población es conocida, existe el marco muestral o listado de los sujetos de la población de estudio.

### **3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnica e instrumento que se utilizaron para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación serán los siguientes:

#### **3.7.1. Técnica:**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual fue aplicada a los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco

#### **3.7.2. Instrumento:**

El instrumento que se utilizó fue la cédula de preguntas o cuestionario.

### **3.8 Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de la información se utilizó una computadora, la hoja de datos Excel y el programa SPSS V 20

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer como es la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017, se aplicó un cuestionario a los alumnos matriculados, en el que se consideran 33 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 05: Distribución de los ítems del cuestionario**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad del servicio Educativo	Dimensión institucional	Estructura organizacional	6, 11
		División del trabajo	23, 3
		Uso de espacios	33, 15
		Uso del tiempo	28
		Relaciones internas	31, 2
	Dimensión pedagógica	Proceso de enseñanza-aprendizaje	20, 30
		Estrategias metodológicas	18, 25
		Recursos didácticos	1, 8
		Evaluación del aprendizaje	10, 27
	Dimensión administrativa	Capacitación docente	32, 13
		Seguridad e higiene	16, 22
		Normas	4, 7
		Evaluación del desempeño docente	5, 12
Dimensión comunitaria	Infraestructura física e intangible	19, 26	
	Demanda de la sociedad	24, 29	
	Interrelación con el entorno social	21, 14	
		Relaciones externas	9, 17

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Escala de medición

Para las interpretaciones de las tablas y figuras se utilizó la siguiente escala de interpretación:

**Tabla 06: Escalas de medición**

Alternativas de la encuesta	Alternativas para la interpretación	Promedios	Interpretación del promedio
Nunca	Muy malo	1 – 1.80	Muy bajo
Casi nunca	Malo	1.81 – 2.61	Bajo
A veces	Regular	2.62 – 3.42	Regular
Casi siempre	Bueno	3.43 – 4.23	Bueno
Siempre	Muy bueno	4.24 – 5.0	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017, se aplicó el método del Alpha de Crombach el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el valor que se obtuvo fue de 0.899, lo que confirma que el instrumento del cuestionario es fiable.

**Tabla 07: Estadístico de fiabilidad**

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	33

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### 4.2. Resultados por dimensiones

Para conocer cómo es la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017, se consideraron las dimensiones de: dimensión institucional, dimensión pedagógica, dimensión administrativa y dimensión comunitaria.

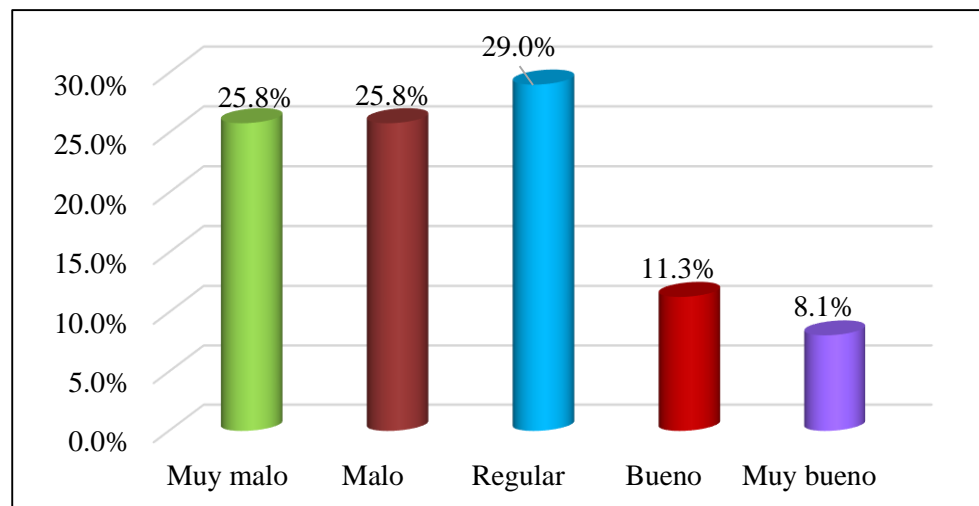
#### 4.2.1. Resultados de la dimensión institucional

##### 4.2.1.1. Estructura organizacional

**Tabla 08: Análisis de la estructura organizacional**

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	16	25.8%
Malo	16	25.8%
Regular	18	29.0%
Bueno	7	11.3%
Muy bueno	5	8.1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 02: Estructura organizacional**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 29% de los alumnos encuestados consideran que la estructura organizacional es regular, el 25.8% lo considera malo y muy malo en ambos casos, debido a que la responsabilidad y autoridad, no están correctamente distribuidos entre todos los miembros del centro de idiomas, así mismo manifestaron que los procedimientos de trabajo no siempre son llevados a cabo de manera correcta generando retrasos en algunos trámites que se realizan, sin embargo existe un 11.3% que considera que la estructura organizacional es buena y el 8.1% indicó que es muy buena.

#### 4.2.1.2. División del trabajo

Tabla 09: Análisis de la división del trabajo

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	8	12.9%
Malo	14	22.6%
Regular	23	37.1%
Bueno	10	16.1%
Muy bueno	7	11.3%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

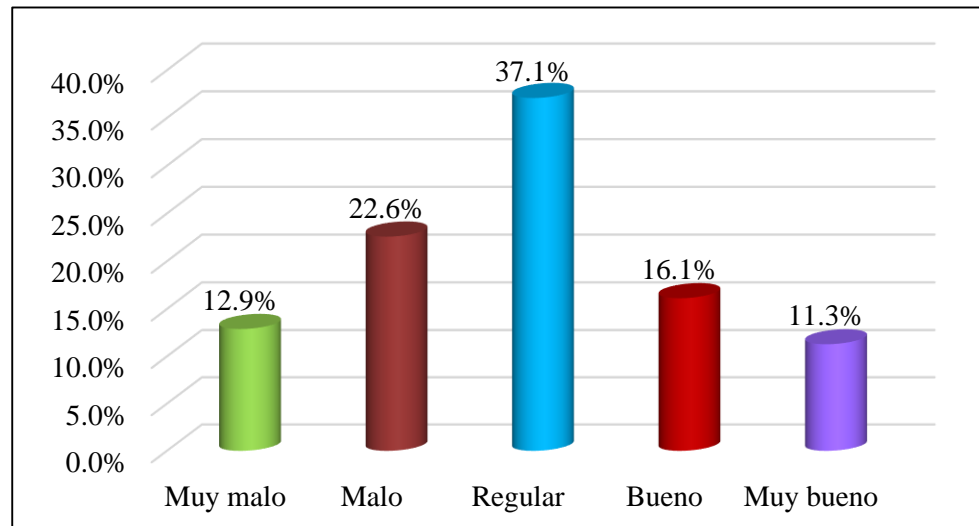


Figura 03: División del trabajo

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 37.1% de los alumnos encuestados consideran que la división de trabajo que se realiza es regular, con una tendencia de un 22.6% quienes afirmaron que es mala y el 12.9% que es muy mala, esto se debe a que la especialización del personal que labora en el área administrativa no está acorde al puesto que ocupa, motivo por el cual las tareas no se realizan de manera apropiada a la exigencia del puesto, muy por el contrario el 16.1% indicó que es buena y el 11.3% que es muy buena, quienes consideran que las personas se encuentran ocupando un puesto de acuerdo a su especialización.

## 4.2.1.3. Uso de espacios

Tabla 10: Análisis del uso de espacios

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	9	14.5%
Malo	14	22.6%
Regular	16	25.8%
Bueno	13	21.0%
Muy bueno	10	16.1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

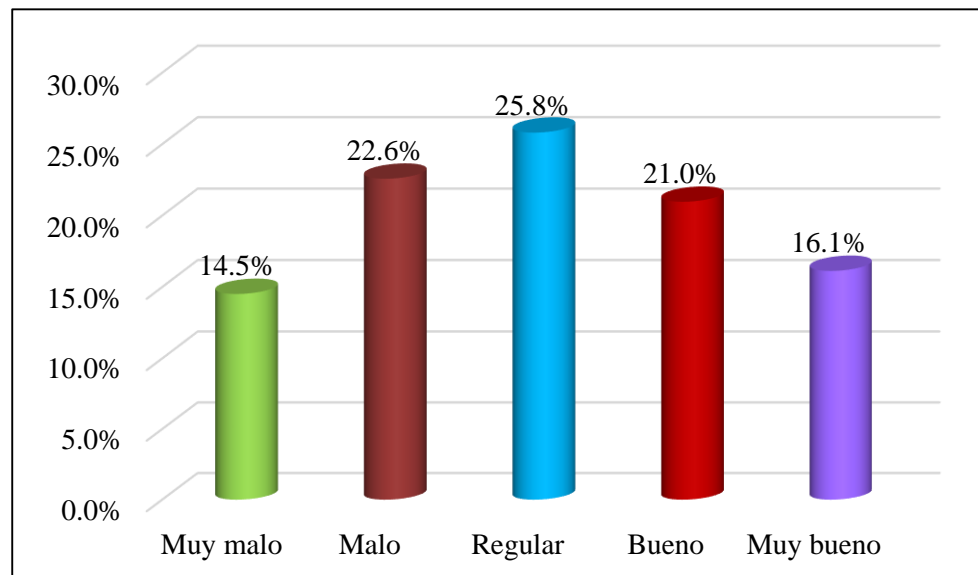


Figura 04: Uso de espacios

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

## Interpretación y análisis:

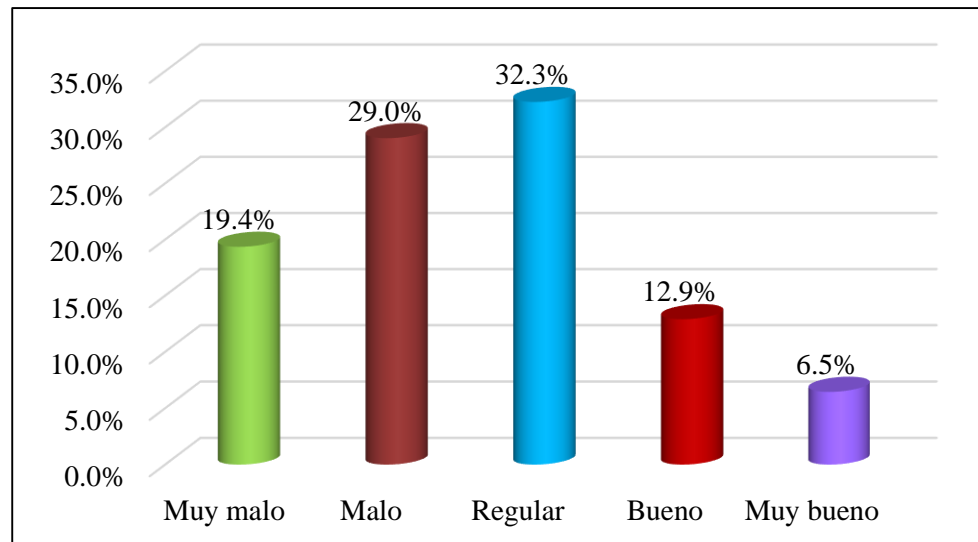
- ✓ Se observa que el 25.8% de los alumnos encuestados consideran que el uso de espacios es regular, el 22.6% afirma que es malo y el 14.5% indicó que es muy malo, manifestando que los alumnos pueden utilizar los espacios comunes en las instalaciones del centro de idiomas, sin embargo, algunos estudiantes no perciben que exista una adecuada distribución de las aulas y las oficinas, existiendo un 21% a quienes les parece bueno y el 16.1% quienes indicaron que es muy bueno el uso de espacios.

#### 4.2.1.4. Uso del tiempo

**Tabla 11: Análisis del uso del tiempo**

<b>Ponderación para interpretación</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy malo	12	19.4%
Malo	18	29.0%
Regular	20	32.3%
Bueno	8	12.9%
Muy bueno	4	6.5%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 05: Uso del tiempo**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación y análisis:**

- ✓ Se observa que el 32.3% de los alumnos encuestados manifestaron que el uso del tiempo que emplea el personal en el desarrollo de sus funciones es regular, seguido de un 29% quienes indicaron que es malo y un 19.4% a quienes les parece muy malo, lo que ocurre porque observan que el personal no aprovecha al máximo el tiempo para realizar las actividades que su puesto exige, estando distraídos muchas veces con actividades ajenas a su labor en la institución, existiendo un 12.9% de estudiantes a quienes les parece que el uso del tiempo del personal es bueno y en un 6.5% les parece muy bueno.

#### 4.2.1.5. Relaciones internas

Tabla 12: Análisis de las relaciones internas

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	9	14.5%
Malo	12	19.4%
Regular	20	32.3%
Bueno	16	25.8%
Muy bueno	5	8.1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

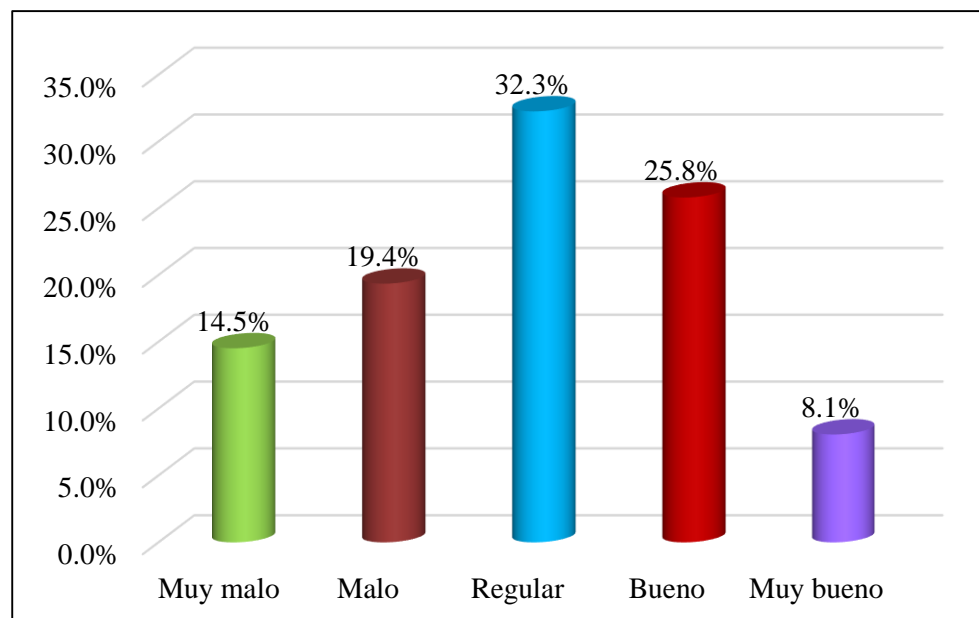


Figura 06: Relaciones internas

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 32.3% de las personas encuestadas consideran que las relaciones internas son regulares, seguida de un 25.8% quienes afirman que son buenas y el 8.1% indicaron que son muy buenas, ya que según los resultados observados se muestra que casi siempre el personal tiene buena interacción con los alumnos, sin embargo, el 19.4% manifestaron que son malas y el 14.5% que son muy malas, observándose que la interacción con el director no siempre es la más agradable.

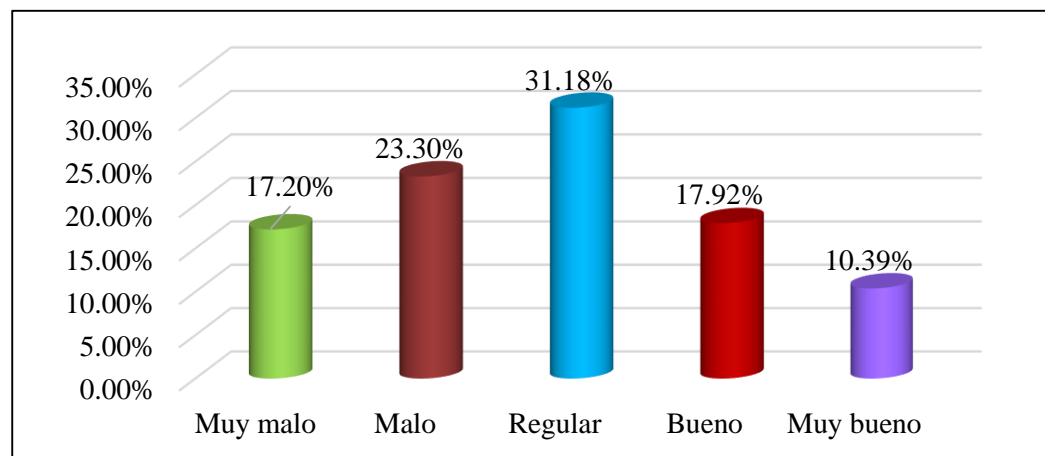


#### 4.2.1.6. Dimensión institucional

**Tabla 13: Análisis de la dimensión institucional**

Ponderación de interpretación	Promedio	%
Muy malo	10.67	17.20%
Malo	14.44	23.30%
Regular	19.33	31.18%
Bueno	11.11	17.92%
Muy bueno	6.44	10.39%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 07: Dimensión institucional**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

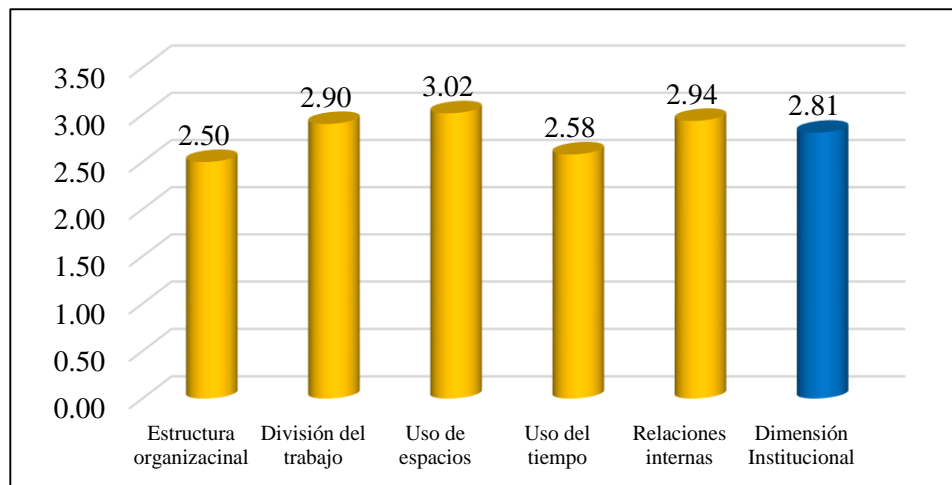
- ✓ Se observa el 31.18% de los estudiantes encuestados del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco consideran que la dimensión institucional es regular, seguida de un 23.3% quienes afirman que es mala y el 17.2% indicó que es muy mala, debido a la falta de una mejor aplicación de la estructura organizacional, a la incorrecta distribución de aulas y oficinas, a la falta de una mejor especialización del personal que laboral, quienes muchas veces distraen la realización de sus tareas con otras actividades ajenas a la institución, así mismo se observó que la interacción entre el personal y el alumno casi siempre son las más adecuadas y entre el director y el personal a veces son adecuadas, motivo por el cual existe un 17.92% quienes indicaron que la dimensión institucional es buena y el 10.39% considera que es muy buena.

#### 4.2.1.7. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión institucional

**Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión institucional**

Indicadores	Valor	Escala de medición
Estructura organizacional	2.50	Bajo
División del trabajo	2.90	Regular
Uso de espacios	3.02	Regular
Uso del tiempo	2.58	Bajo
Relaciones internas	2.94	Regular
<b>Dimensión Institucional</b>	<b>2.81</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 08: Indicadores de la dimensión institucional**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación:

- ✓ Como se observa los indicadores el indicador del uso de espacios es el que mejor promedio obtuvo con un valor de 3.02 que de acuerdo a la escala de medición representa un nivel regular, seguida de las relaciones internas con 2.94 de promedio, la división del trabajo con 2.90 de promedio mostrando en ambos casos un trabajo regular de acuerdo a la escala de medición y el uso del tiempo y la estructura organizacional con promedios de 2.58 y 2.50 respectivamente, reflejando un nivel bajo, es así que la dimensión obtuvo un promedio de 2.81 que representa un nivel regular.

## 4.2.2. Resultados de la dimensión pedagógica

### 4.2.2.1. Proceso de enseñanza-aprendizaje

Tabla 15: Análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	20	32.3%
Malo	17	27.4%
Regular	13	21.0%
Bueno	6	9.7%
Muy bueno	6	9.7%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

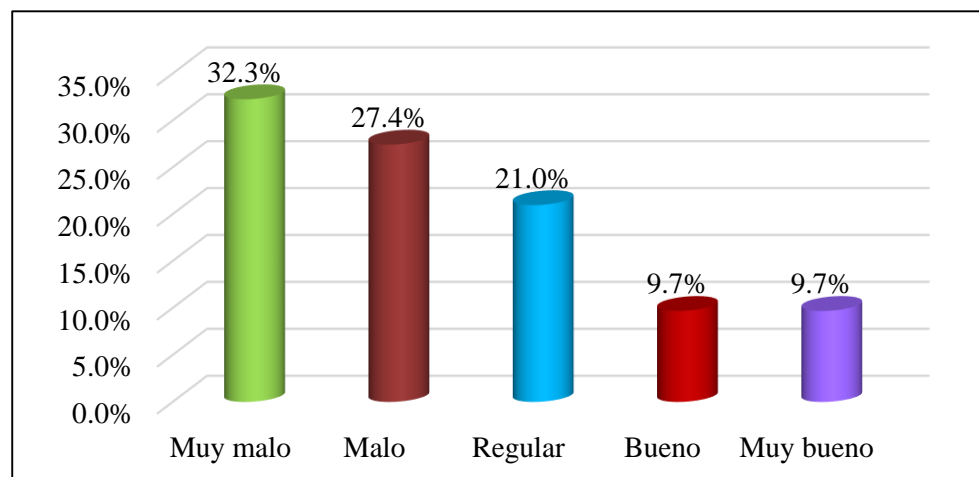


Figura 09: Proceso de enseñanza-aprendizaje

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

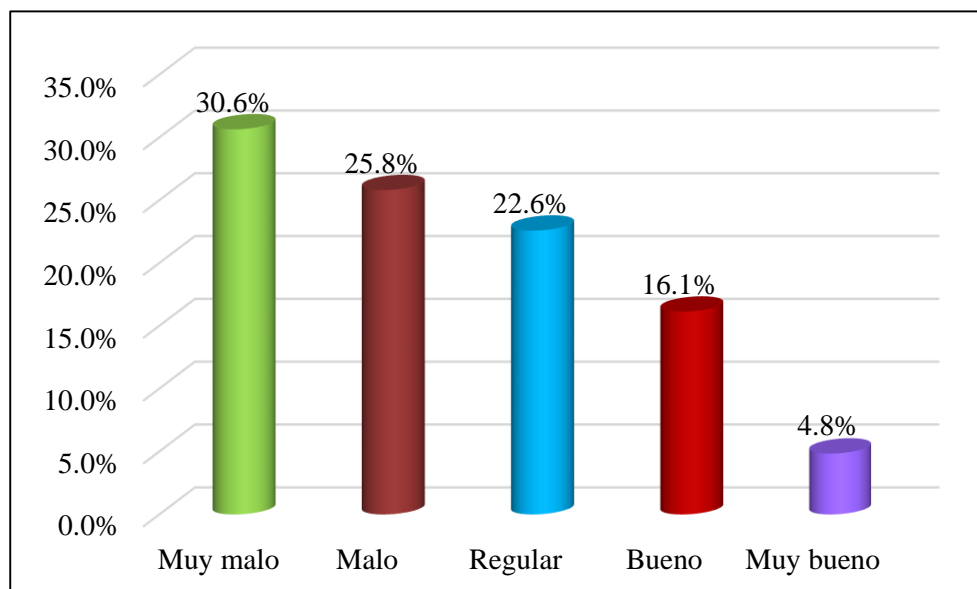
- ✓ Se observa que el 32.3% de los alumnos encuestados consideran que el proceso de enseñanza aprendizaje es muy malo, el 27.4% afirmó que es malo, el 21% lo considera regular, esto se debe a que no existe un desarrollo de situaciones didácticas en el proceso de la sesión de clases y el alumno no es considerado como el protagonista principal en el aprendizaje, descuidando el nivel de manejo de idioma con el que salen, por otro lado se observa que el 19.4% de los estudiantes manifestaron que el proceso de enseñanza es bueno y muy bueno, estando satisfechos por el servicio que reciben.

#### 4.2.2.2. Estrategias metodológicas

**Tabla 16: Análisis de las estrategias metodológicas**

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	19	30.6%
Malo	16	25.8%
Regular	14	22.6%
Bueno	10	16.1%
Muy bueno	3	4.8%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 10: Estrategias metodológicas**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 30.6% de los alumnos encuestados manifestaron que las estrategias metodológicas son muy malas, el 25.8% afirmó que son malas y el 22.6% indicaron que son regulares, esto se debe a que los docentes no utilizan estrategias metodológicas al momento de dar la sesión de clases, motivo por el cual no logran alcanzar los objetivos establecidos del idioma, existiendo un 16.1% de estudiantes quienes opinaron que las estrategias son buenas y el 4.8% opinan que son muy buenas.

#### 4.2.2.3. Recursos didácticos

Tabla 17: Análisis de los recursos didácticos

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	15	24.2%
Malo	14	22.6%
Regular	17	27.4%
Bueno	12	19.4%
Muy bueno	4	6.5%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

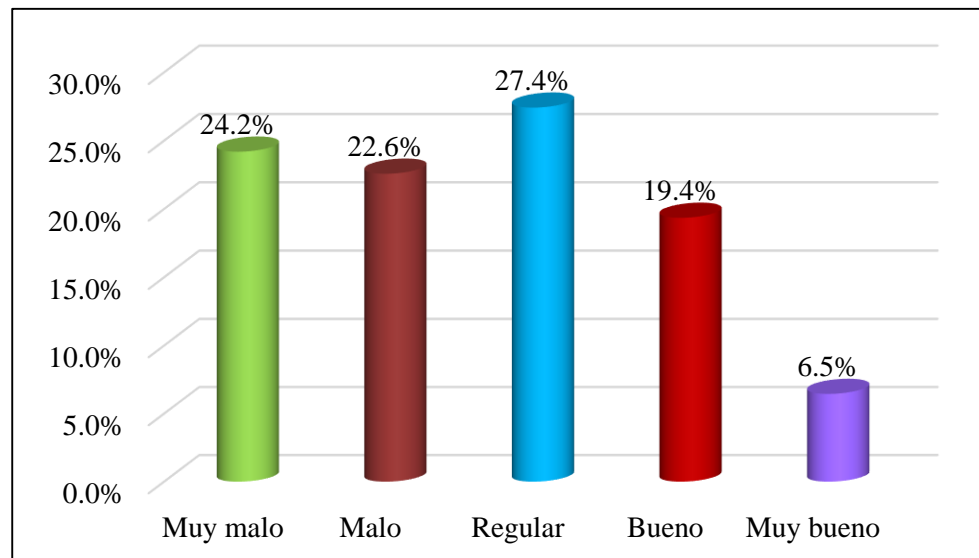


Figura 11: Recursos didácticos

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

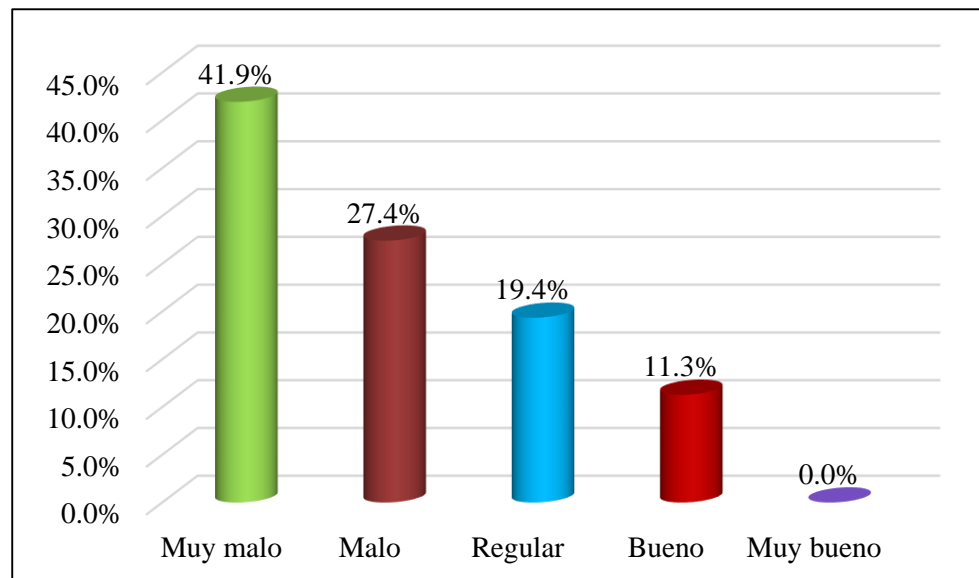
- ✓ Se observa que el 27.4% de los estudiantes encuestados consideran que los recursos didácticos que utilizan son regulares, el 24.2% afirmó que son muy malos, el 22.6% indicó que son malos, el 19.4% indicó que son buenos y el 6.5% que son muy buenos, lo que ocurre porque los equipos con los que cuentan para el desarrollo de la sesión de clases no siempre se encuentran en buenas condiciones, sin embargo la biblioteca no se encuentra actualizada y los alumnos no cuentan con muchas facilidades de poder retirar los libros y llevárselos para revisarlos.

#### 4.2.2.4. Evaluación del aprendizaje

**Tabla 18: Análisis de la evaluación del aprendizaje**

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	26	41.9%
Malo	17	27.4%
Regular	12	19.4%
Bueno	7	11.3%
Muy bueno	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 12: Evaluación del aprendizaje**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

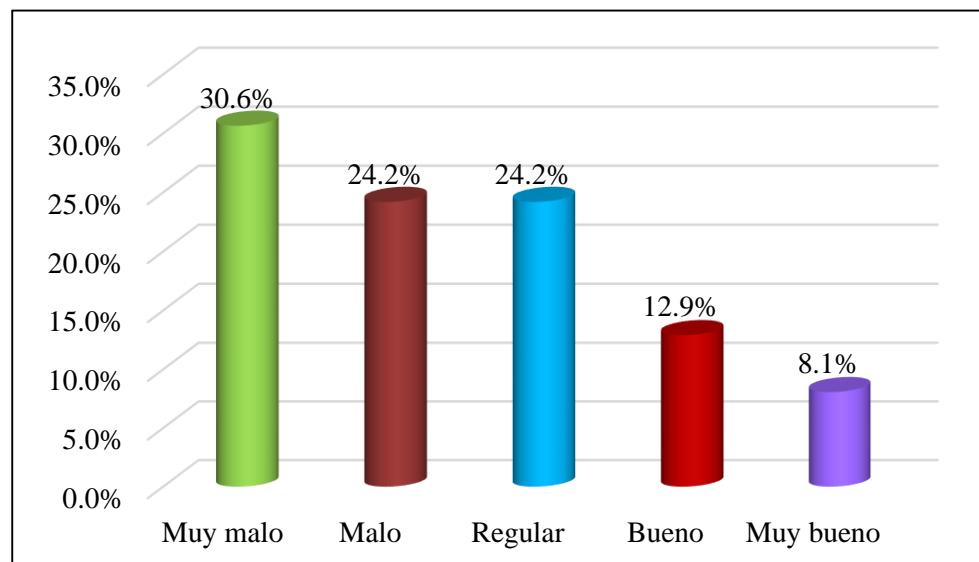
- ✓ Se observa que el 41.9% de los alumnos encuestados manifestaron que la evaluación del aprendizaje es muy mala, el 27.4% indicó que es malo y el 19.4% afirmó que es regular, lo que ocurre porque no existe un nivel favorable de comprensión del idioma en los alumnos, lo que es corroborado por que la mayoría de los alumnos no muestran destrezas y habilidades para comunicarse en el idioma que estudian, existiendo solo un 11.3% quienes consideran que es bueno, pues ellos pueden manejar los idiomas de manera casi adecuada.

#### 4.2.2.5. Capacitación docente

**Tabla 19: Análisis de la capacitación docente**

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	19	30.6%
Malo	15	24.2%
Regular	15	24.2%
Bueno	8	12.9%
Muy bueno	5	8.1%
Total	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 13: Capacitación docente**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

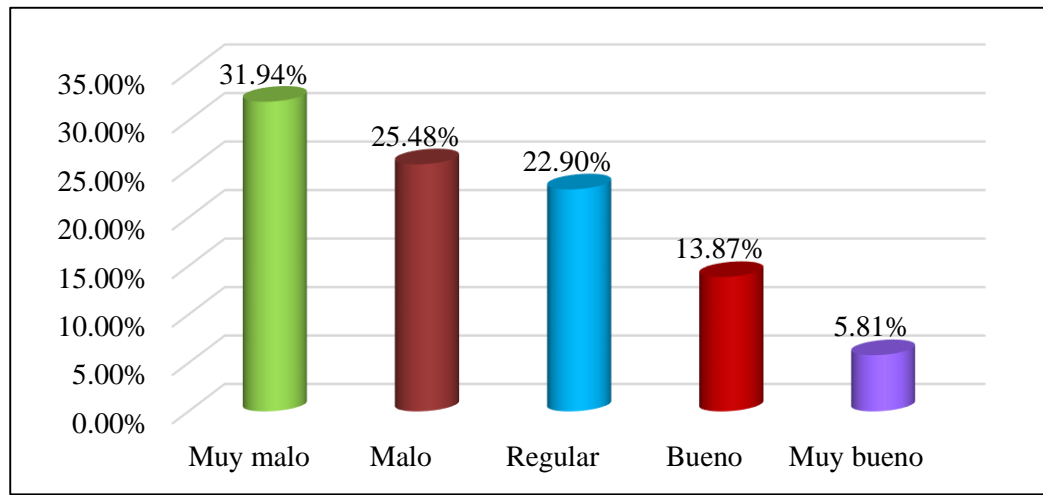
- ✓ Se observa que el 30.6% de los alumnos encuestados consideran que la capacitación docente es muy mala, el 24.2% afirma que es mala y también el 24.2% indica que es regular, lo que ocurre porque los alumnos perciben que sus docentes no cuentan con los conocimientos necesarios sobre el idioma que enseñan, así mismo no se preparan adecuadamente para el desarrollo de la sesión de clases, siendo solo un 12.9% quienes consideran como buena la capacitación docente y el 8.1% quienes indicaron que es muy buena.

#### 4.2.2.6. Dimensión pedagógica

**Tabla 20: Análisis de la dimensión pedagógica**

Ponderación de interpretación	Promedio	%
Muy malo	19.80	31.94%
Malo	15.80	25.48%
Regular	14.20	22.90%
Bueno	8.60	13.87%
Muy bueno	3.60	5.81%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 14: Dimensión pedagógica**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 31.94% de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco consideran que la dimensión pedagógica es muy mala, el 25.48% afirmó que es mala y el 22.9% indicó que es regular, lo que ocurre porque no existe un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje por la falta de estrategias metodológicas y recursos didácticos que ayuden al mejor aprendizaje del alumno, así mismo se ha observado que los alumnos no tienen un buen nivel de comprensión del idioma por lo que no logran comunicarse con facilidad en dicho idioma, por otro lado los docentes no muestran tener los conocimientos necesarios para la enseñanza de los idiomas y junto a ello no se preparan adecuadamente para el desarrollo de la sesión de clase, muy por el contrario el 13.87% y el 5.81% indicaron que es buena y muy buena respectivamente dicha dimensión, pues están satisfechos con lo que el centro de idiomas les brinda.

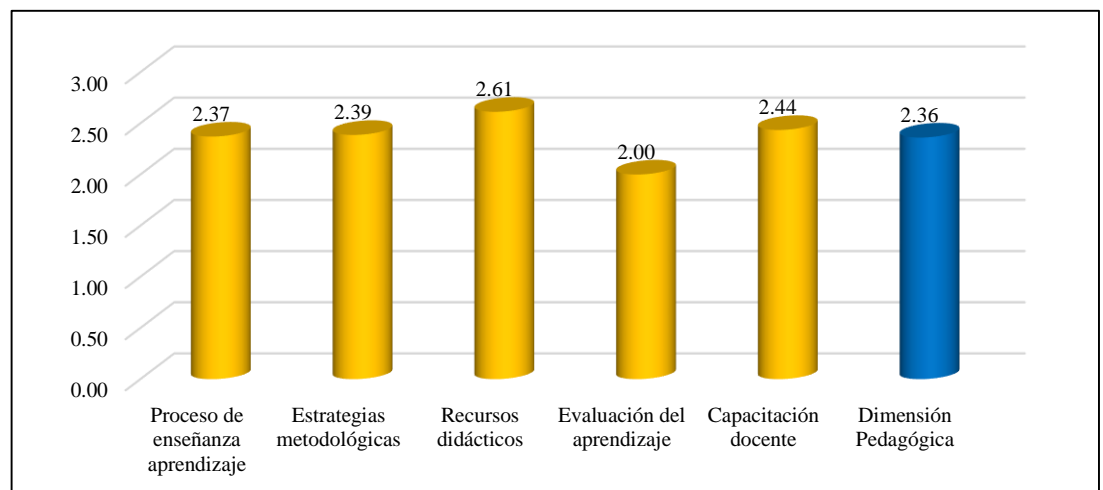


#### 4.2.2.7. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pedagógica

**Tabla 21: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pedagógica**

Indicadores	Valor	Escala de medición
Proceso de enseñanza aprendizaje	2.37	Bajo
Estrategias metodológicas	2.39	Bajo
Recursos didácticos	2.61	Bajo
Evaluación del aprendizaje	2.00	Bajo
Capacitación docente	2.44	Bajo
<b>Dimensión Pedagógica</b>	<b>2.36</b>	<b>Bajo</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 15: Indicadores de la dimensión pedagógica**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación:

- ✓ Como se observa el indicador de recursos didácticos es el que mejor promedio obtuvo con un valor de 2.61, sin embargo este promedio de acuerdo a la escala de medida, representa un nivel bajo, seguida de la capacitación docente con 2.44, las estrategias metodológicas con 2.39, el proceso de enseñanza y aprendizaje con 2.37 y finalmente la evaluación del aprendizaje con un promedio de 2.00, todos estos promedios representan un nivel bajo, es así que la dimensión obtuvo un promedio de 2.36 que de acuerdo a la escala de medición representa un nivel bajo.

### 4.2.3. Resultados de la dimensión administrativa

#### 4.2.3.1. Seguridad e higiene

Tabla 22: Análisis de la seguridad e higiene

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	14	22.6%
Malo	16	25.8%
Regular	16	25.8%
Bueno	11	17.7%
Muy bueno	5	8.1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

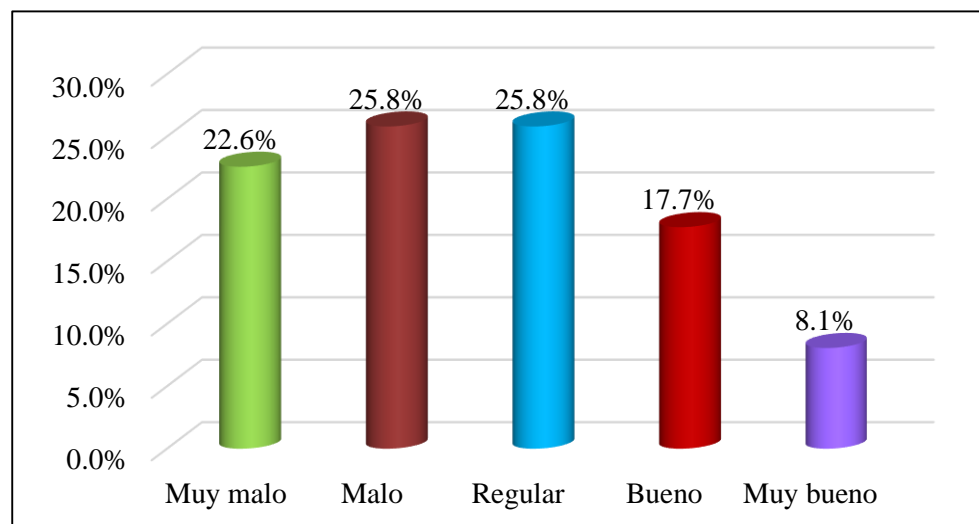


Figura 16: Seguridad e higiene

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 27.3% de los alumnos encuestados consideran que la seguridad e higiene es regular y con el mismo porcentaje de 27.3% indicaron que es mala, el 24.2% afirmó que es muy mala, lo que ocurre debido a que tanto las aulas como las oficinas han sido adecuadas para tal función, no brindando la seguridad en caso de que ocurriera algún fenómeno natural, en cuanto a la higiene, esta es realizada de manera frecuente, manteniendo casi siempre limpias las instalaciones logrando así un 15.2% quienes indicaron que es buena y muy buena con un 6.1% la seguridad e higiene que hay en la institución.

#### 4.2.3.2. Normas

Tabla 23: Análisis de las normas

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	18	29.0%
Malo	12	19.4%
Regular	17	27.4%
Bueno	10	16.1%
Muy bueno	5	8.1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

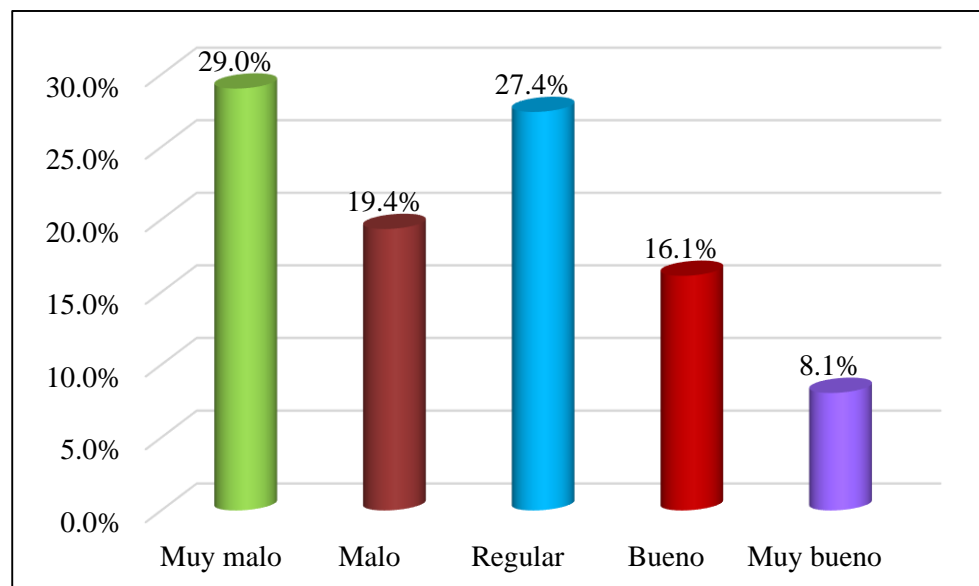


Figura 17: Normas

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 29% de los estudiantes encuestados consideran que el cumplimiento de las normas es muy malo y 19.4% indicó que es malo, lo que ocurre porque los alumnos no consideran completamente convenientes los procedimientos que realiza la institución, así mismo, creen que el actuar de los docentes no siempre se ajustan a las normas de la institución, existiendo un porcentaje de 27.4% quienes afirmaron que es regular, el 16.1% que es bueno y el 8.1% que es muy bueno, siento agrado por las normas que se manejan en la institución.

#### 4.2.3.3. Evaluación del desempeño docente

Tabla 24: Análisis de la evaluación del desempeño docente

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	19	30.6%
Malo	17	27.4%
Regular	15	24.2%
Bueno	11	17.7%
Muy bueno	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

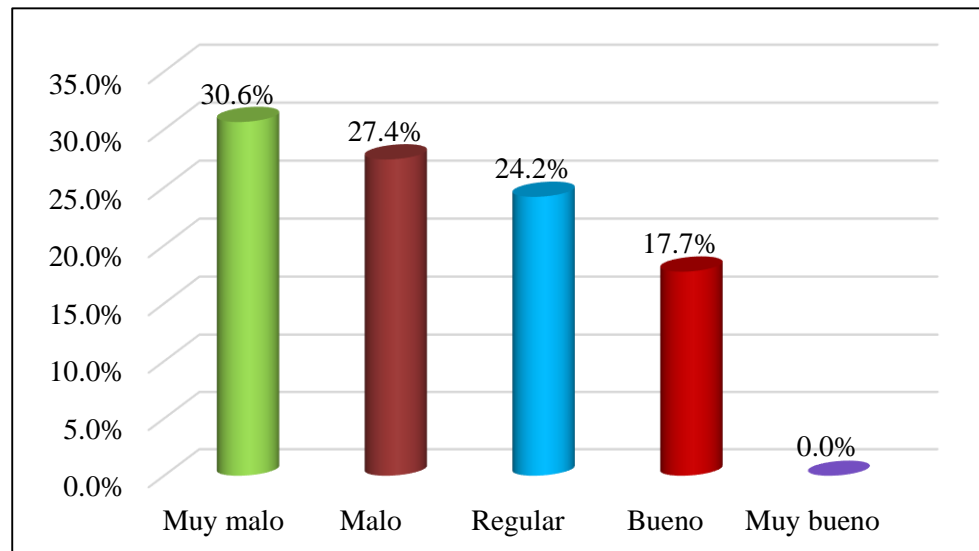


Figura 18: Evaluación del desempeño docente

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 30.6% de los alumnos encuestados consideran que la evaluación del desempeño docente es muy mala, el 27.4% afirmó que es malo y el 24.2% indicó que es regular, lo que ocurre debido a que los docentes no son evaluados con frecuencia, junto a ello la institución no muestra mucha preocupación por asegurar que los conocimientos, las aptitudes y las capacidades profesionales sean suficientes para promover el máximo logro de aprendizaje de los educandos, existiendo también un 17.7% de estudiantes a quienes les parece que es buena y a nadie le parece que sea muy buena.

#### 4.2.3.4. Infraestructura física e intangible

Tabla 25: Análisis de la infraestructura física e intangible

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	4	6.5%
Malo	12	19.4%
Regular	21	33.9%
Bueno	18	29.0%
Muy bueno	7	11.3%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

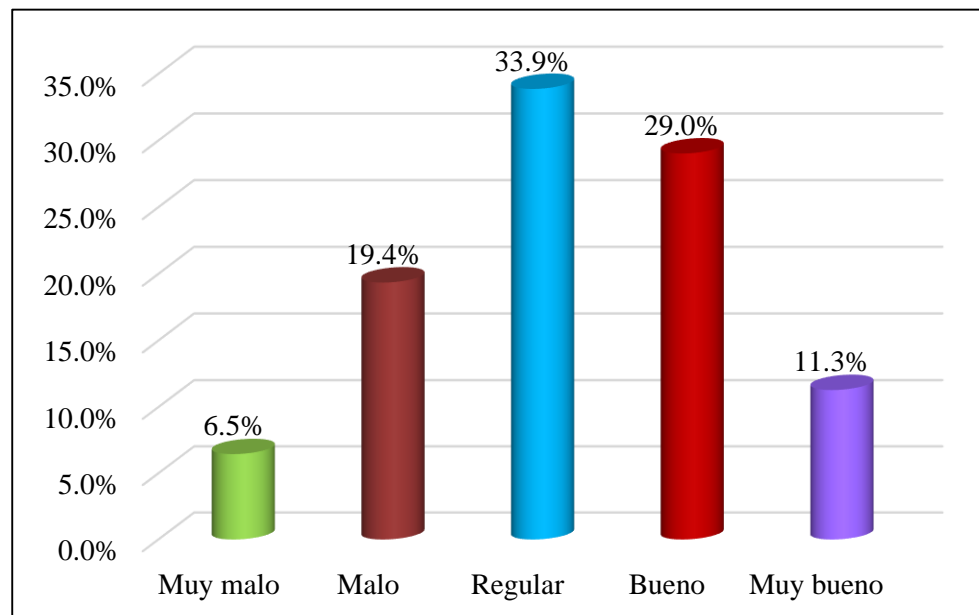


Figura 19: Infraestructura física e intangible

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

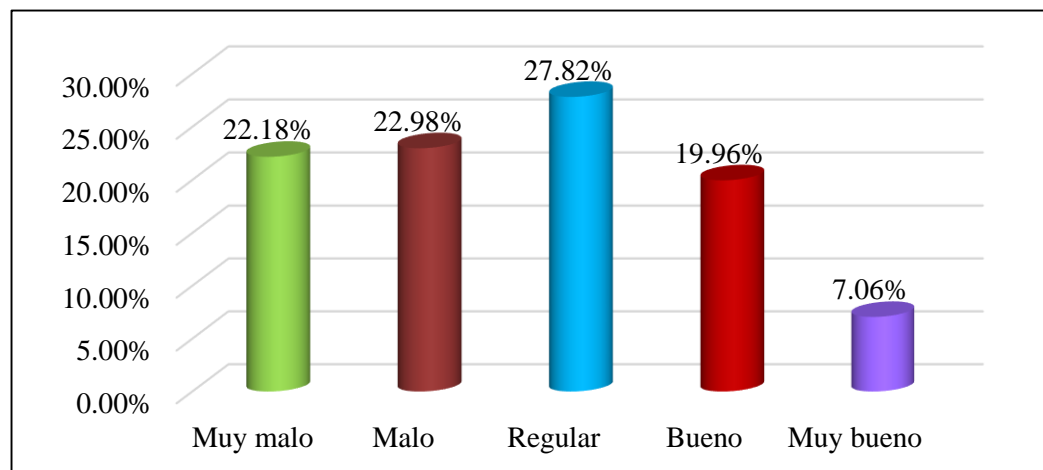
- ✓ Se observa que el 33.9% de los alumnos encuestados consideran que la infraestructura física e intangible es regular, el 29% afirmó que es buena y el 11.3% indicó que es muy buena, tales resultados muestran que las aulas de estudio que les brinda el centro de idiomas casi siempre se encuentran en buenas condiciones, así como los espacios verdes o recreativos que se están al servicio del alumno, existiendo solo un 19.4% y 6.5% a quienes les parece mala y muy mala respectivamente.

#### 4.2.3.5. Dimensión administrativa

**Tabla 26: Análisis de la dimensión administrativa**

Ponderación de interpretación	Promedio	%
Muy malo	13.75	22.18%
Malo	14.25	22.98%
Regular	17.25	27.82%
Bueno	12.38	19.96%
Muy bueno	4.38	7.06%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 20: Dimensión administrativa**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

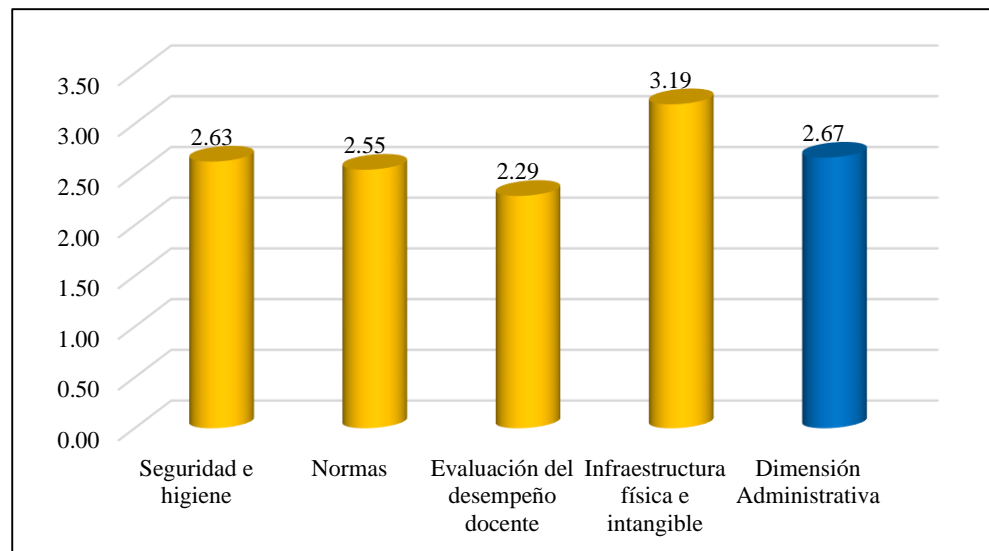
- ✓ Se observa que el 27.82% de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco consideran que la dimensión administrativa es regular, el 22.98% afirmó que es mala y el 22.18% indicó que es muy mala, lo que ocurre por la inseguridad que presenta en la distribución de aulas, muy a pesar de que estas se encuentran en buenas condiciones para el dictado de las clases, las normas que no son aplicadas en su totalidad tanto por el personal como por los docentes y alumnos y junto a ello la poca preocupación por la realización de la evaluación del desempeño docente, sin embargo, el 19.96% de alumnos considera que es buena y el 7.06% afirmó que es muy buena, quienes manifestaron estar de acuerdo con la manera como es conducida la institución.

**4.2.3.6. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión administrativa**

**Tabla 27: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión administrativa**

Indicadores	Valor	Escala de medición
Seguridad e higiene	2.63	Regular
Normas	2.55	Bajo
Evaluación del desempeño docente	2.29	Bajo
Infraestructura física e intangible	3.19	Regular
<b>Dimensión Administrativa</b>	<b>2.67</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 21: Indicadores de la dimensión administrativa**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

- ✓ Como se observa el indicador de la infraestructura física e intangible obtuvo un promedio de 3.19 seguida de la seguridad e higiene con 2.63 que de acuerdo a la escala de medición representan un nivel regular, seguidas de las normas con 2.55 y la evaluación del desempeño docente con 2.29 ambos indicadores muestran un nivel bajo, es así que la dimensión administrativa obtuvo un promedio de 2.67 que de acuerdo a la escala de medición representa un nivel regular.

#### 4.2.4. Resultados de la dimensión comunitaria

##### 4.2.4.1. Demanda de la sociedad

Tabla 28: Análisis de la demanda de la sociedad

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	25	40.3%
Malo	15	24.2%
Regular	14	22.6%
Bueno	6	9.7%
Muy bueno	2	3.2%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

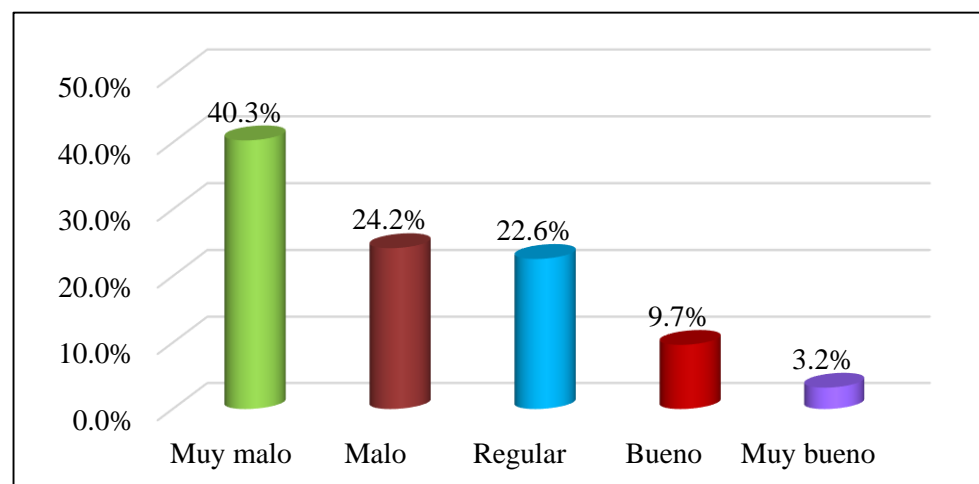


Figura 22: Demanda de la sociedad

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

- ✓ Se observa que el 40.3% de los alumnos encuestados consideran que la demanda de la sociedad es muy mala, el 24.2% afirmó que en mala y el 22.6% indicó que es regular, tales resultados muestran que el servicio que reciben por la institución no cubre las aspiraciones, deseos y necesidades que tienen los alumnos de poder desenvolverse con facilidad en el idioma estudiado, sin embargo, existe un 9.7% quienes consideran que es buena y el 3.2% a quienes les parece muy buena, pues han logrado desenvolverse con facilidad en el idioma que estudiaron.

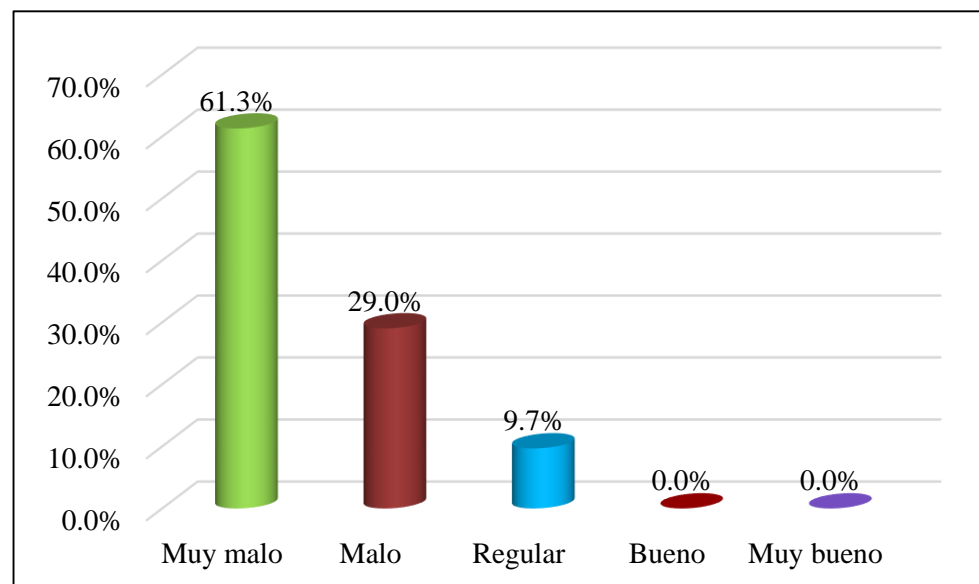


#### 4.2.4.2. Interrelación con el entorno social

**Tabla 29: Análisis de la interrelación con el entorno social**

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	38	61.3%
Malo	18	29.0%
Regular	6	9.7%
Bueno	0	0.0%
Muy bueno	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 23: Interrelación con el entorno social**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

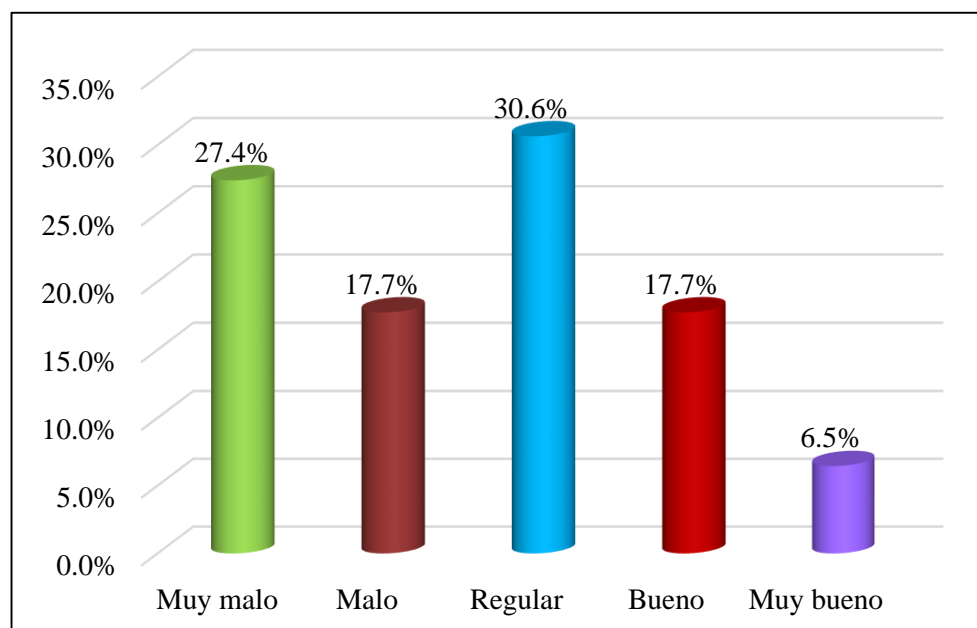
- ✓ Se observa que el 61.3% de los alumnos encuestados consideran que la interrelación con el entorno social es muy mala, el 29% afirmó que es malo, y el 9.7% opinaron que es regular, dichos resultados son debido a que no existe participación de los exalumnos ni empresarios que ayuden a impulsar el desarrollo de la institución, observándose que ninguno percibe que es buena o muy buena la interrelación que la institución tienen con el entorno.

#### 4.2.4.3. Relaciones externas

**Tabla 30: Análisis de las relaciones externas**

Ponderación para interpretación	f	%
Muy malo	17	27.4%
Malo	11	17.7%
Regular	19	30.6%
Bueno	11	17.7%
Muy bueno	4	6.5%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 24: Relaciones externas**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

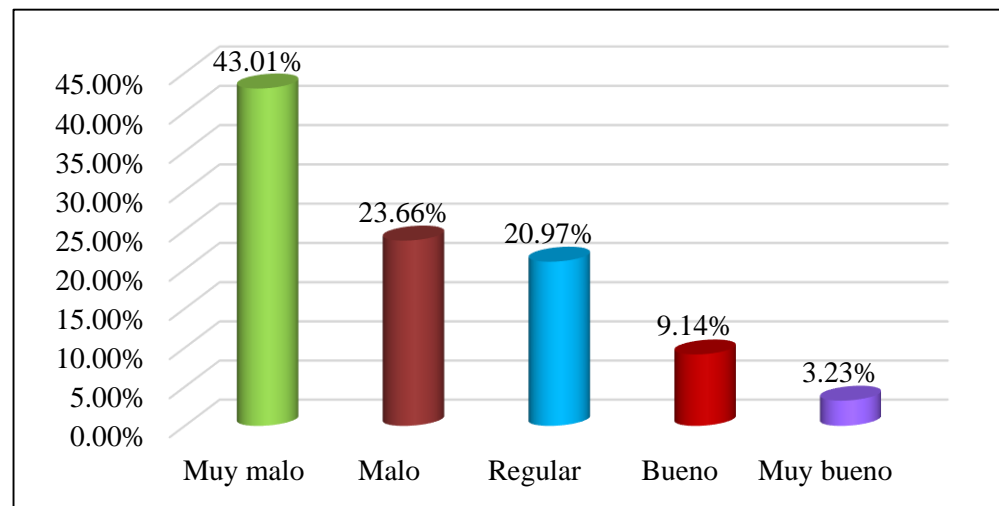
- ✓ Se observa que el 30.6% de los alumnos encuestados consideran que las relaciones externas son regulares, el 27.4% afirmó que son muy malas, y el 17.7% indicaron que son malas, lo que ocurre debido a la falta de información a través de la prensa sobre los logros y actividades que se realiza en la institución, por otro lado, se tiene el 17.7% de estudiantes que consideran que es buena y el 6.5% que es muy buena las relaciones externas, manifestando que la publicidad del centro de idiomas se realiza de manera constante.

#### 4.2.4.4. Dimensión comunitaria

**Tabla 31: Análisis de la dimensión comunitaria**

Ponderación de interpretación	Promedio	%
Muy malo	26.67	43.01%
Malo	14.67	23.66%
Regular	13.00	20.97%
Bueno	5.67	9.14%
Muy bueno	2.00	3.23%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 25: Dimensión comunitaria**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación y análisis:

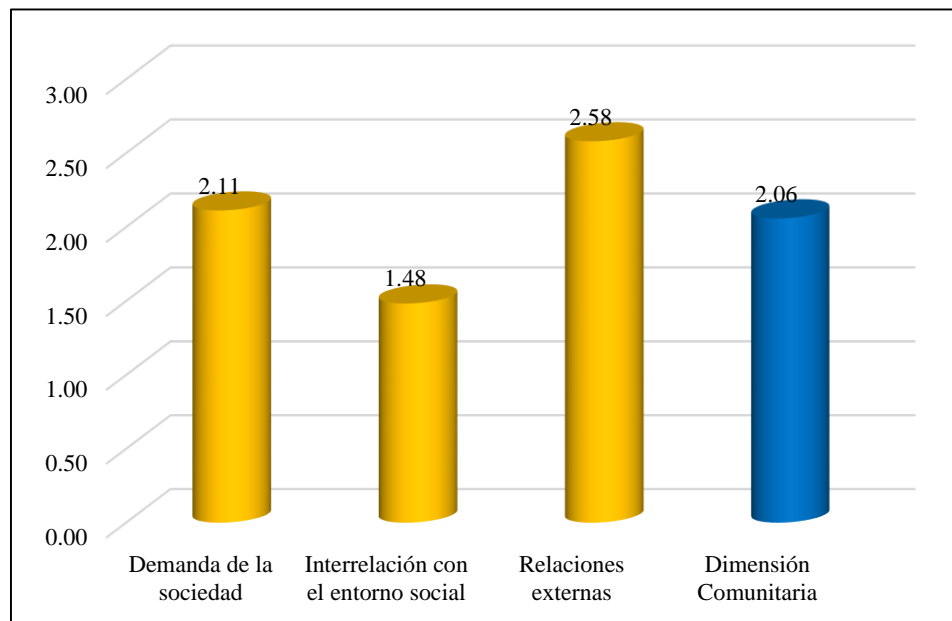
- ✓ Se observa que el 43.01% de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco consideran que la dimensión comunitaria es muy mala, el 23.66% afirmó que es mala y el 20.97% indicó que es regular, situación que ocurre debido a que los alumnos no sienten que haya una demanda de la sociedad por estudiar en la institución, sino que esta se ve presionada por la necesidad de obtener el diploma de idiomas expandido por la institución, motivo por el cual cuando terminan los estudios no existe interrelación entre los exalumnos y el centro de idiomas, existiendo solo un 9.14% de alumnos quienes consideran que es buena y el 3.23% que es muy buena la dimensión comunitaria, pues el centro de idiomas realiza publicidad de manera constante.

#### 4.2.4.5. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión comunitaria

**Tabla 32: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión comunitaria**

Indicadores	Valor	Escala de medición
Demanda de la sociedad	2.11	Bajo
Interrelación con el entorno social	1.48	Muy bajo
Relaciones externas	2.58	Bajo
<b>Dimensión Comunitaria</b>	<b>2.06</b>	<b>Bajo</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 26: Indicadores de la dimensión comunitaria**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación:

- ✓ Como se observa el indicador de las relaciones externas presenta un promedio de 2.58 y la demanda de la sociedad con 2.11 ambos promedios representan un nivel bajo, seguida de la interrelación con el entorno social con un promedio de 1.48 considerado muy bajo, es así que la dimensión comunitaria presenta un nivel bajo con un promedio de 2.06.

## 4.2.5. Resultados de la calidad del servicio educativo

Tabla 33: Análisis de la calidad del servicio educativo

Ponderación de interpretación	Promedio	%
Muy malo	17.09	27.57%
Malo	14.85	23.95%
Regular	16.12	26.00%
Bueno	9.67	15.59%
Muy bueno	4.27	6.89%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

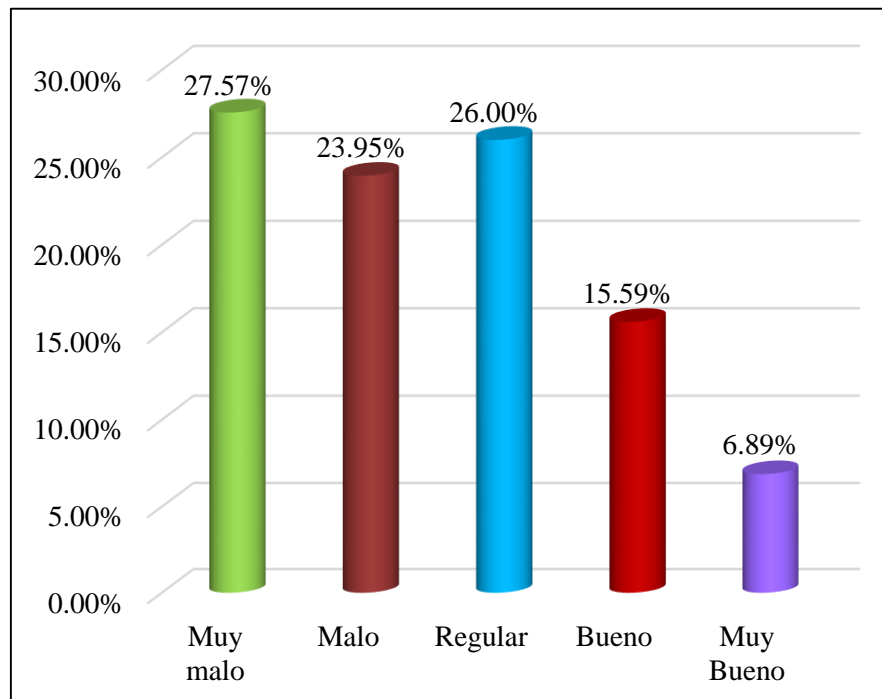


Figura 27: Calidad del servicio educativo

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación y análisis:**

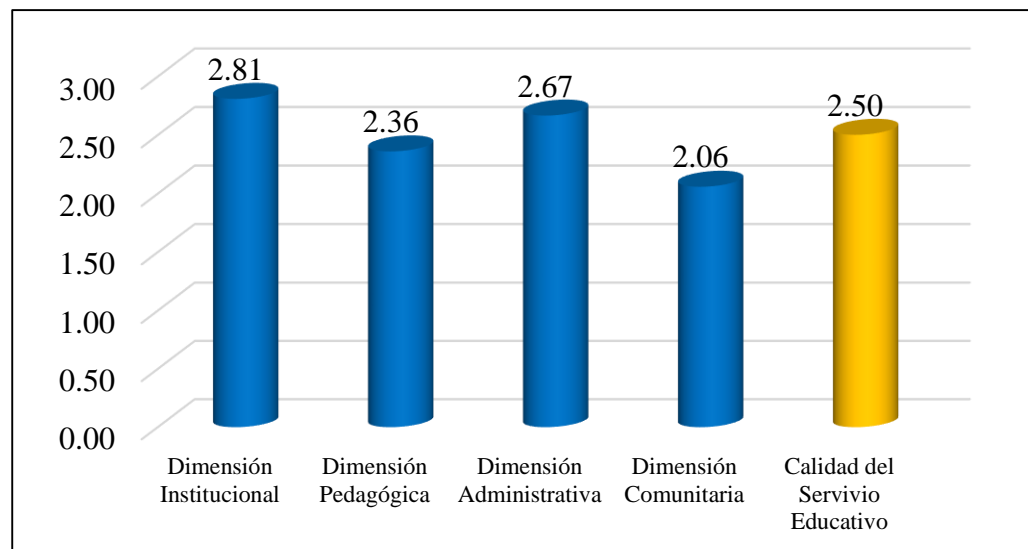
- ✓ Se observa que el 27.57% de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco consideran que la calidad del servicio educativo es muy mala, el 26% afirmó que es regular y el 23.95% indicó que es mala, tales resultados se deben a que falta de una mejor aplicación de acciones en la realización de las tareas en la dimensión institucional, así mismo las actividades en la dimensión pedagógica no muestran una atención adecuada por parte de la dirección, reflejado en las falencias en el desarrollo de las sesiones de clase y capacitación docente, por otro lado la dimensión administrativa en la cual también se han descuidado las gestiones en cuanto a la seguridad, cumplimiento de normas, evaluación del desempeño docente y la infraestructura física e intangible, las cuales presentan muchas deficiencias y finalmente la dimensión comunitaria la cual refleja que la institución no presenta una demanda voluntaria sino exigida siendo la población los alumnos egresados de las aulas universitarias de la Universidad Andina quienes por cumplimiento a los requisitos para su grado deben de tener el certificado expedido por esta casa de estudios en idiomas, observándose que una vez que salen, no existe la intención de volver a estudiar en la institución, existiendo también un 15.59% de estudiantes quienes perciben la calidad como buena y el 6.89% como muy buena, siendo solo ese porcentaje los alumnos que trataron de aprovechar al máximo lo que ofrece la institución obteniendo resultados favorables en el manejo del idioma que estudiaron.

#### 4.2.6. Comparación promedio de las dimensiones de la calidad del servicio educativo

**Tabla 34: Comparación promedio de las dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Dimensiones	Valor	Escala de medición
Dimensión Institucional	2.81	Regular
Dimensión Pedagógica	2.36	Bajo
Dimensión Administrativa	2.67	Regular
Dimensión Comunitaria	2.06	Bajo
<b>Calidad del Servicio Educativo</b>	<b>2.50</b>	<b>Bajo</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 28: Dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### Interpretación:

- ✓ Como se observa las dimensiones considerados para conocer la calidad educativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco, muestran que la dimensión institucional presenta el promedio más alto con 2.81 seguida de la dimensión administrativa con 2.67 de promedio, reflejando un nivel regular y la dimensión pedagógica y comunitaria con promedios de 2.36 y 2.06 respectivamente que representan un nivel bajo, es así que la calidad del servicio educativo presenta un promedio de 2.50 que de acuerdo a la escala de medición representa un nivel bajo.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Realce de los hallazgos relevantes y originales

Los hallazgos que se pueden apreciar como resultado de la investigación aplicada al Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco, permiten ver de manera muy clara una ausencia real de un servicio de calidad en dicho centro de enseñanza para el aprendizaje de idiomas, pues desde el momento en que más de un 50% de los encuestados muestra una tendencia orientada a calificar las diversas dimensiones con las cuales se ha medido el nivel de calidad, permite tener una apreciación clara de la ausencia de la práctica correcta e implementación correcta de dichas dimensiones con sus respectivos indicadores; así mismo estos hallazgos sugieren la necesidad preponderante hecho que se manifiesta como recomendación la implementación de correctivos inmediatos así como acciones de reorientación en el quehacer cotidiano, todo ello con el fin de revertir la imagen resultante de esta investigación.

#### 5.2. Describir las limitaciones del estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se han constituido como limitantes factores técnicos tales como la posibilidad de acceder a diversa información estadística manejada únicamente por personal administrativo del centro de idiomas, hecho que generó alguna demora en el desarrollo de la investigación.

#### 5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Realizando una comparación frente a los antecedentes considerados, se puede apreciar claramente que en lo que respecta a lo planteado por Juan Carlos Vergara Schmalbach





y Víctor Manuel Quesada Ibargüen en la tesis “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales” realizado el año 2010 en la Universidad de Cartagena, se aprecia claramente que son el cumplimiento de detalles básicos ofrecidos por la misma institución los que incrementarán el valor percibido de la calidad del servicio en los usuarios, es decir, es necesario que para el logro de una adecuada calidad de servicio se trabajen mínimamente con factores de eficacia que obviamente ayudarán al cumplimiento básico de los objetivos institucionales y la satisfacción básica de usuario.

Así mismo lo planteado en las tesis Calidad de servicio en los alumnos de la Carrera de Electricidad Industrial del Senati Zonal Cusco – 2013, realizada por Osvaldo Reinoso Naccha en el año 2013 en la Universidad Andina del Cusco y la tesis: “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, realizada por Nilda Antonia Cueva Pizarro el año 2017 en la Universidad César Vallejo, se observa claramente la importancia y necesidad de trabajar en dos factores estratégicos para lograr un incremento en la percepción de los usuarios en lo que a calidad respecta, siendo dichos factores principalmente el de tangibilidad y fiabilidad, los cuales al ser debidamente trabajados y consolidados, permitirán apreciar claramente al usuario del servicio que la intención por brindar calidad es inherente al accionar de la institución.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

Será importante que al momento de implementar orientaciones estratégicas o acciones correctivas y de mejora en la marcha operativa del centro de idiomas, se puedan considerar los hallazgos y recomendaciones de la presente investigación, puesto que las mismas han sido desarrolladas con información actualizada y fidedigna brindada por la misma institución y trabajada profesional y científicamente por los investigadores promotores de la presente, resumiéndose en todo caso como información importante y valiosa la que se halla incluida en la presente investigación.



## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera.-** La calidad del servicio educativo en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco se desarrolla a un nivel bajo con un promedio de 2.50, manifestado por un 27.57% de estudiantes quienes la consideran como muy mala, el 26% afirmó que es regular y el 23.95% indicó que es mala, tales resultados se deben a que falta una mejor aplicación de acciones en la realización de las tareas en la dimensión institucional, dimensión pedagógica dimensión administrativa y finalmente la dimensión comunitaria la cual refleja que la institución no presenta una demanda voluntaria sino exigida siendo la población los alumnos egresados de las aulas universitarias de la Universidad Andina quienes por cumplimiento a los requisitos para su grado deben de tener el certificado expedido por esta casa de estudios en idiomas, observándose que una vez que salen, no existe la intención de volver a estudiar en la institución, existiendo también un 15.59% de estudiantes quienes perciben la calidad como buena y el 6.89% como muy buena, siendo solo ese porcentaje los alumnos que trataron de aprovechar al máximo lo que ofrece la institución obteniendo resultados favorables en el manejo del idioma que estudiaron

**Segunda.-** En cuanto a la dimensión institucional en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco se obtuvo un promedio de 2.81 que de acuerdo a la escala de medición representa un nivel regular, donde se observó que el 31.18% de los alumnos encuestados consideran que es regular, seguida de un 23.3% quienes afirman que es mala y el 17.2% indicó que es muy mala, debido a la falta de una mejor aplicación de la estructura organizacional, a la incorrecta distribución de aulas y oficinas, a la falta de una mejor especialización del personal que laboral, quienes muchas veces distraen la realización de sus tareas con otras actividades ajenas a la institución, así mismo se observó que la interacción entre el personal y el alumno casi siempre son las más adecuadas y entre el director y el personal a veces son adecuadas, motivo por el cual existe un 17.92% quienes indicaron que la dimensión institucional es buena y el 10.39% considera que es muy buena.

**Tercera.-** En cuanto a la dimensión pedagógica en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco se obtuvo un promedio de 2.36 que significa un nivel bajo, donde se



observó que el 31.94% de los estudiantes consideran que es muy mala, el 25.48% afirmó que es mala y el 22.9% indicó que es regular, lo que ocurre porque no existe un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje por la falta de estrategias metodológicas y recursos didácticos que ayuden al mejor aprendizaje del alumno, así mismo se ha observado que los alumnos no tienen un buen nivel de comprensión del idioma por lo que no logran comunicarse con facilidad en dicho idioma, por otro lado los docentes no muestran tener los conocimientos necesarios para la enseñanza de los idiomas y junto a ello no se preparan adecuadamente para el desarrollo de la sesión de clase, muy por el contrario el 13.87% y el 5.81% indicaron que es buena y muy buena respectivamente dicha dimensión, pues están satisfechos con lo que el centro de idiomas les brinda.

**Cuarta.-** En cuanto a la dimensión administrativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco el promedio fue de 2.67 siendo este un nivel regular, donde se observó que el 31.94% de los estudiantes consideran que es regular, el 22.98% afirmó que es mala y el 22.18% indicó que es muy mala, lo que ocurre por la inseguridad que presenta en la distribución de aulas, muy a pesar de que estas se encuentran en buenas condiciones para el dictado de las clases, las normas que no son aplicadas en su totalidad tanto por el personal como por los docentes y alumnos y junto a ello la poca preocupación por la realización de la evaluación del desempeño docente, sin embargo, el 19.96% de alumnos considera que es buena y el 7.06% afirmó que es muy buena, quienes manifestaron estar de acuerdo con la manera como es conducida la institución.

**Quinta.-** Finalmente, la dimensión comunitaria en el Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco, el nivel es bajo obteniendo un promedio de 2.06, donde se observó que el 43.01% de los estudiantes consideran que es muy mala, el 23.66% afirmó que es mala y el 20.97% indicó que es regular, situación que ocurre debido a que los alumnos no sienten que haya una demanda de la sociedad por estudiar en la institución, sino que esta se ve presionada por la necesidad de obtener el diploma de idiomas expendido por la institución, motivo por el cual cuando terminan los estudios no existe interrelación entre los exalumnos y el centro de idiomas, existiendo solo un 9.14% de alumnos quienes consideran que es buena y el 3.23% que es muy buena la dimensión comunitaria, pues el centro de idiomas realiza publicidad de manera constante.



## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones llegadas se recomienda lo siguiente:

**Primera.-** Para mejorar la calidad del servicio educativo se recomienda a la dirección del centro de idiomas implementar un proceso de reingeniería y modernización a la naturaleza y al sistema de enseñanza de idiomas en dicho centro, el cual, puede estar dirigido con una modalidad hacia los estudiantes universitarios y con otra al público en general ambos según las nuevas tendencias en la enseñanza de idiomas así como las disponibilidades y necesidades del público usuario siendo necesario para ello el desarrollo de acciones de benchmarking que permitan la modernización del sistema de enseñanza con experiencias existentes.

**Segunda.-** Para la dimensión institucional se recomienda a la dirección del centro de idiomas así como a la alta dirección de la universidad la actualización y modernización de una estructura organizacional que permita una adecuada división del trabajo principalmente en los tiempos de los docentes así como la modernización de los espacios con los que cuenta el centro de idiomas con el fin de lograr la optimización de las relaciones internas y la consecuente consolidación de una cultura organizacional en el centro de idiomas que permita presentar institucionalmente una sólida imagen para los usuarios.

**Tercera.-** En cuanto a la dimensión pedagógica se recomienda a la dirección del centro de idiomas la realización de un adecuado proceso de selección en el personal docente a fin de garantizar la calidad en el proceso de enseñanza, el cual a partir de la modernización del sistema permita la correcta aplicación de estrategias metodológicas, así como de recursos didácticos orientados al correcto aprendizaje del idioma por parte de los usuarios.

**Cuarta.-** Para la dimensión administrativa, se recomienda a la dirección del centro de idiomas que a la par de la modernización del centro educativo, se implementen acciones de modernización del sistema normativo, el cual también deberá ser consecuencia de labores de benchmarking con modelos exitosos aplicados, así como mantener una evaluación permanente para con los docentes a fin de garantizar la adecuada implementación de los modelos enseñanza – aprendizaje modernizados.



**Quinta.-** Finalmente, para la dimensión comunitaria, se recomienda a la dirección del centro de idiomas que en coordinación con la oficina de relaciones públicas de la universidad y una vez modernizado el sistema de modelo educativo se fortalezcan las acciones de promoción y difusión con estrategias que permitan mostrar la diferenciación del modelo de enseñanza asumido frente a cualquier otro modelo existente en la ciudad, con el fin de mostrar las nuevas ventajas competitivas y comparativas con las que cuenta la institución frente a las tradicionales brindadas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuntamiento de Cordoba. (23 de Marzo de 2014). *Uso de espacios*. Obtenido de <https://participa.cordoba.es/m-servicios-pensados-para-ti/servicios-propios-de-los-centros-civicos/ms-uso-de-espacios>
- Baena, E. (13 de Noviembre de 2010). *La empresa como un sistema en interrelación con su entorno*. Obtenido de <https://aprendeconomia.com/2010/11/13/6-la-empresa-como-sistema-en-interrelacion-con-su-entorno/>
- Bernal, D., Martínez, M. L., & Parra, A. (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas*. Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás, Educación, Bogotá.
- Camacho, J. M., Calvo, N., Cedano, A., Tanori, S., & otros. (19 de Agosto de 2011). *Capacitación docente*. Obtenido de <http://capacitaciondocente-1.blogspot.pe/>
- Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* (Primera ed.). Cusco, Perú: Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). México DF, México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Conde, C. (24 de Marzo de 2006). *¿Qué es un recurso didáctico?* Obtenido de <http://www.pedagogia.es/recursos-didacticos/>
- Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente - CNSPD. (24 de Abril de 2015). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de



[http://servicioprofesionaldocente.sep.gob.mx//content/ba/docs/2017/evaluacion\\_de\\_sempeno/guias/07\\_A\\_DOCEDUSECT\\_EB\\_c.pdf](http://servicioprofesionaldocente.sep.gob.mx//content/ba/docs/2017/evaluacion_de_sempeno/guias/07_A_DOCEDUSECT_EB_c.pdf)

- Cortázar, J. M. (2002). *La evaluación de las instituciones universitarias: Tendencias, conceptos y modelos* (Primera ed.). Venezuela: Latina.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Tesis de maestría, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva\\_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional* (Décima ed.). México: Centage Learning, S.A. de C.V.
- Delfino, A. (Abril-junio de 2009). La metodología de uso del tiempo: sus características, limitaciones y potencialidades. *Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología*, 18(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12211826001>
- Di-Genova, A. (16 de Diciembre de 2016). *Relaciones públicas internas*. Obtenido de <http://www.redrrpp.com.ar/relaciones-publicas-internas/>
- Domínguez, A. (1 de Marzo de 2012). *Relaciones internas con los empleados*. Obtenido de <https://mportillo.files.wordpress.com/.../relaciones-internas-con-los-empleados.pptx>
- Fisher, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios* (Cuarta ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Guerra, J. (29 de Agosto de 2011). *Recursos didácticos*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos88/recursos-didacticos/recursos-didacticos.shtml>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México.





- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2013). *Glosario de términos educativos*. Obtenido de [https://www.google.com.pe/search?q=Importancia+de+la+calidad+educativa&espv=2&biw=718&bih=603&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd\\_min%3A2010%2Ccd\\_max%3A2017&tbm=#tbs=cdr:1%2Ccd\\_min:2010%2Ccd\\_max:2017&q=glosario+de+terminos+del+ministerio+de+educaci%C3%B3n](https://www.google.com.pe/search?q=Importancia+de+la+calidad+educativa&espv=2&biw=718&bih=603&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2010%2Ccd_max%3A2017&tbm=#tbs=cdr:1%2Ccd_min:2010%2Ccd_max:2017&q=glosario+de+terminos+del+ministerio+de+educaci%C3%B3n)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT]. (17 Enero 2004). *Ley de prevención de riesgos laborales*. Recuperado el 1 de marzo de 2015, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=771be9369a3d3110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=75164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&tab=tabConsultaCompleta>
- Instituto Vasco de Estadística. (2006). *Servicios educativos y formativos*. Obtenido de [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_302/elem\\_2630/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_302/elem_2630/definicion.html)
- Javes, A. (23 de Marzo de 2013). *Diseño organizacional competencias y tecnología*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de <http://es.slideshare.net/ajavess/diseo-organizacional-competencias-y-tecnologa>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimocuarta ed.). México.
- Lorenzatti, M. (2014). *Marketing para Instituciones y Centros de Educación Continua*. Recuperado el 5 de Julio de 2015, de <http://recla.org/wp-content/uploads/2014/02/MarketingdeCentrosdeEducaci%C3%B3nContinua.pdf>
- Malpica, F. (2013). *8 ideas clave. Calidad de la practica educativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Graó de IRIF, S.L.
- Martí, G. (19 de Febrero de 2011). *Educación*. Recuperado el 9 de Julio de 2015, de <http://gloriamarti.blogspot.com/2011/02/demanda-de-educacion.html>
- Martínez, E., & Sánchez, S. (30 de Mayo de 2006). *El proceso de enseñanza-aprendizaje*. Obtenido de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0014procesoaprendizaje.htm>
- Navarro, A. (7 de Junio de 2011). *Estructura organizativa*. Obtenido de [http://descuadrando.com/Estructura\\_organizativa](http://descuadrando.com/Estructura_organizativa)





- Nieto, Z. (4 de Marzo de 2014). *Seguridad Industrial Ambiente e Higiene Ocupacional y/o Higiene y Seguridad Industrial*. Recuperado el 23 de Setiembre de 2016, de <http://siaho-convenio.blogspot.pe/2014/03/gerencia-de-administracion-industrial.html>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas* (Primera ed.). Lima, Perú: Lance Gráfico S.A.C. Recuperado el 29 de Setiembre de 2015, de Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura.: [www.minedu.gob.pe/oaac/xts/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://www.minedu.gob.pe/oaac/xts/manual_directores_unesco.pdf)
- Organizacion Internacional del Trabajo [OIT]. (2012). *La Salud y la Seguridad en el Trabajo*. Recuperado el 1 de Marzo de 2015, de [http://training.itcilo.it/actrav\\_cdrom2/es/osh/intro/inmain.htm](http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/intro/inmain.htm)
- Osorio, B. (12 de Marzo de 2013). *Relaciones públicas externas de la empresa*. Obtenido de <http://soy-comunicadora.blogspot.pe/2013/03/relaciones-publicas-externas-de-la.html>
- Ospina Díaz, M., & Sanabria Rangel, P. E. (06 de Abril de 2010). *Un enfoque de mercadeo de servicios educativos para la gestión de las organizaciones de educación superior en Colombia: El Modelo Migme*. Artículo, Universidad Militar Nueva Granada.
- Pérez, A. (12 de Abril de 2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Recuperado el 27 de Octubre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Reinoso, O. (2013). *Calidad de servicio en los alumnos de la Carrera de Electricidad Industrial del Senati Zonal Cusco - 2013*. Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco, Escuela profesional de Administración, Cusco.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R. (2013). *Fundamentos de Mercadotecnia* (Primera ed.). España.
- Ruiz, O. (2006). *La calidad del servicio*. Caracas: Campus.



- Sosa, R. (2004). *Factores que favorecen la calidad educativa en el bachillerato universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta*. Tesis de Maestría, Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias de la Educación, México. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icshu/maestria/documentos/Factores%20que%20favorecen%20la%20calidad.pdf>
- SUNEDU. (2017). *Licenciamiento Institucional*. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento/>
- Universidad Andina del Cusco. (30 de Octubre de 2012). *Centro de idiomas*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de <http://www.uandina.edu.pe/index.php/centro-de-idiomias/>
- Universidad Andina del Cusco. (2017). *Reglamento interno del Centro de Idiomas*. Reglamento interno, Universidad Andina del Cusco, Centro de Idiomas, Cusco.
- Universidad Andina del Cusco. (2017). *Resolución N° 131-CU-2017-UAC*.
- Universidad Complutense de Madrid. (24 de Setiembre de 2014). *Reglamento de uso de espacios comunes*. Obtenido de [http://informatica.ucm.es/data/cont/docs/26-2014-09-24-reglamento\\_de\\_uso\\_de\\_espacios\\_comunes76.pdf](http://informatica.ucm.es/data/cont/docs/26-2014-09-24-reglamento_de_uso_de_espacios_comunes76.pdf)
- Universidad de Salamanca. (2007). *Calidad Educativa*. Estudio, Universidad de Salamanca, Ciencia Sociales, Salamanca. Obtenido de [https://www.google.com.pe/search?q=http%3A%2F%2Focw.usal.es%2Fciencias-sociales-1%2Finvestigacion-evaluativa-en-educacion%2Fcontenidos%2FCalidad.pdf&biw=1438&bih=685&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd\\_min%3A1%2F1%2F2000%2Ccd\\_max%3A12%2F31%2F2016&tbm=](https://www.google.com.pe/search?q=http%3A%2F%2Focw.usal.es%2Fciencias-sociales-1%2Finvestigacion-evaluativa-en-educacion%2Fcontenidos%2FCalidad.pdf&biw=1438&bih=685&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A1%2F1%2F2000%2Ccd_max%3A12%2F31%2F2016&tbm=)
- Universidad de Valladolid. (18 de Febrero de 2014). *Reglamento de uso de los espacios del Campus María Zambrano*. Obtenido de [http://www.uva.es/export/sites/uva/1.lauva/1.03.vicerrectorados/1.03.09.segovia/\\_documentos/Reglamento-de-uso-espacios-Campus.pdf](http://www.uva.es/export/sites/uva/1.lauva/1.03.vicerrectorados/1.03.09.segovia/_documentos/Reglamento-de-uso-espacios-Campus.pdf)
- Universidad del Desarrollo Profesional - UNIDEP. (1 de Noviembre de 2011). *Las normas, concepto, características y clasificación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2016, de <https://derecho1.files.wordpress.com/2011/10/la-norma-concepto-caracteristicas-y-clasificacion.pdf>



- Universidad Marista de Mérida. (8 de Febrero de 2009). *Proceso de Enseñanza Aprendizaje*.  
Obtenido de <http://www.marista.edu.mx/p/6/proceso-de-ensenanza-aprendizaje>
- Vega, J. (2015). *Educación superior: Importancia de la calidad como fuente de competitividad en Chile*. Ensayo, Universidad de Chile, Ingeniería Comercial.  
Obtenido de [http://ctrls.fen.uchile.cl/ctrls2/pdf/educaci%C3%B3n\\_superior.pdf](http://ctrls.fen.uchile.cl/ctrls2/pdf/educaci%C3%B3n_superior.pdf)
- Vega, P., Villena, M., & Mora, R. (2010). *La evaluación como estrategia de política educativa en el establecimiento de la calidad educativa en las Universidades Peruanas del estado, casos: Costa, Sierra, Selva*. Estudio, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta, Dirección de Investigación, Lima.  
Obtenido <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-067%20VEGA%20PORRAS%20PABLO.pdf>
- Vera, J. (2014). Los servicios educativos, marco actual. (Adide.org, Ed.) *Avances en supervisión educativa*(22). Obtenido de [https://avances.adide.org/index.php/ase/article/download/46/.../ase\\_22\\_27\\_vera.pdf](https://avances.adide.org/index.php/ase/article/download/46/.../ase_22_27_vera.pdf)
- Vergara, J., & Quesada, V. (2010). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Tesis, Universidad de Cartagena, Cartagena.  
Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007)
- Villamonte, S. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio educativo: caso Instituto Campechano*. Instituto Campechano, México. Obtenido de <http://instcamp.edu.mx/wp-content/uploads/2016/06/investigacion-9-30-mayo-definitivo.pdf#page=53>



# ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓG.	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUM.
¿Cómo es la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la UAC – 2017?	Describir cómo es la calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la UAC – 2017.	• Calidad de servicio educativo	<b>Tipo:</b> Básica	<b>Población:</b> 421 alumnos del periodo setiembre del 2017	<b>Técnica:</b> - Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Muestra:</b> 62 unidades de estudio	<b>Instrumento:</b> - Cuestionario
• ¿Cómo es la dimensión institucional del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?	• Describir es la dimensión institucional del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.	✓Dimensión institucional	<b>Diseño:</b> No experimental - transversal		
• ¿Cómo es la dimensión pedagógica del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?	• Describir cómo es la dimensión pedagógica del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.	✓Dimensión pedagógica			
• ¿Cómo es la dimensión administrativa del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?	• Describir cómo es la dimensión administrativa del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.	✓Dimensión administrativa			
• ¿Cómo es la dimensión comunitaria del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017?	• Describir cómo es la dimensión comunitaria del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017.	✓Dimensión comunitaria			
			<b>Alcance:</b> Descriptiva		



Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Calidad del servicio educativo:</b> Hace referencia a una organización sistémica y, por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de la escuela. Se incluye, por ejemplo, lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), las relaciones que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma como lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje de los estudiantes. (Organización de las</p>	<p><b>Dimensión institucional:</b> Esta dimensión contribuirá a identificar las formas cómo se organizan los miembros de la comunidad educativa para el buen funcionamiento de la institución, ofreciendo un marco para la sistematización y el análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo de funcionamiento. Entre estos aspectos se consideran tanto los que pertenecen a la estructura formal (los organigramas, la distribución de tareas y la división del trabajo, el uso del tiempo y de los espacios) como los que conforman la estructura informal (vínculos, formas de relacionarse, y estilos en las prácticas cotidianas, ritos y ceremonias que identifican a la institución). (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2011, pág. 33)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- División del trabajo</li> <li>- Uso de espacios</li> <li>- Uso del tiempo</li> <li>- Relaciones internas</li> </ul>
	<p><b>Dimensión pedagógica:</b> Esta dimensión se refiere al proceso fundamental del quehacer de la institución educativa y los miembros que la conforman: la enseñanza-aprendizaje. La concepción incluye el enfoque del proceso enseñanza-aprendizaje, la diversificación curricular, las programaciones sistematizadas en el proyecto curricular (PCI), las estrategias metodológicas y didácticas, la evaluación de los aprendizajes, la utilización de materiales y recursos didácticos. Comprende también la labor de los docentes, las prácticas pedagógicas, el uso de dominio de planes y programas, el manejo de enfoques pedagógicos y estrategias didácticas, los estilos de enseñanza, las relaciones con los estudiantes, la formación y actualización docente para fortalecer sus competencias, entre otras. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2011, pág. 33)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de enseñanza-aprendizaje</li> <li>- Estrategias metodológicas</li> <li>- Recursos didácticos</li> <li>- Evaluación del aprendizaje</li> <li>- Capacitación docente</li> </ul>



Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2011, pág. 32)	<p><b>Dimensión administrativa:</b> En esta dimensión se incluyen acciones y estrategias de conducción de los recursos humanos, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene, y control de la información relacionada a todos los miembros de la institución educativa; como también, el cumplimiento de la normatividad y la supervisión de las funciones, con el único propósito de favorecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esta dimensión busca en todo momento conciliar los intereses individuales con los institucionales, de tal manera que se facilite la toma de decisiones que conlleve a acciones concretas para lograr los objetivos institucionales. Algunas acciones concretas serán la administración del personal, desde el punto de vista laboral, asignación de funciones y evaluación de su desempeño; el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles; organización de la información y aspectos documentarios de la institución; elaboración de presupuestos y todo el manejo contable-financiero. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2011, pág. 33)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seguridad e higiene</li><li>- Normas</li><li>- Evaluación del desempeño docente</li><li>- Infraestructura física e intangible</li></ul>
	<p><b>Dimensión comunitaria:</b> Esta dimensión hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte, conociendo y comprendiendo sus condiciones, necesidades y demandas. Asimismo, cómo se integra y participa de la cultura comunitaria. También alude a las relaciones de la institución educativa con el entorno social e interinstitucional, considerando a los padres de familia y organizaciones de la comunidad, municipales, estatales, organizaciones civiles, eclesiales, etc. La participación de los mismos, debe responder a un objetivo que facilite establecer alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2011, pág. 33)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Demanda de la sociedad</li><li>- Interrelación con el entorno social</li><li>- Relaciones externas</li></ul>



Anexo 03: Matriz del instrumento para la recolección de datos

TÍTULO: Calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina del Cusco – 2017

Dimensiones	Indicadores	Ítems/reactivo	Peso	N° de ítems	Valoración
Dimensión institucional	- Estructura organizacional	1. ¿Cree Ud. que la responsabilidad y poder están distribuidos entre todos los miembros del centro de idiomas? 2. ¿Cree Ud. que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo de manera correcta?	27.27%	9	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	- División del trabajo	3. ¿Cree Ud. que la especialización del personal que labora en el área administrativa está acorde al puesto que ocupa? 4. ¿El personal administrativo realiza sus actividades de manera apropiada a la exigencia del puesto?			
	- Uso de espacios	5. ¿Ud. tiene la posibilidad de utilizar los espacios comunes en las instalaciones del centro de idiomas? 6. ¿Cree Ud. que existe una apropiada distribución de las aulas y oficinas?			
	- Uso del tiempo	7. ¿Cree Ud. que el personal aprovecha al máximo su tiempo para realizar las actividades que su puesto le exige?			
	- Relaciones internas	8. ¿El personal del centro de idiomas tiene una buena interacción con los alumnos? 9. ¿Existe una buena interrelación entre el director y el personal del centro de idiomas?			
Dimensión pedagógica	- Proceso de enseñanza-aprendizaje	10. ¿El docente hace uso de elementos didácticos en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma? 11. ¿Cree Ud. que la institución concibe al estudiante como el protagonista principal en el aprendizaje?	30.30%	10	





	- Estrategias metodológicas	12. ¿Cree Ud. que sus docentes utilizan estrategias metodológicas al momento de dar la sesión de clases? 13. ¿Las estrategias utilizadas por los docentes logran alcanzar los objetivos del curso?			
	- Recursos didácticos	14. ¿Los equipos con los que cuentan para el desarrollo de la sesión de clases se encuentran en buenas condiciones? 15. ¿La biblioteca que les brinda el centro de idiomas se encuentra actualizada?			
	- Evaluación del aprendizaje	16. ¿Has notado un nivel favorable de comprensión del idioma en tus compañeros de aula? 17. ¿Tus compañeros muestran destrezas y habilidades para comunicarse en el idioma que estudian?			
	- Capacitación docente	18. ¿Tus docentes muestran conocimientos necesarios sobre el idioma que enseñan? 19. ¿Tus docentes manifiestan contar con la preparación necesaria para el desarrollo de la sesión de clases?			
Dimensión administrativa	- Seguridad e higiene	20. ¿Cree Ud. que las instalaciones del centro de idiomas le brinda seguridad frente a posibles desastres naturales? 21. ¿Considera Ud. que la limpieza de las instalaciones del centro de idiomas es propicia?	24.24%	8	
	- Normas	22. ¿Cree Ud. que son convenientes los procedimientos que realiza en la institución? 23. ¿Considera Ud. que el actuar de los docentes se ajusta a las normas de la institución?			
	- Evaluación del desempeño docente	24. ¿Se realiza una evaluación frecuente a los docentes del centro de idiomas?			



		25. ¿La institución se preocupa por asegurar que los conocimientos, las aptitudes y las capacidades profesionales sean suficientes para promover el máximo logro de aprendizaje de los educandos?			
	- Infraestructura física e intangible	26. ¿Las aulas de estudio que les brinda el centro de idiomas se encuentran en buenas condiciones? 27. ¿Los espacios verdes o recreativos que les brinda el centro de idiomas se encuentran en buenas condiciones?			
Dimensión comunitaria	- Demanda de la sociedad	28. ¿El servicio prestado por la institución cubre tus aspiraciones, deseos y necesidades? 29. ¿Los alumnos egresados del centro de idiomas se desenvuelven con facilidad en el idioma estudiado?	18.18%	6	
	- Interrelación con el entorno social	30. ¿Existe participación de los exalumnos en el entorno de la institución? 31. ¿Existe participación de los empresarios en el desarrollo de la institución?			
	- Relaciones externas	32. ¿Se realiza publicidad de manera constante sobre el centro de idiomas? 33. ¿Se da a conocer a través de la prensa los logros y actividades que se realizan en la institución?			
<b>Total</b>			<b>100%</b>	<b>33</b>	



**Anexo 04: Instrumento**

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario aplicado a los alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Andina  
del Cusco**

A continuación, se presentan un cuestionario, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere, marcando con una "X" la respuesta que corresponda:

Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Los equipos con los que cuentan para el desarrollo de la sesión de clases se encuentran en buenas condiciones?					
2	¿Existe una buena interrelación entre el director y el personal del centro de idiomas?					
3	¿El personal administrativo realiza sus actividades de manera apropiada a la exigencia del puesto?					
4	¿Cree Ud. que son convenientes los procedimientos que realiza en la institución?					
5	¿Se realiza una evaluación frecuente a los docentes del centro de idiomas					
6	¿Cree Ud. que la responsabilidad y poder están distribuidos entre todos los miembros del centro de idiomas?					
7	¿Considera Ud. que el actuar de los docentes se ajusta a las normas de la institución?					
8	¿La biblioteca que les brinda el centro de idiomas se encuentra actualizada?					
9	¿Se realiza publicidad de manera constante sobre el centro de idiomas?					
10	¿Has notado un nivel favorable de comprensión del idioma en tus compañeros de aula?					
11	¿Cree Ud. que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo de manera correcta?					



12	¿La institución se preocupa por asegurar que los conocimientos, las aptitudes y las capacidades profesionales sean suficientes para promover el máximo logro de aprendizaje de los educandos?					
13	¿Tus docentes manifiestan contar con la preparación necesaria para el desarrollo de la sesión de clases?					
14	¿Existe participación de los empresarios en el desarrollo de la institución?					
15	¿Cree Ud. que existe una apropiada distribución de las aulas y oficinas?					
16	¿Cree Ud. que las instalaciones del centro de idiomas le brinda seguridad frente a posibles desastres naturales?					
17	¿Se da a conocer a través de la prensa los logros y actividades que se realizan en la institución?					
18	¿Cree Ud. que sus docentes utilizan estrategias metodológicas al momento de dar la sesión de clases?					
19	¿Las aulas de estudio que les brinda el centro de idiomas se encuentran en buenas condiciones?					
20	¿El docente hace uso de elementos didácticos en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma?					
21	¿Existe participación de los exalumnos en el entorno de la institución?					
22	¿Considera Ud. que la limpieza de las instalaciones del centro de idiomas es propicia?					
23	¿Cree Ud. que la especialización del personal que labora en el área administrativa está acorde al puesto que ocupa?					
24	¿El servicio prestado por la institución cubre tus aspiraciones, deseos y necesidades?					
25	¿Las estrategias utilizadas por los docentes logran alcanzar los objetivos del curso?					
26	¿Los espacios verdes o recreativos que les brinda el centro de idiomas se encuentran en buenas condiciones?					
27	¿Tus compañeros muestran destrezas y habilidades para comunicarse en el idioma que estudian?					
28	¿Cree Ud. que el personal aprovecha al máximo su tiempo para realizar las actividades que su puesto le exige?					
29	¿Los alumnos egresados del centro de idiomas se desenvuelven con facilidad en el idioma estudiado?					
30	¿Cree Ud. que la institución concibe al estudiante como el protagonista principal en el aprendizaje?					
31	¿El personal del centro de idiomas tiene una buena interacción con los alumnos?					
32	¿Tus docentes muestran conocimientos necesarios sobre el idioma que enseñan?					
33	¿Ud. tiene la posibilidad de utilizar los espacios comunes en las instalaciones del centro de idiomas?					

Anexo 05: Resumen de los resultados del cuestionario

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO												
Dimensión institucional												
Estructura organizacional	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Cree Ud. que la responsabilidad y poder están distribuidos entre todos los miembros del centro de idiomas?	20	32.3%	16	25.8%	16	25.8%	6	9.7%	4	6.5%	62	100%
2. ¿Cree Ud. que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo de manera correcta?	12	19.4%	16	25.8%	20	32.3%	8	12.9%	6	9.7%	62	100%
División del trabajo	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. ¿Cree Ud. que la especialización del personal que labora en el área administrativa está acorde al puesto que ocupa?	6	9.7%	14	22.6%	26	41.9%	10	16.1%	6	9.7%	62	100%
4. ¿El personal administrativo realiza sus actividades de manera apropiada a la exigencia del puesto?	10	16.1%	14	22.6%	20	32.3%	10	16.1%	8	12.9%	62	100%
Uso de espacios	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Ud. tiene la posibilidad de utilizar los espacios comunes en las instalaciones del centro de idiomas?	6	9.7%	14	22.6%	16	25.8%	14	22.6%	12	19.4%	62	100%
6. ¿Cree Ud. que existe una apropiada distribución de las aulas y oficinas?	12	19.4%	14	22.6%	16	25.8%	12	19.4%	8	12.9%	62	100%
Uso del tiempo	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Cree Ud. que el personal aprovecha al máximo su tiempo para realizar las actividades que su puesto le exige?	12	19.4%	18	29.0%	20	32.3%	8	12.9%	4	6.5%	62	100%
Relaciones internas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿El personal del centro de idiomas tiene una buena interacción con los alumnos?	6	9.7%	10	16.1%	20	32.3%	18	29.0%	8	12.9%	62	100%
9. ¿Existe una buena interrelación entre el director y el personal del centro de idiomas?	12	19.4%	14	22.6%	20	32.3%	14	22.6%	2	3.2%	62	100%

Dimensión pedagógica												
Proceso de enseñanza aprendizaje	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿El docente hace uso de elementos didácticos en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma?	20	32.3%	18	29.0%	10	16.1%	8	12.9%	6	9.7%	62	100%
11. ¿Cree Ud. que la institución concibe al estudiante como el protagonista principal en el aprendizaje?	20	32.3%	16	25.8%	16	25.8%	4	6.5%	6	9.7%	62	100%
Estrategias metodológicas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. ¿Cree Ud. que sus docentes utilizan estrategias metodológicas al momento de dar la sesión de clases?	20	32.3%	14	22.6%	12	19.4%	10	16.1%	6	9.7%	62	100%
13. ¿Las estrategias utilizadas por los docentes logran alcanzar los objetivos del curso?	18	29.0%	18	29.0%	16	25.8%	10	16.1%	0	0.0%	62	100%
Recursos didácticos	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Los equipos con los que cuentan para el desarrollo de la sesión de clases se encuentran en buenas condiciones?	10	16.1%	12	19.4%	20	32.3%	14	22.6%	6	9.7%	62	100%
15. ¿La biblioteca que les brinda el centro de idiomas se encuentra actualizada?	20	32.3%	16	25.8%	14	22.6%	10	16.1%	2	3.2%	62	100%
Evaluación del aprendizaje	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿Has notado un nivel favorable de comprensión del idioma en tus compañeros de aula?	30	48.4%	16	25.8%	12	19.4%	4	6.5%	0	0.0%	62	100%
17. ¿Tus compañeros muestran destrezas y habilidades para comunicarse en el idioma que estudian?	22	35.5%	18	29.0%	12	19.4%	10	16.1%	0	0.0%	62	100%
Capacitación docente	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿Tus docentes muestran conocimientos necesarios sobre el idioma que enseñan?	18	29.0%	14	22.6%	16	25.8%	8	12.9%	6	9.7%	62	100%
19. ¿Tus docentes manifiestan contar con la preparación necesaria para el desarrollo de la sesión de clases?	20	32.3%	16	25.8%	14	22.6%	8	12.9%	4	6.5%	62	100%

Dimensión administrativa												
Seguridad e higiene	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
20. ¿Cree Ud. que las instalaciones del centro de idiomas le brinda seguridad frente a posibles desastres naturales?	20	32.3%	18	29.0%	12	19.4%	8	12.9%	4	6.5%	62	100%
21. ¿Considera Ud. que la limpieza de las instalaciones del centro de idiomas es propicia?	8	12.9%	14	22.6%	20	32.3%	14	22.6%	6	9.7%	62	100%
Normas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
22. ¿Cree Ud. que son convenientes los procedimientos que realiza en la institución?	20	32.3%	13	21.0%	15	24.2%	9	14.5%	5	8.1%	62	100%
23. ¿Considera Ud. que el actuar de los docentes se ajusta a las normas de la institución?	16	25.8%	11	17.7%	19	30.6%	11	17.7%	5	8.1%	62	100%
Evaluación del desempeño docente	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
24. ¿Se realiza una evaluación frecuente a los docentes del centro de idiomas?	17	27.4%	15	24.2%	16	25.8%	14	22.6%	0	0.0%	62	100%
25. ¿La institución se preocupa por asegurar que los conocimientos, las aptitudes y las capacidades profesionales sean suficientes para promover el máximo logro de aprendizaje de los educandos?	21	33.9%	19	30.6%	14	22.6%	8	12.9%	0	0.0%	62	100%
Infraestructura física e intangible	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
26. ¿Las aulas de estudio que les brinda el centro de idiomas se encuentran en buenas condiciones?	4	6.5%	10	16.1%	22	35.5%	20	32.3%	6	9.7%	62	100%
27. ¿Los espacios verdes o recreativos que les brinda el centro de idiomas se encuentran en buenas condiciones?	4	6.5%	14	22.6%	20	32.3%	15	24.2%	9	14.5%	62	100%
Dimensión comunitaria												
Demanda de la sociedad	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
28. ¿El servicio prestado por la institución cubre tus aspiraciones, deseos y necesidades?	28	45.2%	16	25.8%	12	19.4%	4	6.5%	2	3.2%	62	100%



29. ¿Los alumnos egresados del centro de idiomas se desenvuelven con facilidad en el idioma estudiado?	22	35.5%	14	22.6%	16	25.8%	8	12.9%	2	3.2%	62	100%
<b>Interrelación con el entorno social</b>	<b>Nunca</b>		<b>Casi nunca</b>		<b>A veces</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
30. ¿Existe participación de los exalumnos en el entorno de la institución?	36	58.1%	18	29.0%	8	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	62	100%
31. ¿Existe participación de los empresarios en el desarrollo de la institución?	40	64.5%	18	29.0%	4	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	62	100%
<b>Relaciones externas</b>	<b>Nunca</b>		<b>Casi nunca</b>		<b>A veces</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
32. ¿Se realiza publicidad de manera constante sobre el centro de idiomas?	4	6.5%	8	12.9%	26	41.9%	16	25.8%	8	12.9%	62	100%
33. ¿Se da a conocer a través de la prensa los logros y actividades que se realizan en la institución?	30	48.4%	14	22.6%	12	19.4%	6	9.7%	0	0.0%	62	100%