



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR PÚBLICO PEDAGÓGICO TUPAC AMARU DE TINTA
CUSCO - 2019**

Tesis presentada por:

Bach. Quito Surco Liz Lizenia

Tesis para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración.

ASESORA:

Mgt. Natividad Alvarez Luna

CUSCO-PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

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

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En pleno cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, coloco a su consideración el trabajo de investigación intitulado: **CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PUBLICO PEDAGÓGICO TUPAC AMARU DE TINTA – CUSCO 2019**, Que tiene como objetivo poner a disposición de la Sociedad un estudio que permita conocer la Calidad de Servicio en el I.E.S.P.P. Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019. De esta forma conocer desde una perspectiva nueva las distintas actividades y/o procesos educativos y la realidad de estos mismos en dicha institución.

Atentamente,

Bach. Liz Lizenia Quito Surco



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a la Universidad Andina del Cusco por permitir mi desarrollo personal y profesional, en todo el desarrollo y aprendizaje de mi carrera profesional.

A la Magister Natividad Alvarez Luna, asesora de mi tesis, agradecerle por el apoyo, la exigencia y la confianza durante el proceso de desarrollo de esta investigación.

A mis dictaminantes, por su acompañamiento durante el desarrollo de la tesis, y a todas las personas que me dieron sus palabras de aliento y apoyo para la culminación de esta investigación.

Al maestro Aquiles Suyo Caparo por sus palabras de aliento y constante apoyo que me dio la posibilidad de poder continuar y lograr la culminación del presente trabajo.

Y finalmente agradecer al Magister Mario Valerio Colque Chacón director del I.E.S.P.P. Túpac Amaru de Tinta por darme esa facilidad y apoyo de poder conocer más de cerca la institución que dirige.



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con todo amor y cariño a Dios por darme esta oportunidad de vida, salud y por haber llegado hasta este punto.

A mis padres Isabel Surco y Roberto Quito y a mis hermanas por ser el apoyo fundamental e incondicional en esta etapa de mi vida, por sus consejos y la motivación constante que me ha permitido ser la mujer que soy.

A mis amigas por estar presente en mi vida y brindándome su apoyo moral en este periodo de mi vida, así mismo a las personas que cuyo apoyo han hecho posible que esta labor tenga éxito.

Finalmente, a mis maestros que me brindaron todo su apoyo incondicional, en asesorías y dudas para la elaboración de la presente tesis.



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR

DICTAMINANTES

Mgt. José Luis Valencia Vila

Mgt. Jeanette Karina Bernal Alarcón

REPLICANTES

Mgt. Ebert Loaiza Rojas

Lic. Julio Loaiza Chacón

ASESORA

Mgt. Natividad Alvarez Luna



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR.....	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del Problema.....	13
1.2 Formulación del Problema:	17
1.2.1 Problema general:.....	17
1.2.2 Problema específico:	17
1.3 Objetivos de la Investigación:.....	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 Justificación de la Investigación	18
1.4.1 Relevancia social:.....	18
1.4.2 Implicancia práctica:	18
1.4.3 Valor teórico:	18
1.4.4 Utilidad metodológica:.....	18
1.4.5 Viabilidad o factibilidad:.....	19
1.5 Delimitación de la Investigación:.....	19
1.5.1 Delimitación temporal:.....	19
1.5.2 Delimitación espacial:	19
1.5.3 Delimitación conceptual:	19

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	20
2.1.1 Antecedentes internacionales	20



2.1.2 Antecedentes nacionales: 24

2.1.3 Antecedentes locales: 27

2.2 Bases Legales..... 30

2.3 Bases Teóricas..... 30

2.3.1 Calidad. 30

2.3.2 Calidad de servicios. 32

2.3.3 Modelo SERVQUAL 33

2.3.4 Elementos tangibles 36

2.3.5 Fiabilidad 36

2.3.6 Capacidad de respuesta 37

2.3.7 Seguridad 38

2.3.8 Empatía 39

2.4 Marco Institucional 40

2.4.1. Datos generales de la Institución 40

2.4.2. Misión 41

2.4.3. Visión..... 41

2.4.4. Valores 41

2.4.5. Finalidad 42

2.4.6. Carreras Pedagógicas que ofrece el I.E.S.P.P. Tupac Amaru de Tinta..... 42

2.5 Marco Conceptual 43

2.6 Variable de Estudio: 44

2.6.1. Variable: 44

2.6.2. Conceptualización de la Variable: 45

2.6.3. Operacionalización de la Variable: 46

CAPITULO III: METODO DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de la Investigación: 47

3.2 Enfoque de la Investigación: 47

3.3 Diseño de la Investigación: 47

3.4 Alcance de la Investigación: 47

3.5 Población y muestra de la investigación: 48

3.1.1 Población..... 48

3.1.2 Muestra:..... 48

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: 49



3.6.1 Técnica:.....49
3.6.2 Instrumento:49
3.7 Procesamiento y Análisis:49

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado50
4.1.1 Presentación del instrumento50
4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado51
4.2 Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio52
4.2.1 Elementos tangibles52
4.2.2 Fiabilidad56
4.2.3 Capacidad de respuesta59
4.2.4 Seguridad64
4.2.5 Empatía68
4.3 Resultado de la variable calidad de servicio71

CAPITULO V: DISCUSION

5.1 Realce de los hallazgos relevantes y originales74
5.2 Comparación crítica con la literatura existente:.....75
5.3 Describir las limitaciones del estudio:77
5.4 Implicaciones del estudio:.....77
CONCLUSIONES78
RECOMENDACIONES80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA82
ANEXO.....84
anexo 1 Matriz de consistencia845
anexo 2 Matriz de instrumento para la recolección de datos846
anexo 3 Instrumento.....849
anexo 4 Procedimiento de la baremación91
anexo 5 Resultados de los ítems del cuestionario92
anexo 6 Galería de fotos95



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptualización de la variable	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable.....	46
Tabla 3. Muestra	49
Tabla 4 Distribución de los ítems del cuestionario.....	50
Tabla 5 Descripción de la Baremación y escala de interpretación	51
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad	51
Tabla 7 Indicadores de la dimensión elementos tangibles.....	52
Tabla 8 Elementos tangibles	54
Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles.....	55
Tabla 10 Indicadores de la dimensión fiabilidad	56
Tabla 11 Fiabilidad	57
Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad	58
Tabla 13 Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....	60
Tabla 14 Capacidad de respuesta.....	61
Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....	62
Tabla 16 Indicadores de la dimensión Seguridad	64
Tabla 17 Seguridad	65
Tabla 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad.....	66
Tabla 19. Indicadores de la dimensión Empatía	68
Tabla 20. Empatía.....	69
Tabla 21. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía.....	70
Tabla 22. Calidad de servicio.....	71
Tabla 23. Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión elementos tangibles.....53

Figura 2: Elementos tangibles54

Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles...55

Figura 4: Indicadores de la dimensión fiabilidad56

Figura 5: Fiabilidad58

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad.....59

Figura 7: Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....60

Figura 8: Capacidad de respuesta.....62

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....63

Figura 10: Indicadores de la dimensión seguridad.....64

Figura 11: Seguridad66

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Seguridad67

Figura 13: Indicadores de la dimensión Empatía68

Figura 14: Empatía70

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Empatía.....71

Figura 16: Calidad de servicio72

Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio.....73



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal el describir la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019, se tomó como población de estudio a los alumnos del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta, que son un total de 574 alumnos, la muestra fue de 231 alumnos, para la misma se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario de preguntas. Al analizar la variable calidad de servicio, se obtuvo un promedio total de 2,30 calificándolo como malo, la variable fue analizada a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, obtuvo un promedio de 2,34 que es calificado como malo, la dimensión fiabilidad obtuvo un promedio de 2,29 calificado como malo, la dimensión capacidad de respuesta con un promedio de 2,27 calificado como malo, la dimensión seguridad con 2,32 calificado como malo, y por último, la dimensión empatía obtuvo un promedio de 2,30 que fue calificado como malo.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, se recomienda establecer un plan de mejora en todas las dimensiones, a través de programas de capacitación al personal docente y administrativo del Instituto Tupac Amaru de Tinta.

Palabras claves: Calidad de servicio



ABSTRACT

The main purpose of this research work was to describe the quality of service of the Institute of Public Higher Education Pedagogical Tupac Amaru de Tinta - Cusco 2019, students of the Institute of Public Higher Education Pedagogical Tupac Amaru de Tinta were taken as study population, which are a total of 574 students, the sample was 231 students, the survey technique was used with the questionnaire questionnaire instrument. When analyzing the quality of service variable, a total average of 2.30 was obtained, describing it as bad, the variable was analyzed through the following dimensions: tangible elements, obtained an average of 2.34 that is classified as bad, the dimension reliability obtained an average of 2.29 qualified as bad, the response capacity dimension with an average of 2.27 qualified as bad, the security dimension with 2.32 qualified as bad, and finally, the empathy dimension obtained an average of 2.30 which was rated as bad.

Taking into account the above, it is recommended to establish an improvement plan in all dimensions, through training programs for the teaching and administrative staff of the Tupac Amaru Institute of Ink.

Keywords: Quality of service



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

La Calidad de servicio en educación constituye un tema de especial importancia organizacional. Con mayor razón si nos referimos a los Institutos Superiores de Educación Pública quienes prestan servicios de educación pedagógica y tecnológica a jóvenes de bajos recursos económicos con ansias de superación personal, en relación a la Calidad de Servicio en educación no debe perderse de vista las metas educativas que se persiguen ya que es un componente esencial de la calidad en la educación. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

En el mundo actual se observa que la Educación en todos los niveles especialmente en la Educación Superior, se transforma, atravesando grandes cambios, no solo se basa en la concepción de la enseñanza como transmisión y observación sino que está orientada a la ampliación y diversificación de los servicios hacia todos los contextos socioculturales, esto implica que las Instituciones superiores de educación públicas y/o privadas deben asumir el reto cada vez mayor de mejorar la calidad de servicio . A nivel mundial los sistemas de educación superior no universitarios están sometidos a fuertes presiones para elevar su calidad de enseñanza, hasta el punto de que esta se ha convertido en su prioridad estratégica según (Guzman, 2011). También consideramos que la satisfacción del estudiante es el elemento clave en la valoración de calidad ya que este refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, así como las instalaciones y el equipamiento, la visión del estudiante producto de sus percepciones, expectativas y necesidades según (Guzman, 2011).

En el contexto actual, donde predomina la búsqueda y la continuidad del licenciamiento y acreditación, han surgido nuevas exigencias en los institutos de educación superior, como son las de redimensionar sus planes académicos, sus metodologías de enseñanza, la aplicación de recursos de aprendizaje y de otras diversas herramientas, y todo con el claro objetivo, el de formar profesionales acorde a lo solicitado por el mercado laboral, que se encuentra en constante superación generando investigación, como uno de sus ejes centrales.



Este cambio no ha sido ajeno en el Perú, con la creación del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, creado a través de la Ley N.º 28740, fecha de creación 2006) órgano competente del estado que regula el funcionamiento de instituciones educativas de nivel superior, ha empezado a verificar que todas las instituciones de educación superior pedagógica y tecnológicas públicas y/o privadas del país cumplan con las condiciones básicas en infraestructura, equipamiento y docentes, demostrando así que cumplen con las condiciones básicas antes mencionadas para su correcto funcionamiento, actualmente se contabilizó un total de 1042 instituciones educativas de nivel superior no universitarias distribuidas según las carreras que ofrecen de la siguiente forma, formación magisterial (pedagógica) 199, educación tecnológica 806 y educación artística 37, según (Estadísticas de Calidad Educativa, 2018)

Por otra parte el Minedu ha empezado a verificar que todas las instituciones de educación superior pedagógica y tecnológicas públicas y/o privadas del país cumplan con las condiciones básicas en infraestructura, equipamiento y docentes demostrando así que cumplen con las condiciones básicas antes mencionadas para su correcto funcionamiento, actualmente hay 36 Institutos aprobadas en Lima y 6 en regiones, cabe recalcar que en el caso de los 374 institutos públicos, el licenciamiento no iniciará hasta que se culmine el proceso de reordenamiento de la oferta, con el que se sabrá cuáles operan y qué ofrecen según su región y la demanda del mercado, según la (Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera pública de sus Docentes Ley N°30512, 2016)

Dentro de nuestra región, Cusco existen 20 instituciones educativas pedagógicas de nivel Superior no Universitario que a la fecha siguen prestando sus servicios en la región según las estadísticas de (Estadísticas de Calidad Educativa, 2018). La mayor parte de estas instituciones se encuentran en provincias, y buscan brindar una calidad de servicio en las diferentes localidades donde se encuentren, de esta forma contribuir al desarrollo económico de nuestro país a través de la formación de profesionales técnico-competentes.

En la provincia de Canchis, distrito de Tinta se encuentra el Instituto de Educación Superior Público Pedagógica Túpac Amaru, que a la fecha tiene 74 años de creación, ofreciendo las carreras profesionales pedagógicas de la especialidad de Educación Inicial, Primaria y Educación física con una duración de diez semestres académicos, cinco años de estudio, y hasta cierre del año 2018 ofrecía las carreras profesionales tecnológicas de Administración de Empresas y Guía oficial de Turismo, con una duración



de seis semestres académicos, tres años de estudio. Sus fines son: contribuir permanentemente a la formación integral de la persona en los aspectos socio-educativo, cognitivo y físico, desarrollar las capacidades personales, profesionales, comunitarias y productivas de los estudiantes, realizar la investigación científica e innovación educativa, tecnológica para el desarrollo humano y de la sociedad, propiciar intercambio científico y cultural con otras instituciones de Educación Superior a partir de la cooperación mutua y recíproca, desarrollar competencias profesionales y técnicas, basadas en la eficiencia y en la ética para el empleo y el autoempleo, teniendo en cuenta los requerimientos del desarrollo sostenido en los ámbitos nacional, regional y provincial, la diversidad nacional y la globalización. Según el (Reglamento Institucional del I.E.S.P.P. Tupac Amaru de Tinta, 2017)

El Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico conectora de esta necesidad y las exigencias de este contexto, con relación a la calidad de servicio ha logrado ser certificada y acreditada a nivel nacional, lo que ha permitido que se mejoren y fortalezcan diversos procesos académicos y administrativos a nivel institucional, y en sus principales carreras pedagógicas, 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.

En relación a la calidad de servicio de dicha institución, se observó una serie de falencias tanto en el aspecto académico como administrativo, y estos a su vez poco aportan al logro de sus objetivos, en cuanto a la calidad de servicio que prestan el personal docente y administrativo, se observó que requieren de mayor capacitación al personal que labora en la institución, debido a que el servicio ofrecido por parte del personal docente y administrativo es inadecuado, la infraestructura en la que ejercen sus labores no son del todo adecuadas. En seguridad, la institución no muestra mucha confianza cuando presentan o solicitan un documento, la atención hacia los estudiantes en cuanto al pedido de sus trámites y/o solicitudes no son del todo correctas, generando así malestar y descontento por parte de los estudiantes de la institución.

Es así que en relación a los elementos tangibles se observó que la infraestructura de dicha institución, no cuenta con todas las condiciones básicas de calidad requeridas según (el artículo 25 de la Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes), pues los espacios de las aulas y oficinas, no cuentan del todo con la



capacidad requerida ni el equipamiento adecuado para la atención y aprendizaje de los estudiantes, así como la biblioteca, laboratorios y otros centros necesitan de modernización y actualización por parte de la institución.

En cuanto a la fiabilidad de la institución, se observó que los trámites y solicitudes de los estudiantes y público en general no se dan con total fluidez y facilidad, generando trabas en cuanto a la presentación de estos, no considerando así la importancia del trámite o solicitud peticionada, haciendo que muchos estudiantes y público en general desconfíe de los servicios que presta el instituto.

En la capacidad de respuesta del instituto se observó que tiene dificultades al demorar en cumplir con los tiempos establecidos en cuanto a los procesos que se deben llevar a cabo en el menor tiempo posible como son respuestas a problemas, quejas, solicitudes, trámites u otros, estos se aplazan más de lo que debería proceder ocasionando así malestar tanto a los estudiantes como público en general.

Por otra parte, al observar el Instituto necesita de mayor seguridad confiable al estudiante en general ya que carece de conocimiento actualizado en cuanto al servicio que se presta.

Y finalmente en relación a la empatía en el I.S.E.P.P Túpac Amaru de Tinta, se observó que es poca la atención individualizada y la comunicación por parte del personal docente y administrativo con los estudiantes.

Todo lo ya mencionado desencadena que los estudiantes tengan una percepción negativa del Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta, generando que no culminen adecuadamente sus estudios ni concluyan sus procesos adecuadamente en relación a los tramites que realicen, ya que a menudo no se consideran los tiempos establecidos y se desconocen los procesos a seguir.

Con el análisis de este contexto se puede apreciar claramente que existen aún brechas importantes que deberán ser debidamente analizadas y consideradas por el I.E.S.P.P. Túpac Amaru – Tinta a fin de fortalecer y poder enmarcarse en un verdadero proceso de calidad de servicio, que le permita ponerse a la altura de otras instituciones que prestan calidad de servicio adecuado en educación.



1.2 Formulación del Problema:

1.2.1 Problema general:

¿Cómo es la Calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?

1.2.2 Problema específico:

P.E.1 ¿Cómo son los elementos tangibles en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?

P.E.2 ¿Cómo es la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?

P.E.3 ¿Cómo es la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?

P.E.4 ¿Cómo es la seguridad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?

P.E.5 ¿Cómo es la empatía en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación:

1.3.1 Objetivo general

Describir la Calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019

1.3.2 Objetivos Específicos

O.E.1 Describir los elementos tangibles en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019

O.E.2 Describir la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019

O.E.3 Describir la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019



O.E.4 Describir la seguridad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019

O.E.5 Describir la empatía en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Relevancia social:

La relevancia social de la presente investigación se justifica a partir del beneficio que tuvieron los estudiantes con la búsqueda de la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta, corrigiendo de manera evidente los servicios que presta; con lo que consiguió mejorar la satisfacción del estudiante y por consiguiente la imagen de la institución.

1.4.2 Implicancia práctica:

La investigación que se realizó contribuyo a descubrir mediante los resultados que se obtuvo de la presente, las cuales fueron tomados en cuenta por la Dirección del Instituto de Educación Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta y de esta manera se pudo superar y tomar las acciones pertinentes para lograr la calidad de servicio, teniendo en cuenta los puntos más débiles que se encuentren.

1.4.3 Valor teórico:

La presente investigación nos permitió obtener conocimiento más preciso mediante el aporte de las conclusiones a las cuales se llegaron, y estas a su vez serán 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 investigación nos mostró la Calidad de Servicio que brinda la institución, mediante la aplicación del instrumento para la recolección de datos que estos a su vez fueron los adecuados y confiables, esto nos ayudó a entender y conceptualizar de forma más adecuada la realidad de la Calidad de Servicio en el interior de nuestro país.



1.4.5 Viabilidad o factibilidad:

La investigación que se realizó fue viable y factible por las siguientes razones.

- Se contó con total disponibilidad de tiempo y recursos necesarios para desarrollar la investigación.
- Se contó con acceso a la información total y plena del Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta, así como al acceso bibliográfico.

1.5 Delimitación de la Investigación:

1.5.1 Delimitación temporal:

El periodo objeto del estudio comprende el semestre académico 2019 - II (de agosto a noviembre).

1.5.2 Delimitación espacial:

La presente investigación se realizó en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru del Distrito de Tinta, provincia de Canchis, departamento del Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual:

La investigación abarcó los conceptos fundamentales de la calidad de servicio con sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según (Reyes Hernandez, 2014) quien realizó el trabajo de investigación titulado: *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share*. Llego a las siguientes conclusiones:

- Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación de este. 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, ligados 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 de los resultados.
- De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.



- Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses, en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, lo cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.
- La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes, visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable.
- Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo, cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación
- Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe.
- Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de



créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación.

- La asociación SHARE para fortalecer la cultura de servicio utiliza el intercambio de opiniones y experiencias entre su personal, logrando con ello la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos.

Según (Droguett Jorquera, 2012) quien realizó el trabajo de investigación titulado: *Calidad y Satisfacción en el Servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los Clientes*. Llegó a las siguientes conclusiones:

- En un contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas cobran gran relevancia. Gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recompra en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente.
- En la industria se presentan dos procesos de servicio que tienen actividades diferentes, son llevados a cabo por personas distintas y suceden en distintas etapas de la relación con el cliente. A pesar de lo anterior, es importante saber que ambos deben ser tratados con igual cuidado y se debe mantener un grado de coherencia, pues ambos estarán enlazados en la percepción que el cliente tiene de la marca. Estos dos procesos de servicio tienen características distintivas. El proceso de Ventas es un servicio que mezcla cualidades de búsqueda con cualidades de experiencia, mientras que el proceso de Servicio al Vehículo es netamente un servicio con cualidades de credibilidad. Es este último el que finalmente es un servicio “más puro”, y donde las experiencias de servicio son realmente lo más relevante para el cliente. No se debe olvidar que la experiencia de servicio del proceso de ventas es finalmente el camino para conseguir el bien tangible que efectivamente se va a adquirir, el vehículo.
- Un aspecto relevante a tener en cuenta de la evaluación en el Servicio al Vehículo es que la satisfacción en este proceso es clave pues es acá donde se



juega en gran parte el establecimiento de una relación a largo plazo con el cliente. Dentro de los resultados de este estudio se vio como incluso una experiencia satisfactoria en el Servicio al Vehículo hacía “olvidar” una mala experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otro vehículo de la marca.

- Los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes. Las principales causas de insatisfacción presentes son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes. Problemas como la lentitud en la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.
- Al estudiar individualmente cada uno de los procesos de servicio presentes en la industria se mostró cómo los impulsores de satisfacción o insatisfacción son bastante diferentes en ambos casos. Por un lado, en el proceso de ventas, es posible ver cómo la evaluación de la experiencia de servicio depende en una gran proporción de la evaluación que hace el cliente del desempeño del vendedor, jugando un rol clave la capacidad de este para cumplir compromisos y la preocupación que tiene por las necesidades del cliente. Mientras que en el proceso de servicio al vehículo, quienes llevan la atención (asesor de servicio), no son los principales responsables de la satisfacción, pues lo realmente importante para los clientes es el resultado obtenido dentro del servicio, es decir, que se cumpla con los trabajos que solicitaron y que la solución sea de calidad, por lo tanto son los mecánicos y el personal del taller los personajes claves, pues son ellos quienes son los responsables de la calidad de los trabajos realizados. De todas maneras, el asesor juega un rol clave, no se debe olvidar que como este es un servicio con cualidades de credibilidad, la percepción de calidad o cumplimiento de deseos pasará principalmente por el grado de comprensión que tengan los clientes acerca del trabajo realizado, y esto sólo se puede conseguir por medio de explicaciones claras del asesor de servicio.



Es decir, si bien la evaluación de los clientes acerca de la experiencia de servicio en el servicio al vehículo no pasa mucho por la evaluación que hagan del desempeño del asesor de servicio, el desempeño de éste es clave pues permitirá una mejor evaluación de todos los demás ítems.

- Si bien todos estos resultados son de gran relevancia a la hora de tomar decisiones en el servicio a clientes, este estudio cuenta con la limitación de haber utilizado un instrumento de medición confeccionado por terceros. Esto quita libertad para poder indagar en ciertos temas y limita los resultados a lo que las empresas de la industria suelen mirar hasta ahora. Una recomendación para futuros estudios en el área sería generar un instrumento de medición confeccionado a la medida del estudio, construido a partir de una etapa exploratoria donde se busque establecer los temas relevantes para los clientes en el momento de evaluar una experiencia de servicio en la industria automotriz.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Según (Lostanau Ramos, 2018) quien realizó el trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.
- Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.
- Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía



de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.

- Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.
- Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.
- Existe relación estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.

Según (Ñahuirima Tica, 2015) quien realizo el trabajo de investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. La investigación llevo a las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general, se concluye que el p valor (sig.=.000) es menor que el nivel de significancia. 05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación así mismo el coeficiente de correlación de RHO SPEARMAN es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015.
- Con relación al primer objetivo específico, el p valor (sig.=. 000) es menor que el nivel de significancia 05 por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Así mismo el coeficiente de correlación de RHO SPEARMEAN es de .0644, que significa que existe la



correlación positiva moderada. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre la evidencia física del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015.

- Como resultado del segundo objetivo específico, el p valor ($\text{sig.}=.000$) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. así mismo el coeficiente correlación de RHO SPEARMEAN es de .680, que significa que existe correlación positiva moderada. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre la fiabilidad del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015.
- Con relación al tercer objetivo específico, el p valor ($\text{sig.}=.000$) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. así mismo el coeficiente de correlación de RHO SPEARMEAN es de .274, que significa que existe correlación positiva baja. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015.
- Como resultado del cuarto objetivo específico, el p valor ($\text{sig.}=.018$) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. así mismo el coeficiente de correlación de RHO SPEARMEAN es de .560, que significa que existe correlación positiva moderada. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre la empatía del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015.



2.1.3 Antecedentes locales:

Según (Cruz Alburqueque, 2019) quien realizo el trabajo de investigación titulada: *Calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco de la Universidad Andina del Cusco*. El trabajo de investigación llego a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco” de la Universidad Andina del Cusco es inadecuada según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.50, en los horario programados se producen cambios de puertas de embarque y de puesto de estacionamiento de aeronave debido a la gran saturación de vuelos y que en varias ocasiones generan cancelaciones debido a factores externos, sin embargo, la información no es oportuna lo que genera desconfianza en los clientes; los equipos de seguridad no están ubicados en lugares visibles, no existen depósitos de equipajes para los clientes por lo que no brindan seguridad; el personal muchas veces actúa con poca mesura sobre todo cuando se presenta problemas en relación a los servicios que hacen uso los clientes .
- Se concluye que la dimensión elementos tangibles es ni adecuado ni inadecuado , según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.62, los counter no son muy cómodos para el traslado de los equipajes, los servicios higiénicos no son lo suficientemente espacioso ni en cantidades debido a la gran afluencia de clientes y la limpieza no siempre es adecuada, los parqueos son insuficientes para la gran cantidad de clientes que llegan a la terminal aeroportuaria, los paneles de información no ayudan a visualizar la información del estado de vuelos por que los televisores que brindan esta información están ubicados en posiciones inadecuadas y la información de los mismos es limitada(solo muestran 7 vuelos para un cierto periodo de tiempo) para los clientes, el sistema de audio del aeropuerto no facilita la correcta difusión de la información, debido a la gran aglomeración de clientes, la información que ese transmite por los sistema de audio se ve reducida al punto de que los clientes no logran escuchar las transmisiones por parte del personal y aerolíneas en general lo cual puede generar cualquier malestar, como perder



el vuelo por algún cambio de puerta de embarque o cualquier situación parecida.

- Se concluye que la dimensión confiabilidad es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.41, los avisos no se difunden con oportunidad, en su mayoría los avisos son notificados con poco tiempo de antelación, los empleados no saben con exactitud responder los cuestionamientos de los clientes y las condiciones de servicio no son muy adecuadas, así mismo los horarios de vuelo son constantemente programados y en muchos casos cancelados y que los clientes logren tener esta información de manera oportuna por falta de coordinación entre la aerolínea y el explotador del aeropuerto.
- Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta es inadecuada según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.51, en el aeropuerto no siempre se atienden las necesidades básicas de los clientes, los servicios de prevención de emergencias son básicos lo cual podría generar algún tipo de observación (sanción por parte de las entidades de seguridad que laboran en la ciudad tipo INDECI), por otro lado no se encuentran todos los servicios que el cliente necesita antes de realizar su viaje, es una gran limitación la infraestructura que cuenta el aeropuerto internacional de Cusco.
- Se concluye que la dimensión aseguramiento es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio 2.39 en el aeropuerto no se observa los equipos de seguridad mínimo necesarios para realizar las funciones en el aeropuerto, no existen depósitos de seguridad para los equipajes, y cuando se dan situaciones problemáticas el personal no se desenvuelve con mesura ni empatía.
- Se concluye que la dimensión Empatía es inadecuado, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2.59; en el aeropuerto el personal no siempre se muestra atento a las necesidades de los clientes debido a la limitada cantidad de personal que labora en estas funciones y que en situaciones de contingencia (demoras o cancelaciones) se aprecia aglomeración de clientes y así mismo no se esmeran en resolver sus requerimientos porque no han llevado



una capacitación necesaria como atención al cliente, los clientes sienten que no todos los trabajadores comparten el concepto de brindar un buen servicio.

Según (Reinoso Naccha, 2013) quien realizo el trabajo de investigación titulada: *Calidad de servicio en los alumnos de la carrera de electricidad industrial del Senati Zonal Cusco*. Llego a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que un 65% de estudiantes de la carrera de electricidad 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.
- Se determinó que un 60% 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, así como la infraestructura que les ofrece la carrera de electricidad industrial del SENATI Zonal – Cusco.
- Se determinó que un 53.3% de estudiantes perciben que la fiabilidad y confiabilidad de la calidad del 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.
- 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 del 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.
- 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.



- Se determinó que un 55,8% de los estudiantes, de la carrera de Electricidad Industrial del SENATI Zonal – Cusco, 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 Legales.

- Constitución política del Perú, 1992
- Ley de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad educativa N. ° 28740
- Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior N.° 30512
- Ley General de Educación N.° 28044.
- Reglamento Institucional del I.E.S.P.P. Túpac Amaru de Tinta

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Calidad.

Según la (Real Academia de la Lengua Española, 2017) citado por (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017, pág. 9) La calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Esta es la idea que la mayoría de las personas tienen en mente al utilizar la palabra calidad. Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independiente de los procesos que se han llevado a cabo.

La norma ISO según (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017, pág. 9) define la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos”. Comparando esta definición con la Real Academia se observa que la calidad deja de ser un proceso asociado a las características intrínsecas del producto, ya que aparece un nuevo elemento: un sujeto, el cliente. A veces, el cliente tiene una visión muy diferente a la de la organización acerca de sus propias necesidades y no olvidemos que es el cliente quien las establece y



no la organización, de poco sirven las percepciones y desarrollos de la organización si no están en línea con las del cliente.

Según el autor (Ropa Carrion, 2014, pág. 69) es necesario comprender el concepto de calidad definida por el enfoque de gestión de la calidad total. Los representantes de este enfoque conceptúan la calidad desde las siguientes perspectivas:

A. Calidad como conformidad.

Implica la no variabilidad de los procesos y de la producción del servicio, entendida como “Producto adecuado para su uso. Ausencia de deficiencias”. Se trata de encontrar un servicio estándar, su mayor logro constituye el control estadístico de procesos para evitar el control masivo. Esta acepción se centra fundamentalmente en la eficiencia de los procesos de producción.

B. Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

Los clientes tienen expectativas que se pueden medir y ser convertidos en especificaciones de la calidad del producto o servicio. Siguiendo esta línea de razonamiento la calidad son las características específicas de un producto o servicio, que cumple con los requisitos de los consumidores. Por eso se considera que un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente. Esta perspectiva se enfoca en el mercado, como el conocer a los clientes, por eso las normas ISO consideran, la calidad como el “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes”

C. Calidad como valor.

La calidad del producto o del servicio está directamente asociado con el coste o el valor. La calidad como concepto subordinado y relativo al valor. En esta perspectiva se trata de obtener la mejor calidad posible a un precio dado, por lo que la calidad incluye los atributos de durabilidad, comodidad y junto al precio que definen las comparaciones para su consumo. Este concepto



permite a la dirección centrarse en la eficacia con respecto al mercado y en la eficiencia a su gestión interna.

D. Calidad como excelencia.

Calidad como excelencia: la excelencia denota “lo mejor”. Un producto o servicio es de calidad “excelente” cuando se aplican, en su realización, los mejores componentes y la mejor gestión y realización de los procesos.

2.3.2 Servicio.

Según (Kotler, Blom, & Thomas, 2004) Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

2.3.3 Calidad de servicios.

Calidad de servicio según (Matsumoto Nishizawa, 2014) significa producir un bien o servicio bueno, hacer las cosas de manera correcta, es producir lo que el consumidor desea, calidad se asemeja a perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se lograra generar valor y se creara productos y servicios de calidad, la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus precepciones, es decir la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa.

(Matsumoto Nishizawa, 2014) Define a la calidad de servicio mediante:

A. Expectativa.

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y estas son creadas por la comunicación, por las experiencias de otras personas en el servicio. El nivel



de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden variar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.

B. Percepción.

La percepción es cómo valoran personas los servicios, es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles.

2.3.4 Modelo SERVQUAL

Citado por (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017) El modelo SERVQUAL indica que ante la dificultad de identificar indicadores objetivos de la calidad de servicio, la mayor parte de organizaciones emplean indicadores subjetivos para medir la calidad del servicio que prestan, por lo que este tipo de indicadores es el que mayor atención ha recibido en la literatura especializada. Los trabajos cualitativos y cuantitativos, desarrollados desde 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry para la medición de la calidad de servicio dieron lugar a la denominada escala SERVQUAL. Esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas el servicio es considerado de buena calidad, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio presenta deficiencia de calidad.

El modelo SERVQUAL, también conocido como modelo PZB (iniciales del apellido de sus autores), postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de servicio. La calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

Los autores (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017, pág. 9), propusieron como dimensiones de la “calidad de servicio” las siguientes.



a) Fiabilidad

- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
- La empresa de servicio tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- Los empleados de la empresa de servicio tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

b) Fiabilidad

- Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solución.
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

c) Capacidad de respuesta

- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.
- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.



- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiados ocupados para responder las preguntas de su cliente.

d) Seguridad

Conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados de la empresa tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes.

e) Empatía

La empatía es la atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.



2.3.5 Elementos tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Así como, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los mozos de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

Los elementos tangibles dentro de una empresa son aquellos equipos de apariencia moderna con instalaciones visualmente atractiva, empelados con apariencia pulcra y aquellos elementos materiales atractivos. (Torres & Vasquez, 2015)

- **Infraestructura cómoda**

Según (Vexler, 2005) La infraestructura es el conjunto de espacios que requieren ser diseñados, construidos y equipados de acuerdo con las características específicas del servicio.

- **Equipos modernos**

Según (Deborah, 2015) los equipos modernos son el conjunto de herramientas e instrumentos que permiten realizar una actividad específica. Estos mismos debes ser modernos y facilitar la prestación del servicio.

- **Presentación del Personal.**

La presentación (presencia, imagen, estética) del personal es el aspecto con el que se muestra una persona y es muy importante dentro de una empresa. A partir de ese aspecto el resto de la gente la juzgará, incluso inconscientemente. (Alegsa, 2018)

2.3.6 Fiabilidad

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre tiempos de entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)



La fiabilidad en una empresa se refiere a cumplir con lo que la empresa promete, tener sincero interés por resolver problemas, realizar bien el servicio la primera vez y concluyen el servicio en el tiempo prometido sin cometer errores. (Torres & Vasquez, 2015)

- **Cumplimiento de tiempos ofrecidos**

Según (Ucha, 2010) Es la finalización de un plazo o de un período de tiempo para que se cumpliera algo. En este caso la entrega de un bien o un servicio o cualquier otro requerido.

- **Solución de problemas**

Según (Bados & Garcia, 2014) La solución de problemas es un proceso mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular.

- **Fijación de precios**

Según (Perez & Perez, 1987) La fijación de precios es el valor que se le aplica a un bien o servicio por la utilidad percibida por el cliente y el esfuerzo que tiene que hacer, en términos de dinero, para adquirirlo.

2.3.7 Capacidad de respuesta

Según (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017) Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes. La organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido, con un personal deseoso de agradar, ante un fallo o un error, la organización debe reaccionar con rapidez y eficacia para solventar el mismo, de este modo el cliente percibirá que la empresa se preocupa por atender sus necesidades y, en muchos casos, entenderá esta rápida reacción con un servicio de mayor calidad.

- **Disposición de ayuda**

Aptitud o capacidad que se tiene para una algo determinado, estado de ánimo de una persona que le predispone a obrar de una manera u otra. En este



sentido actitud o capacidad de ayudar. (Diccionario de la Lengua Española, 2019)

- **Disposición Atender y responder preguntas y quejas**

La disposición de atender y responder preguntas y quejas en una empresa para (Sastre, 2016) debe ser la prioridad, ya que el cliente puede expresar su enojo o insatisfacción de diferentes maneras, pero la organización debe determinar las verdaderas causas del problema. Para ello debe basarse en la comunicación entre las diferentes áreas y los registros existentes. No se trata de buscar culpables, sino causas para prevenir futuras quejas o reclamos.

- **Servicio rápido**

El servicio rápido marca diferencia entre las empresas que tienen clientes fieles, y aquellas que luchan por retener a sus clientes, es la velocidad en su servicio al cliente. (Diccionario de la Lengua Española, 2019)

2.3.8 Seguridad

Para (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017) Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Es el comportamiento confiable de los empleados de una empresa u organización, los clientes se sienten seguros siendo amables por parte de los empleados, estos a su vez tienen conocimiento suficiente en cuanto al trabajo que realizan. (Torres & Vasquez, 2015)

- **Transmisión de confianza**

Según (Ovando, 2005) nos dice que la confiabilidad del servicio es una actitud, si todos los empleados quieren dar un excelente servicio, esto es posible. Debe de inculcarse como una actitud no como una tarea más. La confiabilidad del servicio es cuestión de diseño, y no solo con actitud se logra, también los procedimientos deben estar diseñados para alcanzar el buen servicio. Los clientes o usuarios tienden a realizar negocios con las empresas confiables, cuyo Servicio Interactivo (empresa-cliente) sea

excelente, que estén dispuestas a responder cuando el Servicio falle y que sean eminentemente Equitativas.

- **Seguridad**

Según Druker citado por (Duque Oliva, 2005) La seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una empresa y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

- **Conocer el servicio**

En un mundo tan conectado, cada vez es más posible encontrarse compradores que saben más del producto u o servicio que vendemos que nosotros mismos. Delante de estos clientes es donde puede brillar o no nuestra preparación. Nosotros como empresa cuanto más conozcamos de nuestro producto o servicio más profesional seremos y además nos mostraremos en la mayoría de los casos, como el factor diferenciador de nuestra empresa. (Menara, 2018)

2.3.9 Empatía

Para (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017) Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado a los intereses del cliente.

Según (Torres & Vasquez, 2015) La empatía es ofrecer una atención personalizada con horarios de trabajo convenientes para los clientes, la empresa tiene personal que ofrecen atención personalizada que se preocupan por los clientes y comprenden sus necesidades.

- **Servicio personalizado**

Según (Arturo R., 2013) El brindar una atención personalizada le hace saber al cliente que no lo tratamos como si fuera un cliente más, sino que tomamos



en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias particulares, lo cual a su vez nos permite hacerlo sentir valorado e importante, y hasta único y especial.

- **Intereses por los clientes**

Según (Gomez Ramires, 2014) significa atender al cliente como a nosotros nos gustaría que nos atiendan, esto implica:

- entenderlo y mostrar empatía
- explicarle con honestidad y pleno conocimiento las características del producto
- exceder sus expectativas
- cumplir siempre lo que prometemos
- brindar un excelente servicio post venta.

2.4 Marco Institucional

2.4.1. Datos generales de la Institución

- **Nombre:** Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta
- **Dirección:** Calle Túpac Amaru N.º 400 distrito de Tinta provincia de Canchis departamento del Cusco
- **Código Modular:**0586669
- **Nivel/Modalidad:** Superior Pedagógica
- **Género:** Mixto
- **Gestión/Dependencia:** Publica – Sector Educación
- **Alumnos (censo educativo 2018):** 528
- **Director:** Mgt Mario Valerio Colque Chacón



2.4.2. Misión

Nuestra misión es formar profesionales en educación y profesionales técnicos emprendedores, competentes, innovadores, creativos con alta sensibilidad social y cultural; con una sólida base humanista, científica, egocéntrica, y ética, con suficiente capacidad crítica y reflexiva, Para ellos asumimos como agentes educativos a las personas, la comunidad natural y deidades; quienes impulsan y generan conocimientos de valor universal e intercultural, la autogestión empresarial, la búsqueda permanente de la excelencia, conducentes a una cultura organizacional participativa, eficiente y eficaz.

2.4.3. Visión

El instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru del distrito de Tinta, provincia de Canchis, región Cusco, al 2020 es una institución modelo y acreditada con certificación nacional, competitivo, humanístico e intercultural en la formación de profesionales en educación tecnológica y pedagógica. El I.E.S.P.P. es referente pedagógico a nivel nacional, regional y local en la formación de diferentes agentes sociales sobre aspectos políticos, empresariales y socio comunitarios a través de un centro de capacitación y producción implementado con criterio intercultural, desde donde generamos conocimientos de diferentes matrices culturales.

2.4.4. Valores

- Honestidad
- Libertad
- Respeto
- Puntualidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Autoestima



- Identidad cultural

2.4.5. Finalidad

- Contribuir permanentemente a la formación integral de la persona en los aspectos socioeducativo, cognitivo y físico.
- Desarrollar las capacidades personales, profesionales, comunitarias y productivas de los estudiantes.
- Realizar la investigación científica e innovación educativa, tecnológica para el desarrollo humano y de la sociedad.
- Propiciar intercambio científico y cultural con otras instituciones de Educación Superior a partir de la cooperación mutua y recíproca.
- Desarrollar competencias profesionales y técnicas, basadas en la eficiencia y en la ética para el empleo y el autoempleo, teniendo en cuenta los requerimientos del desarrollo sostenido en los ámbitos nacional, regional y provincial, la diversidad nacional y la globalización

2.4.6. Carreras Pedagógicas que ofrece el I.E.S.P.P. Tupac Amaru de Tinta

El Instituto de Educación Superior Público Pedagógico “TUPAC AMARU - TINTA” revalida su funcionamiento mediante Resolución Suprema N° 3991, emitida el 06 de diciembre del año 1944. Adicionalmente tiene la autorización de funcionamiento de las carreras profesionales técnicas y pedagógicas:

- **Educación Inicial Intercultural Bilingüe**, autorizada con RD N°0056-2013-ED del 05 de febrero del 2013 de (10) semestres.
- **Educación Primaria Intercultural Bilingüe**, autorizada con R.D. N° 1815-2003-ED el 20 de octubre del 2003 de diez (10) semestres.
- **Educación Física, autorizada** con RD N.º 0083-2013-ED del 05 de marzo del 2013 de (10) semestres.



2.5 Marco Conceptual

- A. **Calidad:** Calidad es producir un bien o servicio bueno, hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea, calidad se asemeja a perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se lograra generar valor y se creara productos y servicios de calidad. (Matsumoto Nishizawa, 2014)
- B. **Calidad de servicio:** La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus precepciones, es decir la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa. (Matsumoto Nishizawa, 2014, pág. 184)
- C. **Calidad como excelencia:** La excelencia denota “lo mejor”. Un producto o servicio es de calidad “excelente” cuando se aplican, en su realización, los mejores componentes y la mejor gestión y realización de los procesos. (Ropa Carrion, 2014)
- D. **Calidad como conformidad:** Según (Ropa Carrion, 2014) Implica la no variabilidad de los procesos y de la producción del servicio, entendida como “Producto adecuado para su uso. Ausencia de deficiencias”. Según
- E. **Calidad como valor:** La calidad del producto o del servicio está directamente asociado con el coste o el valor. (Ropa Carrion, 2014)
- F. **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Así como, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los mozos de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)
- G. **Capacidad de Respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes. La organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido, con un personal deseoso de agradar, ante un fallo o un error, la organización debe reaccionar con rapidez y eficacia para solventar el mismo, de este modo el cliente percibirá que la



empresa se preocupa por atender sus necesidades y, en muchos casos, entenderá esta rápida reacción con un servicio de mayor calidad. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

H. Cumplimiento de tiempos ofrecidos

Según (Ucha, 2010) Hace referencia a la finalización de un plazo o de un período de tiempo para que se cumpliera algo. En este caso la entrega de un bien o un servicio o cualquier otro requerido.

I. Presentación del Personal.

La presentación (presencia, imagen, estética) personal es el aspecto con el que se muestra una persona. A partir de ese aspecto el resto de la gente la juzgará, incluso inconscientemente. (Alegsa, 2018)

2.6 Variable de Estudio:

2.6.1. Variable:

- **Variable Única:**
Calidad de servicio

2.6.2. Conceptualización de la Variable:

Tabla 1.

Conceptualización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Calidad de Servicio Calidad es producir un bien o servicio bueno, hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea, calidad se asemeja a perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se lograra generar valor y se creara productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus precepciones, es decir la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa. (Matsumoto Nishizawa, 2014)</p>	<p>Elementos tangibles Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Así como, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los mozos de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Infraestructura cómoda -Equipos modernos -Presentación del personal
	<p>Fiabilidad Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre tiempos de entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de tiempos ofrecidos -Solución de problemas -Fijación de precios
	<p>Capacidad de respuesta Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Disposición de ayuda -Disposición de atender y responder preguntas y quejas -Servicio rápido
	<p>Seguridad Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Transmisión de confianza -Seguridad -Conocer el servicio
	<p>Empatía Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado a los intereses del cliente. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio personalizado -Intereses por los clientes

Fuente: Elaboración Propia en base del modelo SERVQUAL de (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

2.6.3. Operacionalización de la Variable:

Tabla 2.

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	-Infraestructura cómoda -Equipos modernos -Presentación del personal
	Fiabilidad	-Cumplimiento de tiempos ofrecidos -Solución de problemas -Fijación de precios
	Capacidad de respuesta	-Disposición de ayuda -Disposición de atender y responder preguntas y quejas -Servicio rápido
	Seguridad	-Transmisión de confianza -Seguridad -Conocer el servicio
	Empatía	-Servicio personalizado -Intereses por los clientes

Fuente: Elaboración Propia en base del modelo SERVQUAL de (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)



CAPITULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de la Investigación:

La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo se buscó ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad” (Carrasco Diaz, 2005, pág. 43)

3.2 Enfoque de la Investigación:

La investigación realizada pertenece al enfoque Cuantitativo, teniendo en cuenta que, consideramos la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Rios, 2015, pág. 73)

3.3 Diseño de la Investigación:

La presente investigación es no experimental; Citado por (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Rios, 2015, pág. 75) es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (...) lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos.

3.4 Alcance de la Investigación:

Pertenece al alcance descriptivo, una investigación tiene 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 pretender 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. (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Rios, 2015, pág. 78)



3.5 Población y muestra de la investigación:

3.1.1 Población

La población de estudio según los datos brindados por el propio I.E.S.P.P.

Túpac Amaru de Tinta es de:

- ✓ Total, de Estudiantes al semestre 2019 – II: 574

3.1.2 Muestra:

La muestra es de tipo probabilístico estratificado, y fue determinada mediante la aplicación de la siguiente formula:

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

Donde:

- n: Tamaño de la muestra
- Z: Nivel de confianza $Z = 95\% = 1.96$
- p: Variabilidad positiva $p = 0.5$
- q: Variabilidad negativa $q = 0.5$
- N: Tamaño de la población: $N = 574$
- e: Error $e = 5\% = 0.05$

$$n = 231$$



Tabla 3.

Muestra

ESPECIALIDAD	POBLACION	PORCENTAJE	MUESTRA
Educación Inicial	190	33,10%	75
Educación Primaria	144	25,08%	66
Educación Física	240	41,82%	90
TOTAL	574	100%	231

Fuente: elaboración propia según los datos brindados por el Instituto Tupac Amaru - Tinta

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

3.6.1 Técnica:

La técnica mediante la cual se recolecto los datos fue a través de la aplicación de una encuesta a los estudiantes de las distintas carreras pedagógicas ofrecidas.

3.6.2 Instrumento:

El instrumento aplicado fue el cuestionario. Elaborado con preguntas o ítems, correctamente redactadas y fáciles de comprender.

3.7 Procesamiento y Análisis:

El procesamiento de los datos obtenidos se realizó a través del programa SPSS y como apoyo se utilizó el programa Excel, y la utilización primordial de una computadora.

Estos programas tienen un completo paquete de herramientas muy útiles para tabular y posteriormente poder interpretar de forma correcta los resultados del estudio a realizar.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Para describir la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta, se encuestó a 231 alumnos, en el que se considera 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Infraestructura cómoda	1, 2
		Equipos modernos	3, 4
		Presentación del personal	5,6
	Fiabilidad	Cumplimiento de tiempos ofrecidos	7,8
		Solución de Problemas	9
		Fijación de precios	10
	Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	11,12
		Disposición de atender y responder preguntas	13
		Servicio rápido	14,15,16
	Seguridad	Transmisión de confianza	17
		Seguridad	18
		Conocer el servicio	19
	Empatía	Servicio personalizado	20,21
Intereses por los clientes		22,23	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 5

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico de Tinta se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.939	23

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.939 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Para describir la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico de Tinta, se describe las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Elementos tangibles

El objetivo es describir los elementos tangibles en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico de Tinta

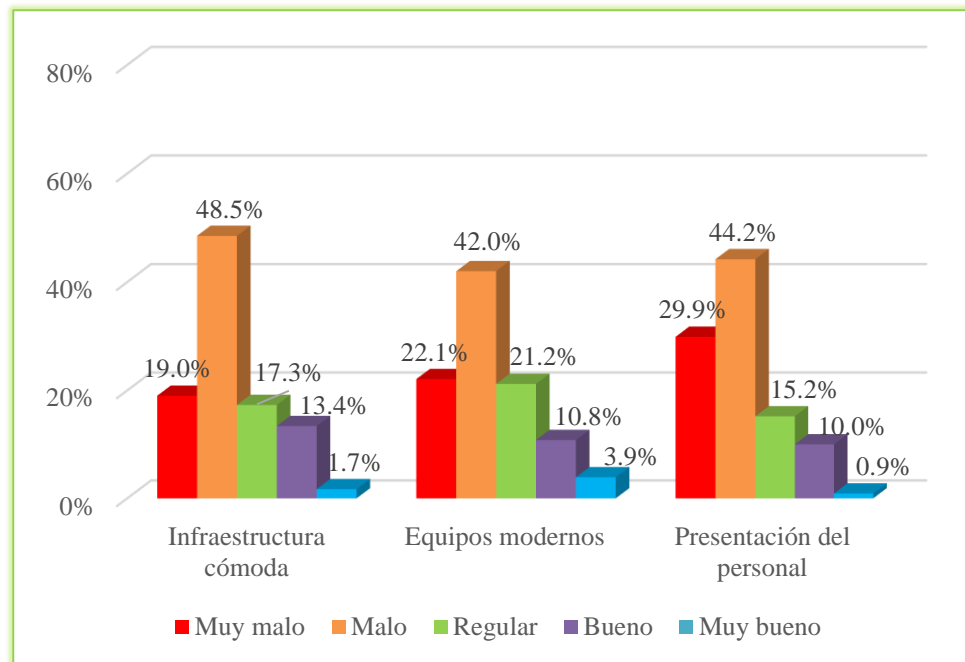
A) Resultados de los indicadores de la dimensión elementos tangibles

Tabla 7

Indicadores de la dimensión elementos tangibles

	Infraestructura cómoda		Equipos modernos		Presentación del personal	
	f	%	F	%	f	%
Muy malo	44	19%	51	22.1%	69	29.9%
Malo	112	48.5%	97	42%	102	44.2%
Regular	40	17.3%	49	21.2%	35	15.2%
Bueno	31	13.4%	25	10.8%	23	10%
Muy bueno	4	1.7%	9	3.9%	2	0.9%
Total	231	100%	231	100%	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Indicadores de la dimensión elementos tangibles

Interpretación y análisis:

- En la figura 1 se observa que el 48,5% de los encuestados del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta, considera que la infraestructura cómoda es malo, el 19% lo considera muy malo, mientras que el 17,3% consideran que la infraestructura cómoda es regular, y un 13,4% indica que la infraestructura cómoda según la figura es bueno, el 1,7% de los encuestados indican que la infraestructura cómoda es muy bueno.
- En la figura 1 se observa que el 42% de los alumnos encuestados considera que el indicador equipos modernos en el Instituto Tupac Amaru de Tinta es malo, el 21,2% considera que es regular, 22,1% mencionan que es muy malo, él 10,8% consideran que el indicador equipos modernos es bueno, y el 3,9% manifiestan que es muy bueno. Como se observa en los resultados los alumnos encuestados manifiestan que el indicador equipos modernos es malo.
- En la figura 1 se observa que el 44,2% de los estudiantes consideran que es malo la presentación del personal en el Instituto, él 29,9% consideran que es muy malo, 15,9% de los encuestados consideran que la presentación del personal es

regular, un 10% considera que es bueno la presentación del personal, y el 0,9% manifiestan que es muy bueno.

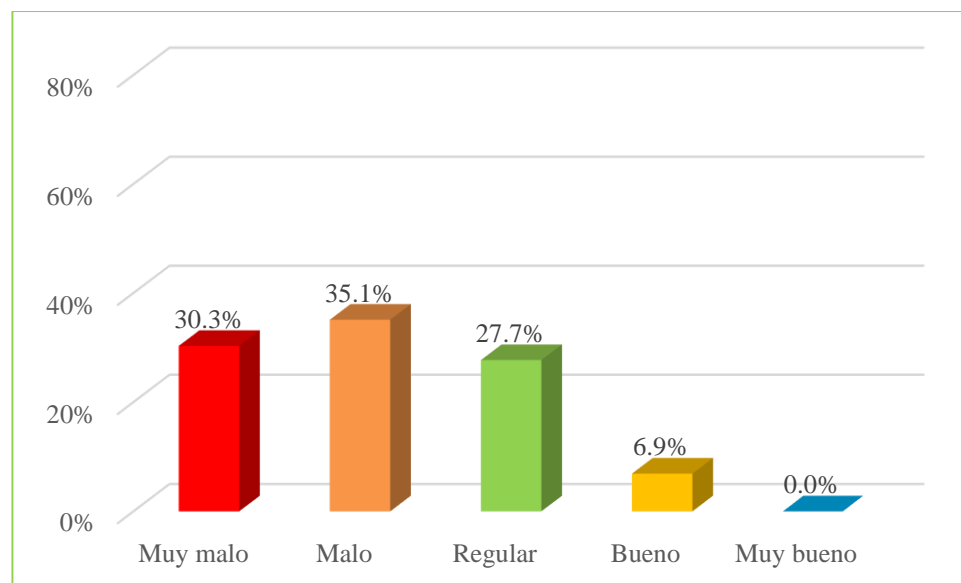
B) Resultados de la dimensión Elementos tangibles

Tabla 8

Elementos tangibles

	F	%
Muy malo	70	30.3%
Malo	81	35.1%
Regular	64	27.7%
Bueno	16	6.9%
Muy bueno	0	0.0%
Total	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Elementos tangibles

Interpretación y análisis:

En la figura 2 observamos que el 35,1% de los encuestados indican que la dimensión elementos tangibles del Instituto es malo, el 30,3% de los encuestados consideran que es muy malo, el 27,7% indica que es regular, mientras que solo el 6,9% indica que es bueno, de acuerdo a lo manifestado en las encuestas la dimensión elementos tangibles dentro del Instituto Tupac Amaru de tinta es malo.

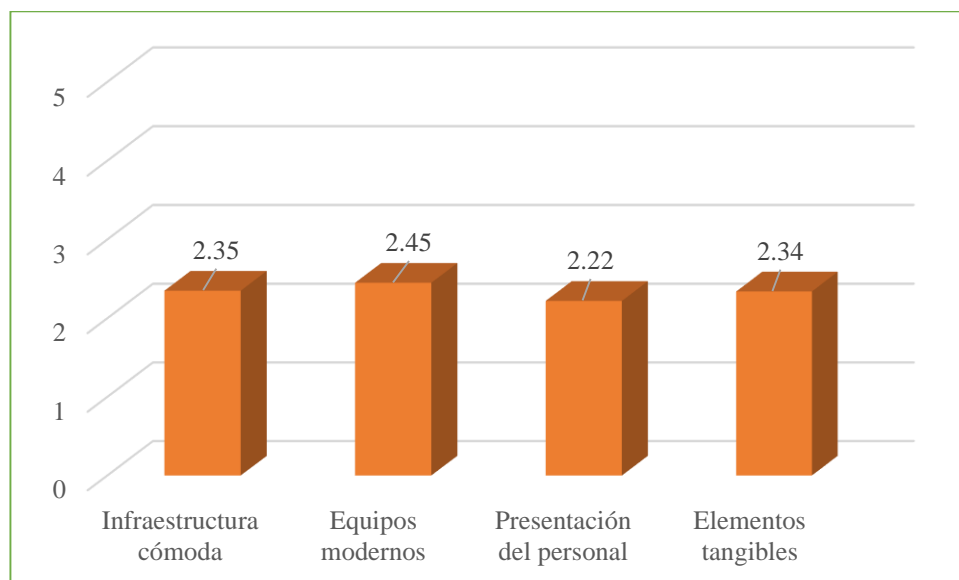
C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles

	Promedio	Interpretación
Infraestructura cómoda	2.35	Malo
Equipos modernos	2.45	Malo
Presentación del personal	2.22	Malo
Elementos tangibles	2.34	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles

Interpretación y análisis:

En la figura 3 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles; el indicador infraestructura cómoda obtuvo un promedio de 2,35 caracterizándolo como malo; respecto al indicador de equipos modernos obtuvo un promedio de 2,45 lo cual indica que es malo, el indicador presentación del personal obtuvo un promedio de 2,22 esto indica que la presentación del personal es malo, y finalmente la dimensión elementos tangibles obtuvo un promedio de 2,34 el cual indica que es malo.

4.2.2 Fiabilidad

El objetivo es describir la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Tupac Amaru de Tinta

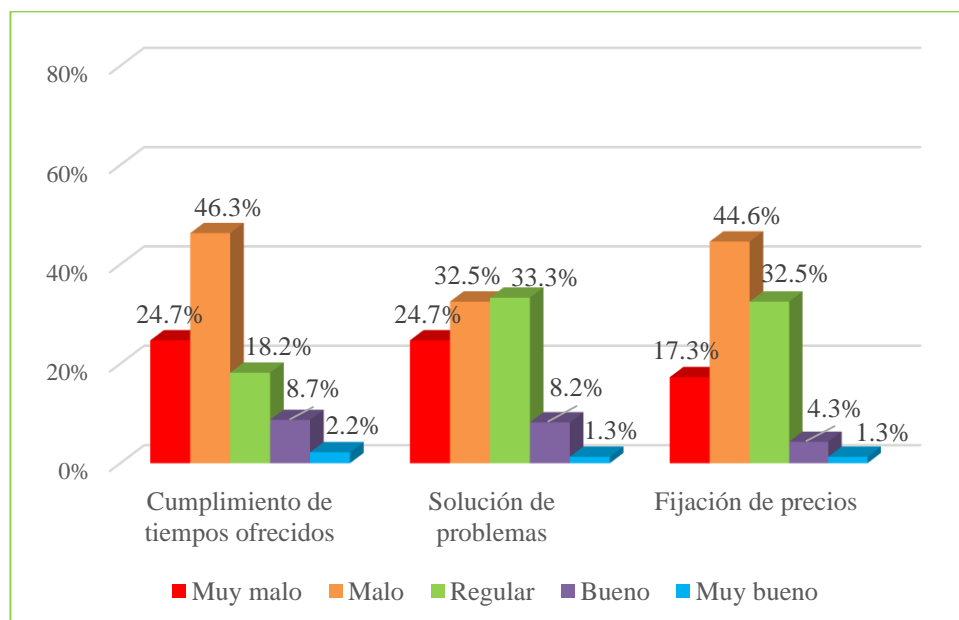
A) Resultados de los indicadores de la dimensión Fiabilidad

Tabla 10

Indicadores de la dimensión fiabilidad

	Cumplimiento de tiempos ofrecidos		Solución de problemas		Fijación de precios
	F	%	f	%	f %
Muy malo	57	24.7%	57	24.7%	40 17.3%
Malo	107	46.3%	75	32.5%	103 44.6%
Regular	42	18.2%	77	33.3%	75 32.5%
Bueno	20	8.7%	19	8.2%	10 4.3%
Muy bueno	5	2.2%	3	1.3%	3 1.3%
Total	231	100%	231	100%	231 100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Indicadores de la dimensión fiabilidad

Interpretación y análisis:

- En la figura 4 se observa que el 46.3% de los alumnos encuestados del Instituto Tupac Amaru de Tinta, considera que el indicador cumplimiento de los tiempos ofrecidos es malo, mientras que el 24,7% lo considera muy malo, el 18,2% de los encuestados menciona que el cumplimiento de los tiempos ofrecidos es regular, 8,7% lo indicaron como bueno, y el 2,2% indicaron que el cumplimiento de los tiempos ofrecidos del Instituto es muy bueno. Según los resultados obtenidos los tiempos ofrecidos en el Instituto es considerado malo.
- En la figura 4 se observa que el 33,3% de los encuestados indican que la solución de problemas es regular, mientras que el 32,5% de los encuestados lo consideran malo, el 24,7% indica que es muy malo, mientras que el 8,2% mencionan como bueno la solución de problemas y el otro 1,3% lo consideran muy bueno. De acuerdo a los resultados podemos indicar que la solución de problemas es regular como se evidencia en los resultados obtenidos.
- En la figura 4 como podemos observar el 44,6% de los alumnos encuestados mencionan que es malo la fijación de precios dentro del Instituto, el 32,5% considera que es regular, el 17,3% indica que es muy malo, mientras que el 4,3% menciona que es bueno y por último el 1,3% menciona que es muy bueno la fijación de precios. De acuerdo a los resultados podemos indicar que la fijación de precios según los resultados obtenidos es considerada como malo.

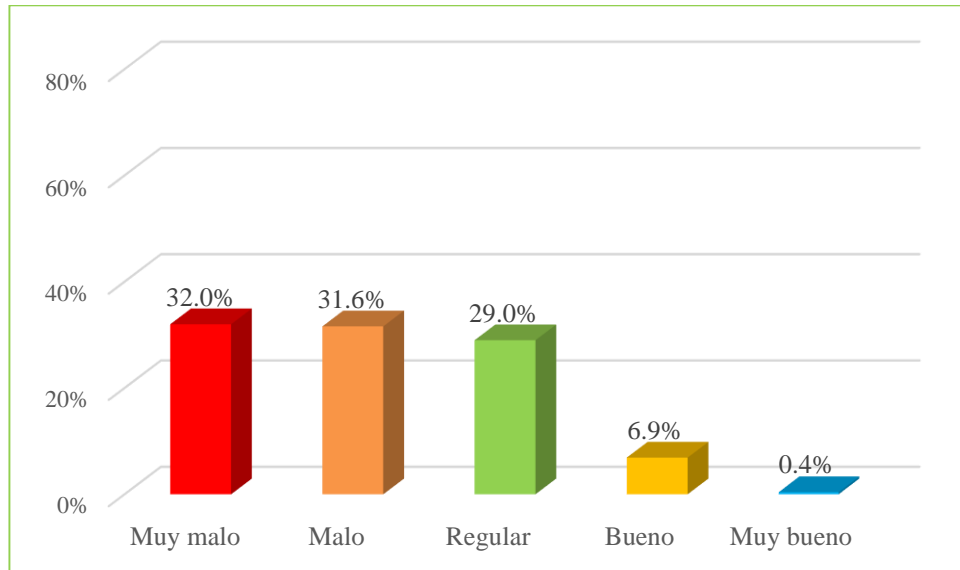
B) Resultados de la dimensión fiabilidad

Tabla 11

Fiabilidad

	F	%
Muy malo	74	32%
Malo	73	31.6%
Regular	67	29%
Bueno	16	6.9%
Muy bueno	1	0.4%
Total	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Fiabilidad

Interpretación y análisis:

En la figura 5 el 32% de los alumnos encuestados mencionan que la fiabilidad del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru – Tinta es muy malo, el 31,6% de los alumnos indican que es malo, 29% menciona que la fiabilidad es regular, el 6,9% indica que es bueno la fiabilidad del Instituto, mientras que el 0,4% indica que es muy bueno. De acuerdo a lo manifestado en las encuestas los alumnos indican que es muy malo la fiabilidad en el Instituto.

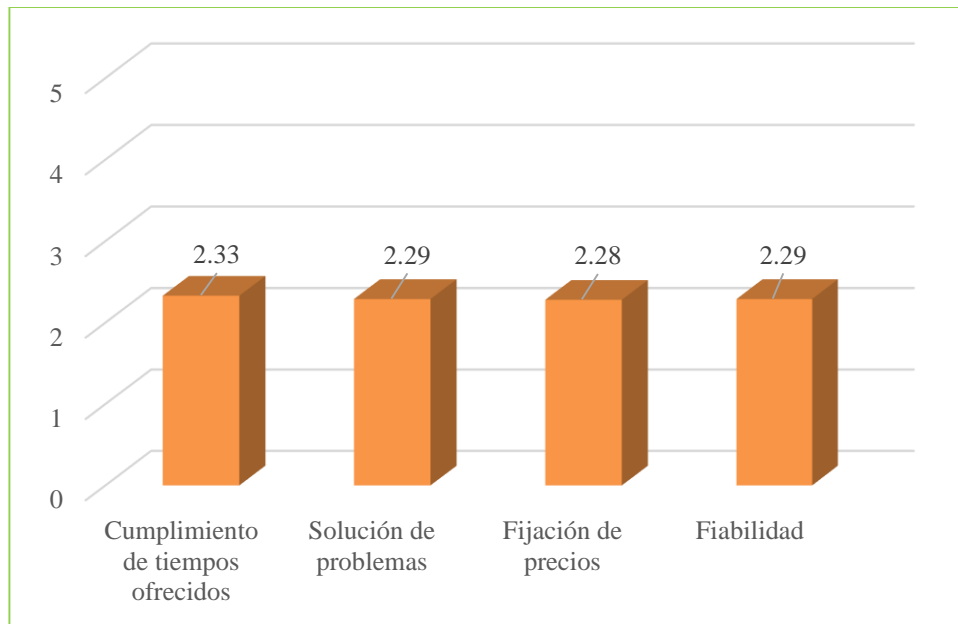
C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad

	Promedio	Interpretación
Cumplimiento de tiempos ofrecidos	2.33	Malo
Solución de problemas	2.29	Malo
Fijación de precios	2.28	Malo
Fiabilidad	2.29	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad

Interpretación y análisis:

En la figura 6 se observa la comparación de los indicadores de la dimensión fiabilidad, el indicador cumplimiento de tiempos ofrecidos obtuvo un promedio de 2,33 determinándolo como malo, el indicador solución de problemas obtuvo un promedio de 2,29 caracterizándolo como malo, mientras que el indicador fijación de precios obtuvo un promedio de 2,28 indicando como malo, finalmente la dimensión fiabilidad obtuvo un promedio de 2,29 revelando que es malo.

4.2.3 Capacidad de respuesta

El objetivo es describir la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta

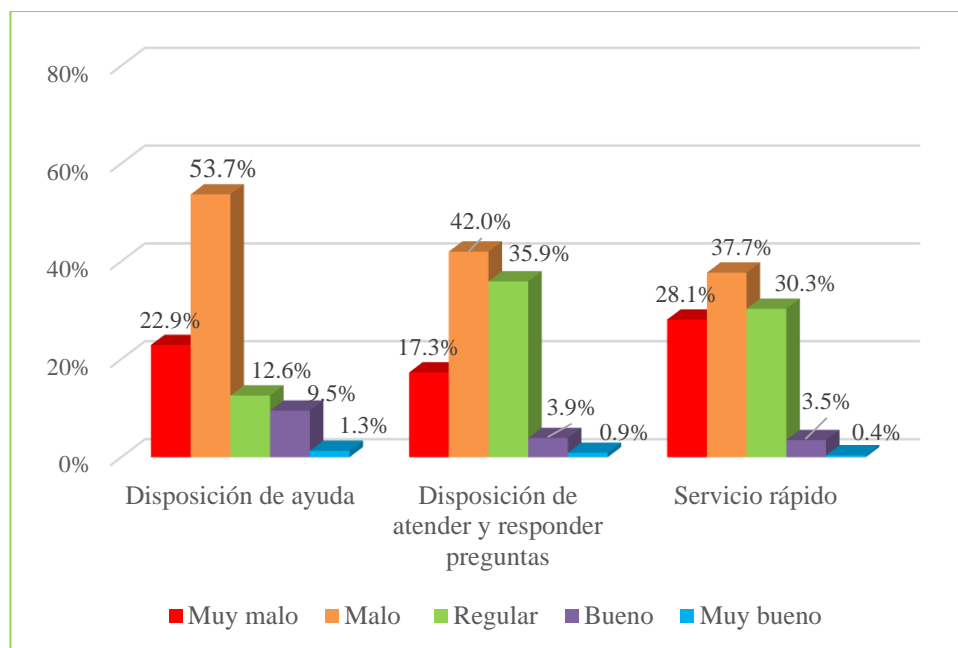
A. Resultados de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 13

Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

	Disposición de ayuda		Disposición de atender y responder preguntas		Servicio rápido	
	f	%	f	%	f	F
Muy malo	53	22.9%	40	17.3%	65	28.1%
Malo	124	53.7%	97	42%	87	37.7%
Regular	29	12.6%	83	35.9%	70	30.3%
Bueno	22	9.5%	9	3.9%	8	3.5%
Muy bueno	3	1.3%	2	0.9%	1	0.4%
Total	231	100%	231	100%	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

- En la figura 7 podemos observar que el 53,7% de los alumnos encuestados del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de tinta



considera que es malo la disposición de ayuda, mientras que el 22,2% de los encuestados mencionan que es muy malo, el 12,6% consideran que la disposición de ayuda es regular, y el otro 9,5% mencionan que es bueno la disposición de ayuda mientras que el 1,3% de los alumnos encuestados indican que es muy bueno. Según los resultados obtenidos nos indica que es malo la disposición de ayuda.

- En la figura 7 observamos que el 42% de los encuestados indica que es malo la disposición de atender y responder preguntas dentro del Instituto Tupac Amaru de Tinta, el 35,9% menciona que es regular, mientras que el 17,3% lo considera como muy malo, 3,9% de los encuestados mencionaron que es bueno la disposición de atender y responder preguntas y finalmente el 0,9% lo considera como muy bueno. Según los resultados obtenidos nos indica que es malo la disposición de atender y responder preguntas.
- En la figura 7 se observa que el 37,7% de los alumnos que colaboraron con las encuestas indicaron que el servicio rápido de la Institución es malo, 30,3% menciona que el servicio rápido es regular, mientras que el 28,1% indican que es muy malo, el 3,5% de los encuestados mencionaron que es bueno y finalmente el 0,4% de los encuestados lo consideran muy bueno. Según los resultados obtenidos el servicio rápido es malo.

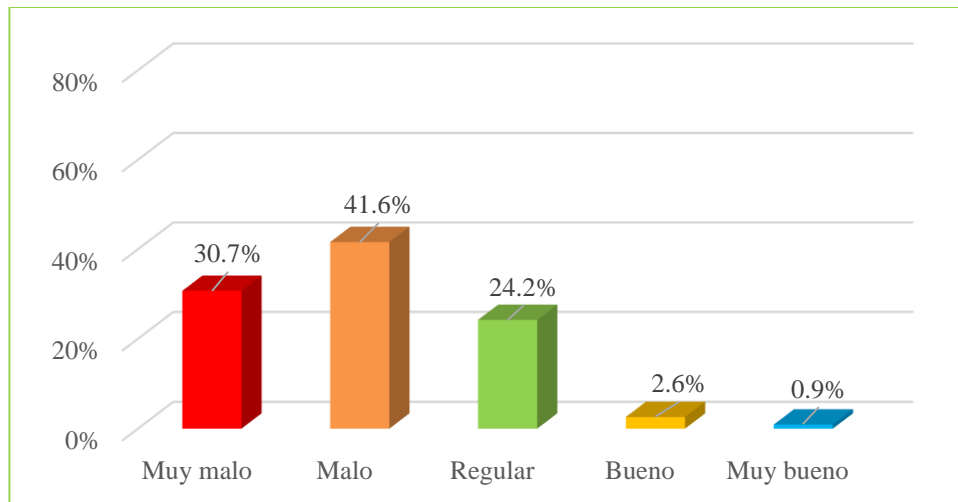
B. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 14

Capacidad de respuesta

	F	%
Muy malo	71	30.7%
Malo	96	41.6%
Regular	56	24.2%
Bueno	6	2.6%
Muy bueno	2	0.9%
Total	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

La figura 8 nos muestra que el 41,6% de los alumnos encuestados del Instituto Tupac Amaru de Tinta, mencionan que la capacidad de respuesta es malo, mientras que el 30,7% de los encuestados consideran muy malo, un 24,2% mencionan que la capacidad de respuesta es regular, 2,6% de los encuestados indican que es bueno, mientras que un 0,9% lo consideran muy bueno. Según la encuesta los alumnos indican que la capacidad de respuesta es malo porque el Instituto no cuenta con la disposición y rapidez adecuada para responder a quejas o problemas que se tiene en el Instituto.

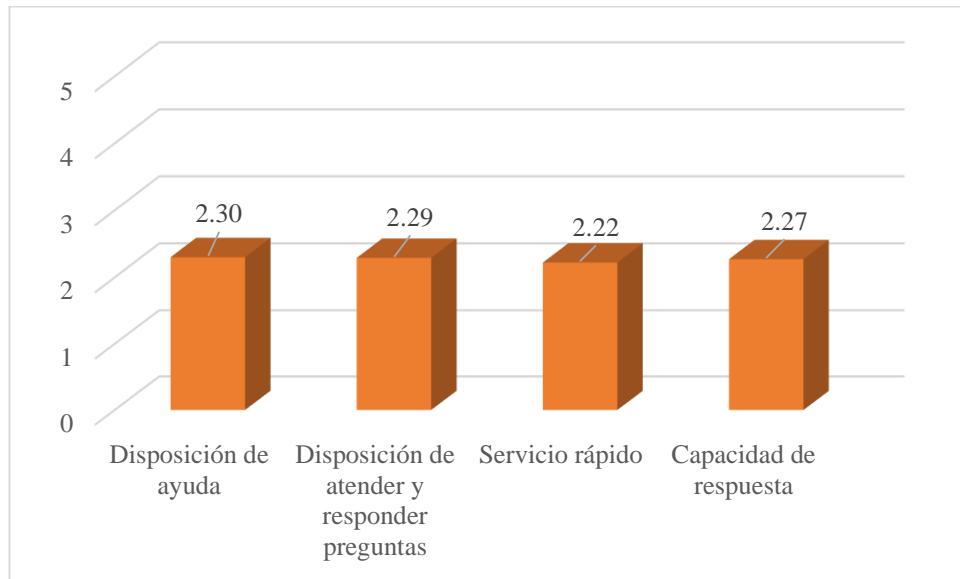
C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 15

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

	Promedio	Interpretación
Disposición de ayuda	2.30	Malo
Disposición de atender y responder preguntas	2.29	Malo
Servicio rápido	2.22	Malo
Capacidad de respuesta	2.27	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

En la figura 9 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta, el indicador disposición de ayuda obtuvo un promedio de 2,30 que lo caracteriza como malo, el indicador disposición de atender y responder preguntas obtuvo un promedio de 2,29 determinándolo como malo , de igual forma el indicador servicio rápido obtuvo un promedio total de 2,22 caracterizándolo como malo, en resumen la figura nos muestra que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un total de 2,27 de promedio lo que nos indica que es malo.

4.2.4 Seguridad

El objetivo es describir la seguridad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta

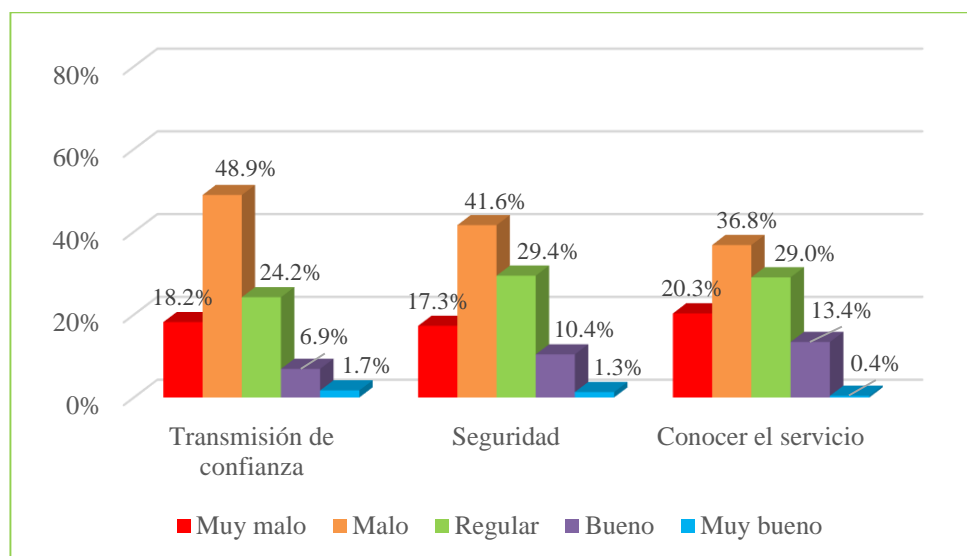
A) Resultados de los indicadores de la dimensión Seguridad

Tabla 16

Indicadores de la dimensión Seguridad

	Transmisión de confianza		Seguridad		Conocer el servicio	
	f	%	F	%	F	%
Muy malo	42	18.2%	40	17.3%	47	20.3%
Malo	113	48.9%	96	41.6%	85	36.8%
Regular	56	24.2%	68	29.4%	67	29%
Bueno	16	6.9%	24	10.4%	31	13.4%
Muy bueno	4	1.7%	3	1.3%	1	0.4%
Total	231	100%	231	100%	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Indicadores de la dimensión seguridad

Interpretación y análisis:

- La figura 10 nos muestra que el 48,9% de los encuestados en el Instituto Tupac Amaru de Tinta considera que la transmisión de confianza es malo, el 24,2% indican que es regular, por otro lado, un 18,2% lo considera muy malo, un

6,9% indica que la transmisión de confianza es bueno, mientras que un 1,7% menciona que es muy bueno. De acuerdo al resultado obtenido podemos mencionar que la transmisión de confianza es malo.

- En la figura 10 vemos que el 41,6% de los encuestados en el Instituto Tupac Amaru de Tinta considera que es malo la seguridad, el 29,4% indica que es regular, por otro lado, un 17,3% considera que es muy malo la seguridad, el 10,4% de los encuestados indica que es bueno la seguridad, mientras que un 1,3% mencionaron que es muy bueno. Según los resultados obtenidos se considera que es malo la seguridad en el Instituto.
- En la figura 10 el 36,8% de los encuestados en el Instituto Tupac Amaru de Tinta considera que el indicador conocer el servicio es malo, 29% indican que es regular, por otro lado, un 20,3% lo considera muy malo, 13,4% de los encuestados indica que el indicador conocer el servicio es bueno mientras que un 0,4% menciona que es muy bueno. Según los resultados obtenidos se considera que el indicador conocer el servicio es malo.

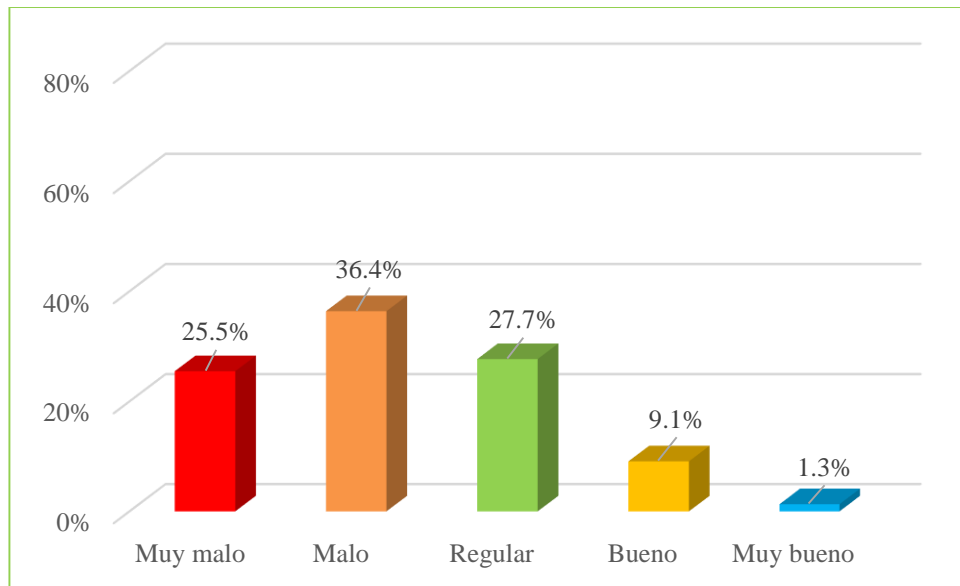
B) Resultados de la dimensión seguridad

Tabla 17

Seguridad

	f	%
Muy malo	59	25.5%
Malo	84	36.4%
Regular	64	27.7%
Bueno	21	9.1%
Muy bueno	3	1.3%
Total	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Seguridad

Interpretación y análisis:

La figura 11 nos muestra que el 36,4% de los alumnos encuestados del Instituto Tupac Amaru de Tinta consideran que es malo la seguridad en el instituto, un 27,7% considera que es regular, por otro lado, el 25,5% indica que es muy malo la seguridad, 9,1% de los encuestados consideran que es bueno la seguridad mientras que el 1,3% consideran que es muy bueno la seguridad en el Instituto. Según los resultados de la encuesta los alumnos del Instituto indican que es malo la seguridad ya que no inspiran credibilidad y confianza.

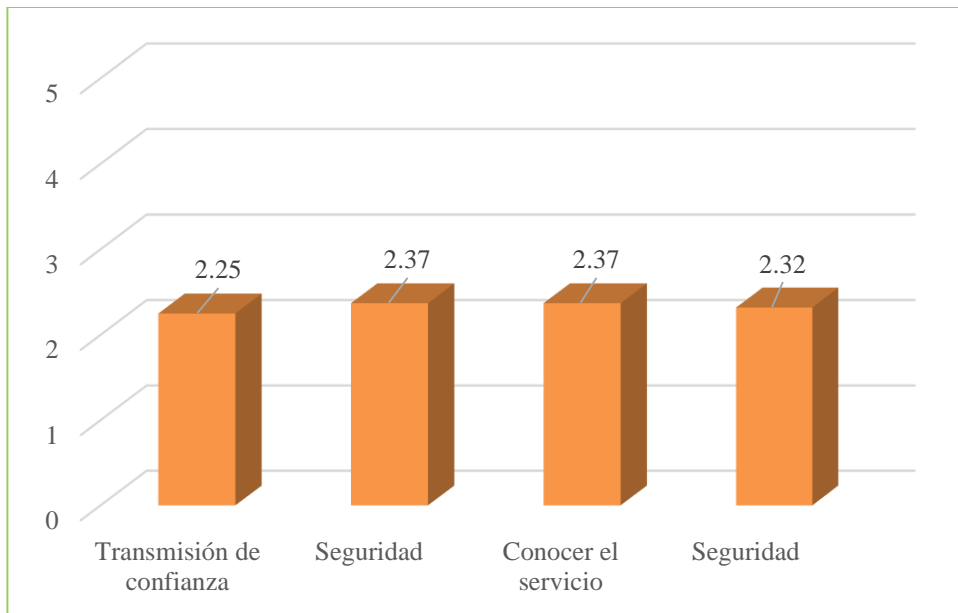
C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad

Tabla 18

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad

	Promedio	Interpretación
Transmisión de confianza	2.25	Malo
Seguridad	2.37	Malo
Conocer el servicio	2.37	Malo
Seguridad	2.32	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Seguridad

Interpretación y análisis:

En la figura 12 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad; el indicador transmisión de confianza obtuvo un promedio de 2,25 que lo caracteriza como malo, respecto al indicador seguridad obtuvo un promedio de 2,37 lo cual indica que es malo, el indicador conocer el servicio alcanzó un promedio de 2,37 lo cual indica que es malo y como total del promedio de los indicadores la dimensión seguridad obtuvo un promedio de 2,32 esto nos quiere decir que es malo.

4.2.5 Empatía

El objetivo es describir la empatía del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta.

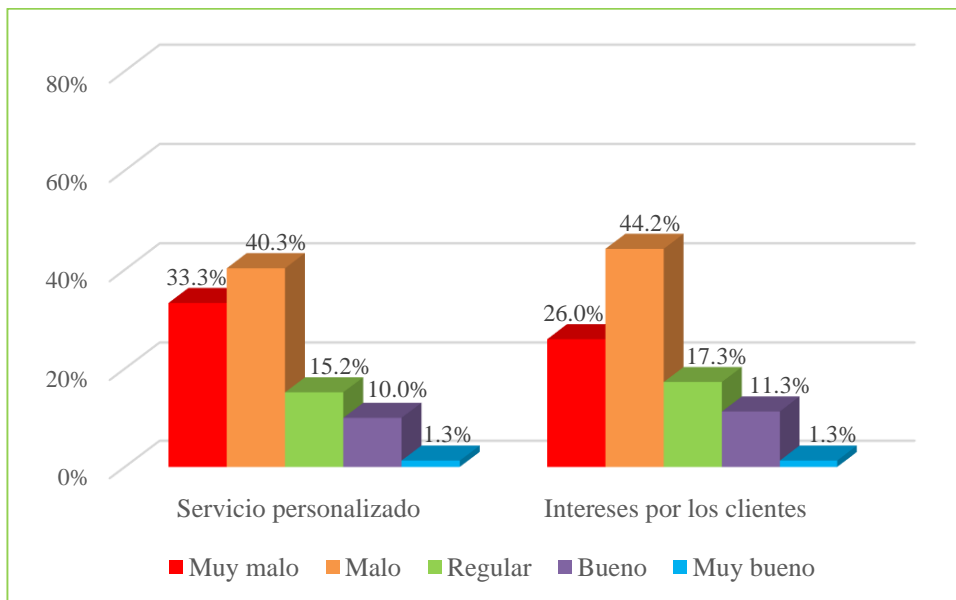
A. Resultados de los indicadores de la dimensión Empatía

Tabla 19.

Indicadores de la dimensión Empatía

	Servicio personalizado		Intereses por los clientes	
	F	%	F	%
Muy malo	77	33.3%	60	26%
Malo	93	40.3%	102	44.2%
Regular	35	15.2%	40	17.3%
Bueno	23	10%	26	11.3%
Muy bueno	3	1.3%	3	1.3%
Total	231	100%	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Indicadores de la dimensión Empatía

Interpretación y análisis:

- La figura 13 muestra que el 40,3% de los encuestados del Instituto Tupac Amaru de Tinta menciona que el servicio personalizado es malo, mientras que el 33,3% indica que es muy malo, un 15,2% indica que el servicio personalizado es regular, 10% de los alumnos encuestados mencionan que es bueno mientras que el 1,3% lo considera como bueno. Según los resultados de la encuesta los alumnos indican que el servicio personalizado es malo.
- La figura 13 nos muestra que el 44,2% de los encuestados consideran que el indicador intereses por los clientes es malo, mientras que el 26% lo consideran muy malo, un 17,3% mencionan que el indicador intereses por los clientes es regular, el 11,3% indican que es bueno, mientras que el 1,3% indican que es muy bueno. Con respecto a los resultados el indicador intereses por los clientes es considerado malo.

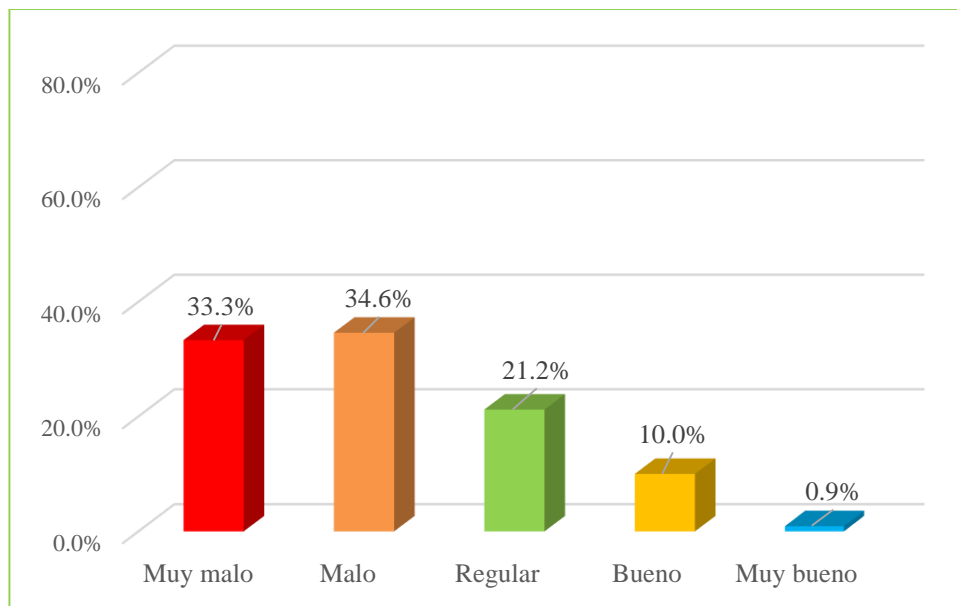
B. Resultados de los indicadores de la dimensión Empatía

Tabla 20.

Empatía

	F	%
Muy malo	77	33.3%
Malo	80	34.6%
Regular	49	21.2%
Bueno	23	10%
Muy bueno	2	0.9%
Total	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 14: Empatía

Interpretación y análisis:

La figura 14 muestra que el 34,6% de los alumnos encuestados considera que es la empatía es malo dentro del Instituto Tupac Amaru de Tinta, el 33,3% también considera muy malo, mientras que el 21,2% menciona que es regular, el 10% de los encuestados consideran bueno la empatía y un 0,9% lo consideran como muy bueno. Según los resultados de la aplicación de la encuesta los alumnos manifiestan que el indicador empatía es malo.

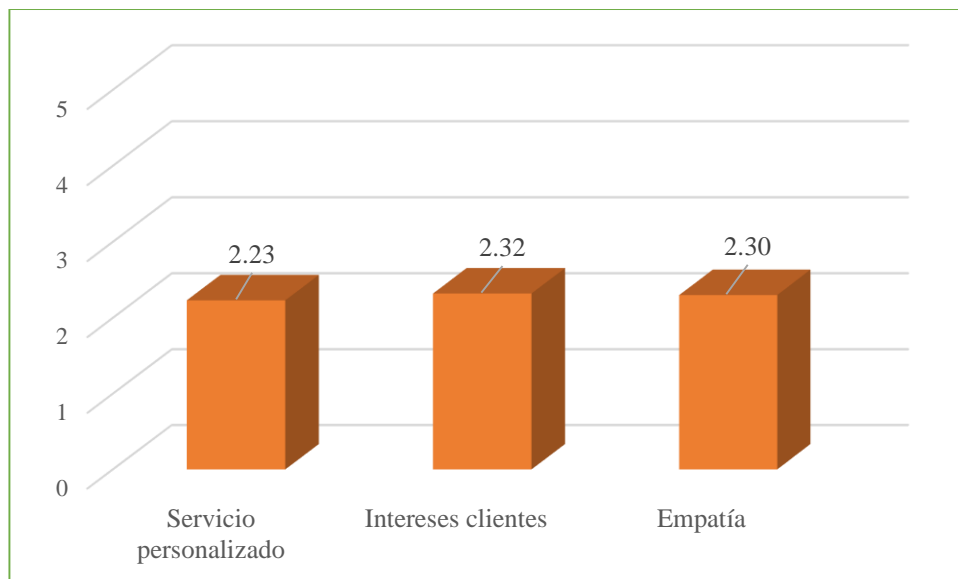
C. Resultados de los indicadores de la dimensión Empatía

Tabla 21.

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía

	Promedio	Interpretación
Servicio personalizado	2.23	Malo
Intereses clientes	2.32	Malo
Empatía	2.30	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Empatía

Interpretación y análisis:

En la figura 15 se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía; el indicador servicio personalizado obtuvo un promedio de 2,23 que se caracteriza como malo, respecto al indicador intereses por los clientes obtuvo un promedio de 2,32 que se determina como malo, por último, la dimensión empatía obtuvo un promedio de 2,30 el cual indica que es malo.

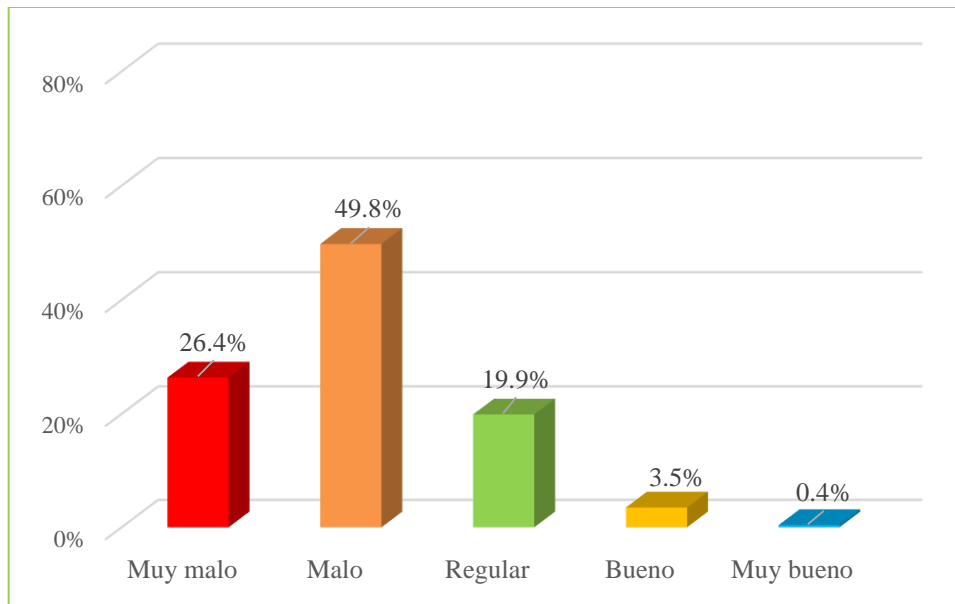
4.3 Resultado de la variable calidad de servicio

Tabla 22.

Calidad de servicio

	F	%
Muy malo	61	26.4%
Malo	115	49.8%
Regular	46	19.9%
Bueno	8	3.5%
Muy bueno	1	0.4%
Total	231	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Calidad de servicio

Interpretación y análisis:

En la figura 16 observamos que el 49,8% de los encuestados consideran que es malo la calidad de servicio, mientras que el 26,4% indican que es muy malo, el 19,9% mencionan que la calidad de servicio del Instituto es regular, por otro lado, el 3,5% indicio que es bueno y el 0,4% de los encuestados mencionaron que es muy bueno la calidad de servicio. Según los resultados de la encuesta la mayoría de los encuestados consideran que es malo la calidad de servicio porque el Instituto no logra satisfacer las necesidades existentes en la Institución, por otro lado existe una ausencia de formación y capacitación de todo el personal docente y administrativo que labora en el Instituto, los espacios que cuenta la institución para el ejercicio de labores del personal docente y administrativo no es el adecuado, la seguridad en la institución no es la correcta ya que no inspiran credibilidad y confianza y no muestran conocimiento en cuanto a la atención y prestación de sus servicios ofrecidos, se debe tener más espacios y ambientes amplios para el uso de todo los alumnos y finalmente en la empatía el Instituto no está brindando una atención personalizada a los alumnos y tampoco existe interés por los alumnos lo que genera que no logren resolver las necesidades de los alumnos.

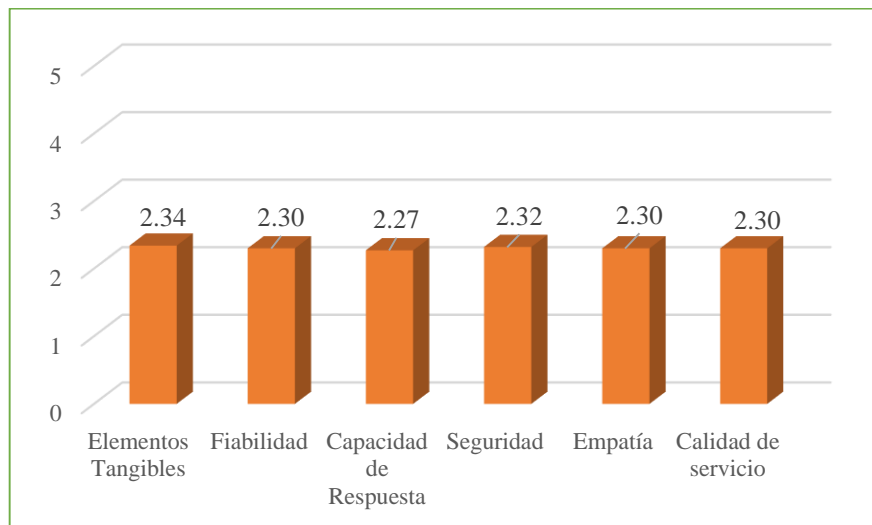
A) *Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Tabla 23

Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio

	Promedio	Interpretación
Elementos Tangibles	2.34	Malo
Fiabilidad	2.30	Malo
Capacidad de Respuesta	2.27	Malo
Seguridad	2.32	Malo
Empatía	2.30	Malo
Calidad de servicio	2.30	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Interpretación y análisis:

En la figura 17 se observa la comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio; el indicador elementos tangibles obtuvo un promedio de 2,34 que lo caracteriza como malo, el indicador fiabilidad obtuvo un promedio de 2,30 caracterizándola como malo ya que no cumple adecuadamente con los compromisos acordados, el indicador capacidad de respuesta obtuvo un promedio de 2,27 caracterizándola como malo esto indica que no cuentan con una disposición de ayuda a los alumnos, el indicador seguridad tuvo como promedio de 2,32 de igual forma se caracteriza como malo, en cuanto al indicador empatía obtuvo el promedio de 2,30 que lo caracteriza como malo, como conclusión total la variable calidad de servicio obtuvo un promedio de 2,30 que nos indica que es malo.



CAPÍTULO V

DISCUSION

5.1 Realce de los hallazgos relevantes y originales

La presente investigación tuvo como objetivo describir cómo es la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta-Cusco 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la calidad de servicio se desarrolló por debajo de los niveles (malo) con un promedio de 2.30, podemos concluir que la calidad de servicio del Instituto no está alineado hacia los estándares de calidad exigidos por el SINEACE, si bien es cierto el Instituto fue acreditado en el año 2016 y como tal cumplió ciertos criterios en los cuales trabajaron para obtener dicha acreditación, en la actualidad están trabajando para el licenciamiento, sin embargo, de acuerdo a los resultados serían de manera temporal sin considerar que el desarrollo debería de ser sostenible para obtener resultados a largo plazo y no solo para obtener el licenciamiento, ya que como vimos desde la fecha de la acreditación solo fue momentáneo dicha calidad y a la actualidad no se percibió como lo demuestran las encuestas.

A continuación, describiremos los hallazgos obtenidos mediante los resultados de las encuestas según los promedios obtenidos de la dimensión calidad de servicio y sus indicadores:

La calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta – Cusco 2019, es considerada según el 49,8% de los encuestados como malo, mientras que el 3,5% indico que es bueno. Según los resultados de la encuesta la mayoría de los encuestados consideran malo la calidad de servicio porque el Instituto no logra satisfacer las necesidades existentes en la Institución, por otro lado existe una ausencia de formación y capacitación de todo el personal docente y administrativo que labora en el Instituto, los espacios que cuenta la institución para el ejercicio de labores del personal docente y administrativo no es el adecuado, la seguridad en la institución no es la correcta ya que no inspiran credibilidad y confianza y no muestran conocimiento en cuanto a la atención y prestación de sus servicios ofrecidos, se debe tener más espacios y ambientes amplios para el uso de todo los alumnos y finalmente en la empatía el Instituto no está brindando una atención personalizada a los alumnos y tampoco existe



interés por los alumnos lo que genera que no logren resolver las necesidades de los alumnos.

En la tabla 23 nos muestra el promedio total de las tres dimensiones que dio como resultado el promedio de 2,30; en resumen, se puede aseverar que la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta es malo.

Coincidiendo con los resultados similares a la tesis Titulada “Calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco” de la Universidad Andina del Cusco desarrollada por Luis Fernando Cruz Alburqueque en el año 2019, llegando a la conclusión general que la calidad de servicio que brinda el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco, obtuvo un promedio de 2.50 que lo indica como inadecuado, desde el punto de vista de los pasajeros del aeropuerto, esta condición refleja la existencia de serios problemas generando malestar en los clientes que son los que están percibiendo directamente. Siendo resultados muy similares a la investigación realizada en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta, donde se tiene como resultado que es malo la calidad de servicio.

5.2 Comparación crítica con la literatura existente:

En base a lo que se obtuvo como resultados en el presente trabajo de investigación sobre la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta presenta el siguiente análisis:

La literatura nos habla hoy en día sobre la calidad de servicio como “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos” según las normas ISO; comparando esta definición con la Real Academia se observa que la calidad deja de ser un proceso asociado a las características intrínsecas del producto, ya que aparece un nuevo elemento: un sujeto, el cliente. A veces, el cliente tiene una visión muy diferente a la de la organización acerca de sus propias necesidades y no olvidemos que es el cliente quien las establece y no la organización, de poco sirven las percepciones y desarrollos de la organización si no están en línea con las del cliente. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017, pág. 9). Siendo importante que el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta, pueda lograr brindar servicios de calidad tal como lo esperan los usuarios que son los alumnos.



La dimensión elementos tangibles dentro de una empresa son “aquellos equipos de apariencia moderna con instalaciones visualmente atractiva, empleados con apariencia pulcra y aquellos elementos materiales atractivos” citado por (Torres & Vasquez, 2015) en el presente trabajo de investigación los alumnos lo valoraron negativamente como malo esto nos hace referencia que no cumple con las especificaciones requeridas dentro de los elementos tangibles pero si las puede mejorar.

La dimensión fiabilidad debe ser el foco de atención de los directivos del Instituto a partir de ahora, pues es la que posee el nivel de percepción negativamente alto en comparación con las otras dimensiones; teniendo en cuenta que la fiabilidad dentro de una empresa se refiere a “cumplir con lo que la empresa promete, tener sincero interés por resolver problemas, realizar bien el servicio la primera vez y concluyen el servicio en el tiempo prometido sin cometer errores”. Citado por (Torres & Vasquez, 2015)

La capacidad de respuesta “es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes. La organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido, con un personal deseoso de agradar, ante un fallo o un error, la organización debe reaccionar con rapidez y eficacia para solventar el mismo, de este modo el cliente percibirá que la empresa se preocupa por atender sus necesidades y, en muchos casos, entenderá esta rápida reacción con un servicio de mayor calidad”. Según (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017), esta dimensión no fue muy valorada por los alumnos ya que lo consideraron como malo.

En relación a la dimensión seguridad que “es el comportamiento confiable de los empleados de una empresa u organización, los clientes se sienten seguros siendo amables por parte de los empleados, estos a su vez tienen conocimiento suficiente en cuanto al trabajo que realizan”. (Torres & Vasquez, 2015)

En relación a la dimensión empatía, no ha sido valorada por los alumnos ya que lo consideraron como malo dentro de la escala de valoración, la empatía se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado a los intereses del cliente. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017), de acuerdo al concepto al Instituto le falta mejorar con estas expectativas.



5.3 Describir las limitaciones del estudio:

Durante el desarrollo de la presente investigación se tuvo limitaciones, en cuanto a la aplicación de las encuestas ya que la directora académica nos aceptó entrar a las aulas destinadas, pero algunos docentes no querían que se aplique en horario de clases y tuvimos que esperar a la salida de estos para poder encuestar, lográndose así culminar satisfactoriamente la aplicación de las encuestas.

5.4 Implicaciones del estudio:

De acuerdo a los resultados obtenidos de esta investigación pueden derivar otros trabajos relacionados a la variable calidad de servicio dentro del sector de Institutos tanto públicas como privadas y de poder poner en práctica los resultados obtenidos con los alumnos del Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Tupac Amaru de Tinta en cuanto a calidad de servicio que es medida por un instrumento validado como es el modelo SERVQUAL.



CONCLUSIONES

De los datos obtenidos en la investigación, se formularon las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Tupac Amaru de Tinta es malo, según la escala de interpretación la variable calidad de servicio obtuvo un promedio 2,30 que lo califica como malo, esto nos indica que la calidad de servicio del Instituto no logra satisfacer las necesidades existentes en la Institución, por otro lado existe una ausencia de formación y capacitación de todo el personal docente y administrativo que labora en el Instituto, los espacios que cuenta la institución para el ejercicio de labores del personal docente y administrativo no es el adecuado, la seguridad en la institución no es la correcta ya que no inspiran credibilidad y confianza y no muestran conocimiento en cuanto a la atención y prestación de sus servicios ofrecidos, se debe tener más espacios y ambientes amplios para el uso de todo los alumnos y finalmente en la empatía el Instituto no está brindando una atención personalizada a los alumnos y tampoco existe un interés por los alumnos, esto genera que no logren resolver las necesidades de los alumnos.
2. Se concluye que los resultados de la dimensión elementos tangibles, según la escala de interpretación este obtuvo un promedio de 2.34 que lo califica como malo, la infraestructura cómoda del Instituto no son los adecuados para la atención de los alumnos ya que no se cuenta con la capacidad requerida de los espacios de las aulas y oficinas, los equipos modernos son malos porque carece de innovación y modernización en los equipos que utilizan los alumnos, así como el personal docente y administrativo en las oficinas, laboratorios y biblioteca, la presentación del personal no es la adecuada ya que el personal docente y administrativo no asiste a su centro de trabajo vistiendo adecuadamente un uniforme, esto hace que los alumnos lo perciban y actúen de igual forma ya que ellos si utilizan un uniforme completo para la asistencia al Instituto.
3. Se concluye que los resultados de la dimensión fiabilidad según la escala de interpretación este obtuvo un promedio de 2,29 que lo califica como malo, el Instituto no demuestra un servicio fiable ya que el Instituto no está tomando medidas necesarias para satisfacer las necesidades de los alumnos en cuanto al cumplimiento de los tiempos ofrecidos en los tramites y solicitudes estos no se dan con total fluidez y facilidad, generando así desconfianza de los servicios que se presta en la Institución, esto nos



indica que al Instituto le falta aún mostrar interés en solucionar los problemas de los alumnos, la fijación de precios por parte del Instituto no es el adecuado ya que no establecen precios exactos y cómodos acorde a la realidad.

4. Se concluye que los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, según la escala de interpretación obtuvo un promedio de 2,27 que lo califica como malo, en el Instituto no siempre están dispuestos a ayudar ya que no tiene la suficiente predisposición y capacidad para poder ayudar a los alumnos en cualquier problema o dificultad que tengan, el personal docente y administrativo no muestra la suficiente disposición para poder atender los diferentes problemas y mucho menos responder a ellos, esto genera la insatisfacción del alumnado ya que no tienen como hacer frente ante un problema, el servicio no es rápido porque no se atiende todas las solicitudes o pedidos a tiempo.
5. Se concluye que los resultados de la dimensión seguridad es malo, según la escala de interpretación que obtuvo un promedio de 2,32, en el Instituto Tupac Amaru de Tinta no se observa una suficiente transmisión de confianza en cuanto al servicio que prestan, no se percibe una seguridad confiable por parte del personal docente y administrativo ya que los alumnos no sienten esa seguridad y confiabilidad para poder poner sus problemas en manos del personal del Instituto, La Institución no conoce el servicio y no es la adecuada ya que el personal docente administrativo no muestra mucho conocimiento en cuanto a la prestación de los servicios ofrecidos.
6. Se concluye que los resultados de la dimensión empatía, según la escala de interpretación este obtuvo un promedio de 2,30 que lo califica como malo, en el Instituto Tupac Amaru de Tinta no se brinda una adecuada atención personalizada a cada uno de los alumnos, así mismo los encuestados indican que no sienten el interés por parte de la Institución para la solución de sus problemas y atención de sus actividades y que no son atendidos como les gustaría.



RECOMENDACIONES

Al director y administradora del Instituto de Educación Superior Público Túpac Amaru

De Tinta, se recomienda lo siguiente:

1. Para seguir mejorando la Calidad de Servicio, en base a los resultados de la presente investigación se recomienda mejorar e implementar las instalaciones, oficinas, equipos y contar con un personal capacitado y presentable, para que el Instituto sea fiable este debe de cumplir con todos los servicios prometidos y en los plazos establecidos, así mismo tienen que facilitar una atención rápida y puntual, el Instituto tiene que mantener informados a el alumnado en general del servicio que reciben a lo largo de todo el proceso con informaciones puntuales, por otra parte también se recomienda que se realice un estudio de la calidad de servicio por especialistas en este rubro.
2. Para seguir mejorando en los elementos tangibles se recomienda al Instituto tomar el presupuesto necesario para poder mejorar su infraestructura por la cantidad de estudiantes que tiene y que cada año están aumentando, también se debe brindar aulas y oficinas con espacios adecuados e implementados con equipamiento actualizado y moderno para la correcta atención de los alumnos y público en general, además de contar con un personal docente y administrativo debidamente uniformado cuidando su presentación.
3. Para mejorar la fiabilidad dentro del Instituto se recomienda cumplir con los compromisos ofrecidos y tiempos establecidos ya sea para cualquier trámite o solicitud de forma eficaz, además de brindar las soluciones respectivas ante cualquier problema, implementando programas de tutorías o charlas informativas al finalizar las clases, estableciendo un horario con los alumnos para poder escucharlos.
4. Para seguir mejorando en su capacidad de respuesta se recomienda contar con un personal docente y administrativo que muestre disposición de ayuda, brinde un trato y servicio agradable, cuando sucedan errores, fallas o problemas de cualquier índole el Instituto tiene que reaccionar con rapidez para solventar el mismo, de esta manera el Instituto aumentara su capacidad de respuesta.



5. Para brindar y mejorar la seguridad en el Instituto se recomienda a los directivos realizar cada mes al menos un programa de capacitación hacia el personal docente y administrativo de acuerdo a su necesidad, de esta manera el personal ayudara a resolver situaciones inciertas y que su desenvolvimiento pueda ser con mesura por parte de todo el personal que labora en el Instituto, esto para que el alumno se sienta seguro de la información que está recibiendo y el personal demuestre así el conocimiento que tiene acerca del servicio que ofrece la Institución.

6. Para mejorar la empatía en la Institución con los alumnos se recomienda brindar una atención personalizada, mantener a los alumnos informados utilizando un lenguaje que ellos puedan entender, así como también escucharlos de la misma manera, comprender y mostrar interés por cada actividad que realicen los alumnos o situaciones que pasen, implementar sitios web, aplicaciones para informar a los alumnos de todas las actividades o sucesos que ocurren y les competa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Canahuire Montufar, E., Endara Mamani, F., & Morante Rios, E. (2015). *¿Como hacer la Tesis Universitaria? Una guia para investigadores*. Cusco, Peru.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodologia de la Investigacion*.
- Cruz Alburqueque, L. F. (2019). Calidad de Servicio en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Peru.
- Diccionario de la Lengua Española. (2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Droguett Jorquera, F. J. (2012). Calidad y Satisfaccion en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Analisis d eproncipales factores que afectan la evaluacion de los clientes. (*Tesis de Licenciatura*). Instituto de Chile, Chile.
- Duque Oliva, E. J. (Junio de 2005). Revista de ciencias Administrativas y sociales. *INNOVAR*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Garcia B., M. M. (2007). *El Perfil Docente: Capacidades y Funciones que se establecene en el marco de las I.E.S.S*. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2296450.pdf
- Ley de Institutos y Escuelas de Educacion Superior y de la Carrera publica de sus Docentes Ley N°30512. (2 de Noviembre de 2016). Principios de la Educacion Superior. Lima, Peru.
- Ley General de Educacion 28044. (18 de Julio de 2003). Diario El Peruano. Lima, Peru.
- Lostanau Ramos, J. C. (2018). Satisfaccion del usuario externo y calidad de atencion percibida en el servicio de medicina fisica y rehabilitacion, Hospital Regional de Ica. (*Tesis de Pregrado*). universidad Privada Norbert Wiener Ica, Ica, Peru.
- Matsumoto Nishizawa, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del modelo servqual para la medicion de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*.
- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2017). *Calidad y Exelencia*. España: Delta Publicaciones.
- Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). Calidad de servicio y satisfaccion del cliente de las pollerias del Distrito de Andahuaylas, Region Apurimac. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Andahuaylas, Apurimac, Peru.
- Ovando, B. (22 de Junio de 2005). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>
- Perez, R., Lopez, F., & Peralta, D. (2000). *Hacia una Educacion de calidad*. España: Narcea S.A.
- Reglamento de la Ley N° 30512. (23 de Agosto de 2017). Plan de Estudios de las I.E.S. y la E.E.S. Lima, Peru: Diario el Peruano.
- Reglamento Institucional del I.E.S.P.P. Tupac Amaru de Tinta. (10 de Marzo de 2017). Capitulo III Plan de Seguimientos de Egresados. Tinta, Canchis, Cusco.



- Reinoso Naccha, O. (2013). Calidad de Servicio en los alumnos de la carrera de electricidad industrial del Senati Zonal Cusco. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Peru.
- Reyes Hernandez, S. P. (2014). Calidad de Servicio para aumentar la satisfaccion del cliente de la asociacion share, sede Huehuetenango. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Rafael Landivar Quetzaltenango de Mexico, Huehuetennago, Mexico.
- Ropa Carrion, B. (2014). *Administracion de la Calidad en los Servicios Educativos*.
- Sastre, B. (27 de Julio de 2016). *Las técnicas efectivas para contestar a un cliente insatisfecho*.
Obtenido de <http://billiesastre.com/contestar-cliente-insatisfecho/>
- Torres Samuel, M., & Vasquez Stanescu, C. L. (Diciembre de 2015). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Ucha, F. (26 de Febrero de 2010). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>
- UNESCO. (2016). TDR Condiciones Basicas de Calidad. Lima, Peru.
- UNESCO, O. d. (2011). *Manual de gestion para directores de instituciones educativas*. (L. G. S.A.C., Editor) Obtenido de www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf
- Vexler, I. (20 de Diciembre de 2005). *Plataforma_glr*. Obtenido de <https://larepublica.pe/politica/287626-infraestructura-y-calidad-educativa/>



ANEXO



Anexo 01: Matriz de Consistencia

TITULO: Calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru de Tinta – Cusco 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DISEÑO METODOLOG.	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>¿Cómo es la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>P.E.1 ¿Cómo son los elementos tangibles en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>P.E.2 ¿Cómo es la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>P.E.3 ¿Cómo es la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>P.E.4 ¿Cómo es la seguridad en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>P.E.5 ¿Cómo es la empatía en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p>	<p>Describir cómo es la calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>O.E.1 Describir cómo son los elementos tangibles en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>O.E.2 Describir cómo es la fiabilidad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>O.E.3 Describir cómo es la capacidad de respuesta en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>O.E.4 Describir cómo es la seguridad en el Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p> <p>O.E.5 Describir cómo es la empatía en el Instituto de Educación Superior Público Pedagógico Túpac Amaru de Tinta – Cusco 2019?</p>	<p>Calidad de Servicio</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Alcance: Descriptiva</p> <p>PROCESAMIENTO PARA EL ANALISIS DE DATOS</p> <p>SPSS 22 EXCEL</p>	<p>Población: 574 estudiantes al semestre 2019 - II</p> <p>Muestra: 231 estudiantes se consideran en la muestra</p>	<p>Técnica: -Encuesta</p> <p>Instrumento: -Cuestionario</p>



Anexo 02: Matriz del Instrumento para la recolección de datos

TITULO: Calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Publico Pedagógico Tupac Amaru Tinta - Cusco 2019

Dimensiones	Indicadores	Ítems/Reactivo	Peso	N.º de Ítems	Valoración
Elementos tangibles	-Infraestructura cómoda	1. ¿El Instituto cuenta con una infraestructura cómoda y adecuada para la prestación de servicios? 2. ¿Las aulas de la institución son amplias y cómodas?	26,09	6	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	-Equipos modernos	1. ¿La Institución cuenta con equipos modernos y actualizados en las aulas y oficinas? 2. ¿Los Docentes y estudiantes utilizan los equipos tecnológicos para el desarrollo de sus clases?			
	-Presentación del personal	1. ¿El personal docente y administrativo están debidamente uniformados? 2. El personal docente y administrativo cuida su presentación Personal?			
Fiabilidad	-Cumplimiento de tiempos ofrecidos	1. ¿El Instituto cumple con los tiempos establecidos para cualquier trámite y/o solicitud? 2. ¿El Instituto cumple con los compromisos ofrecidos?	17,39	4	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	-Solución de problemas	1. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru de Tinta brinda soluciones ante cualquier problema que pueda suceder?			
	-Fijación de precios	1. ¿Considera Ud. que el Instituto Túpac Amaru de Tinta cuenta con precios adecuados para realizar cualquier trámite y/o solicitud?			



Capacidad de respuesta	-Disposición de ayuda	1. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru de Tinta muestran disposición de ayuda ante cualquier eventualidad? 2. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru de Tinta brinda un trato agradable?	26,09	6	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	-Disposición de atender y responder preguntas	1. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru de Tinta muestran disposición para atender y responder preguntas o quejas?			
	-Servicio rápido	1. ¿El servicio de atención en la Institución es rápido? 2. ¿La respuesta frente a cualquier petición es rápida? 3. ¿la solución de problemas que brinda la Institución es rápida?			
Seguridad	-Transmisión de confianza	1. ¿El personal docente y administrativo transmite confianza plena, teniendo en cuenta su comportamiento y acciones?	13,04	3	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	-Seguridad	1. ¿El personal docente y administrativo del I.E.S.P.P. Túpac Amaru ofrecen seguridad al momento de realizar sus actividades?			
	-Conocer el servicio	1. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru demuestran conocimiento de los servicios que ofrecen?			
Empatía	-Servicio personalizado	1. ¿El personal docente y administrativo brindan un servicio personalizado a los alumnos de la Institución? 2. ¿Existe una comunicación directa entre el personal docente y administrativo con los estudiantes?	17,39	4	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	-Intereses por los clientes	1. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru de Tinta muestran interés hacia los estudiantes en sus diferentes actividades?			



		2. ¿El personal docente y administrativo del Instituto Túpac Amaru de Tinta comprende los problemas de los estudiantes?			
TOTAL			100%	23	