

# UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



## SATISFACCIÓN CON SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presenta el Bachiller:

**ARNOLD ROY GUTIÉRREZ MANZANEDA**

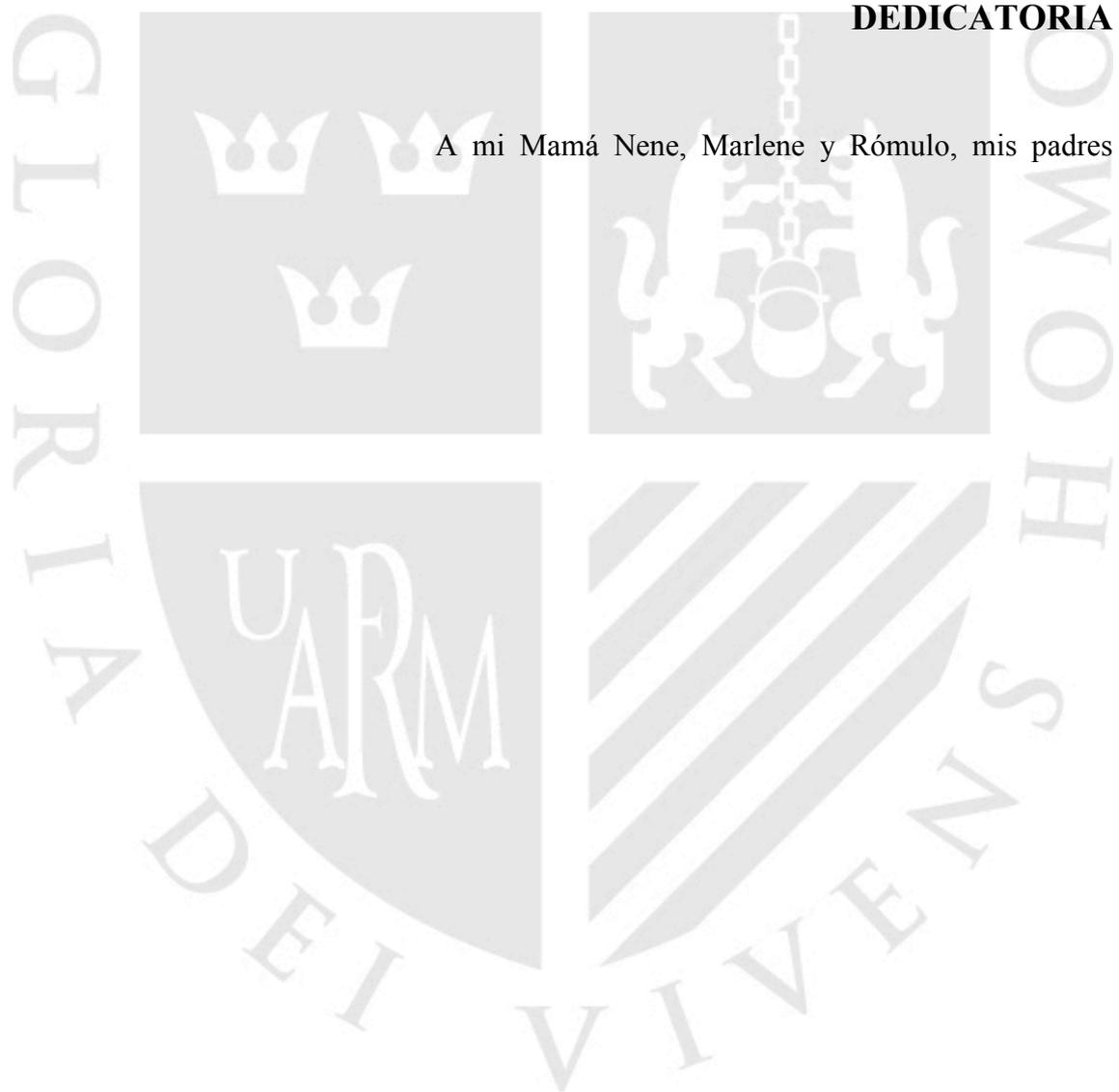
**Presidenta: Gabriela Gutiérrez Muñoz**

**Asesora: Patricia Cabrerizo Rey de Castro**

**Lectora: Micaela Wensjoe Villarán**

**Lima – Perú**

**Septiembre de 2018**



**DEDICATORIA**

A mi Mamá Nene, Marlene y Rómulo, mis padres

## **AGRADECIMIENTOS**

Toda mi gratitud al Padre Moncho, por la oportunidad otorgada en estos años.

A mi familia, por su apoyo constante.

A Patricia Cabrerizo, por el tiempo y la dedicación durante cada asesoría. Asimismo, agradezco a J. León por el apoyo para realizar el análisis estadístico.

También, agradezco la colaboración de cada uno de los estudiantes y personal administrativo de la institución donde se llevó a cabo el presente estudio, quienes mostraron interés por participar, y sin los cuales no hubiese sido posible realizar esta investigación.

Y gracias a Katty, mi compañera, por su motivación y apoyo día a día.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar y comparar el nivel de satisfacción con servicios en estudiantes de tres carreras técnicas de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Lima. Específicamente, identificar si existe diferencia según carrera y/o perfil del estudiante. Los participantes fueron noventa estudiantes de las carreras de Gestión en la Construcción, Producción de Confecciones, y Administración de Hoteles y Restaurantes, quienes completaron la Escala de Satisfacción con Servicios (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015). En general, los resultados mostraron que los participantes se encuentran poco satisfechos con los servicios. Sin embargo, los resultados muestran diferencias significativas entre carreras. Así, los estudiantes de Gestión en la Construcción se encuentran más satisfechos con los servicios en comparación a los otros dos grupos en seis dimensiones de la Escala. Además, los resultados de satisfacción según perfil del estudiante mostraron que, los estudiantes del primer año se encuentran más satisfechos que los estudiantes del segundo año.

Por lo tanto, los resultados indicarían que, el nivel de satisfacción con servicios se explicaría, con mayor precisión, por la implementación de mejoras en los servicios, más que por variables relacionadas al perfil del estudiante.

**Palabras clave:** satisfacción, servicios, estudiantes, educación superior, educación tecnológica

## ABSTRACT

The objective of this research is meant to analyze and compare the level of satisfaction with services for students of three technical careers of a Public Institute of Technology of Higher Education in Lima. Specifically, to identify whether there is a difference according to the student's career and/or profile. There were ninety participants who were students within the careers of: Construction Management, Textile and Clothing Production, and Hotel and Restaurant Management, who completed the Satisfaction with Services Scale (Alvarez, Chaparro & Reyes, 2015). In general, the results showed that the participants were not satisfied with the services. However, the results did show significant differences between careers. Thus, the students within the Construction Management career are more satisfied with the services in comparison to the other two groups in six (6) dimensions of the Satisfaction Scale. In addition, the results of satisfaction, according to the profile of the student, showed that the students of the first year are more satisfied than the students of the second year.

Therefore, the results would indicate that, the level of satisfaction with services would be explained, with greater precision, by the implementation of improvements in the services, rather than by variables related to the profile of the student.

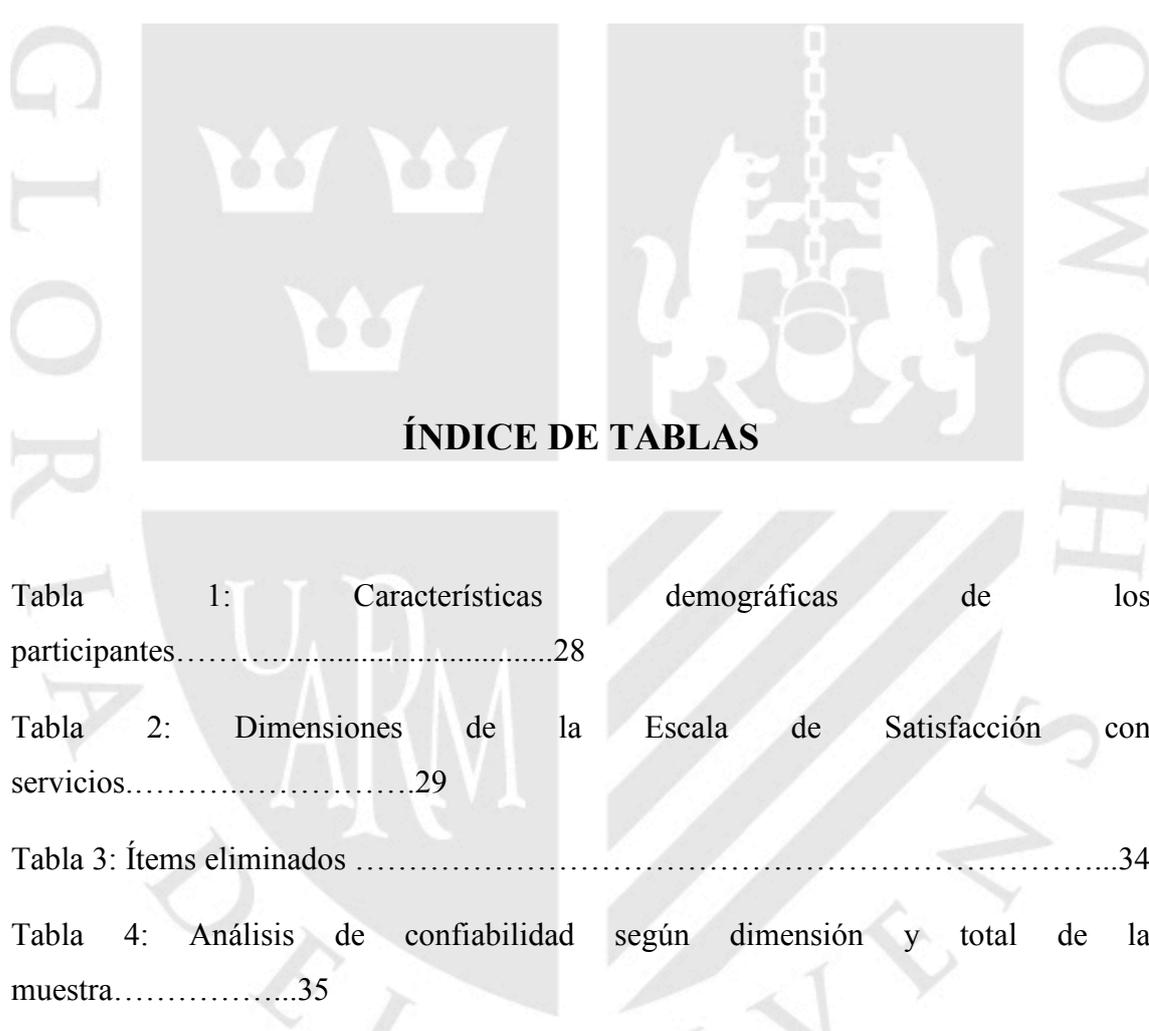
**Keywords:** satisfaction, services, students, higher education, technological education.



## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.1. Educación Superior.....	13
1.2. Educación Superior Tecnológica (EST).....	14
1.2.1. Características de los servicios de educación Superior Tecnológica en el Perú, según tipo de gestión.....	15
1.3. Antecedentes de evaluación de la satisfacción como indicador de calidad de los servicios educativos .....	17
1.4. Factores que influyen sobre la satisfacción con servicios .....	20
1.5. Evidencias de evaluación de Satisfacción de los servicios en el Perú.....	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Participantes.....	25
2.1.1. Población.....	27

2.1.2. Criterios de selección.....	27
2.1.3. Características de la muestra .....	28
2.2. Medición.....	29
2.3. Procedimiento.....	35
2.3.1. Análisis de datos.....	36
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>39</b>
3.1. Satisfacción con servicios en el total de la muestra .....	39
3.2. Satisfacción con servicios según carrera de estudio .....	40
3.3. Satisfacción con servicios según perfil del estudiante.....	43
<b>CAPÍTULO</b> .....	<b>IV:</b>
<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>45</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>55</b>
<b>Limitaciones</b> .....	<b>57</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>59</b>
<b>Referencias</b>	
<b>Bibliográficas</b> .....	<b>61</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>69</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características demográficas de los participantes.....	28
Tabla 2: Dimensiones de la Escala de Satisfacción con servicios.....	29
Tabla 3: Ítems eliminados .....	34
Tabla 4: Análisis de confiabilidad según dimensión y total de la muestra.....	35
Tabla 5: Estadísticos de Normalidad de la Prueba.....	37
Tabla 6: Test de Normalidad.....	37
Tabla 7: Análisis descriptivos de satisfacción por dimensión.....	40
Tabla 8: Resultados de la Prueba Kruskal Wallis .....	40

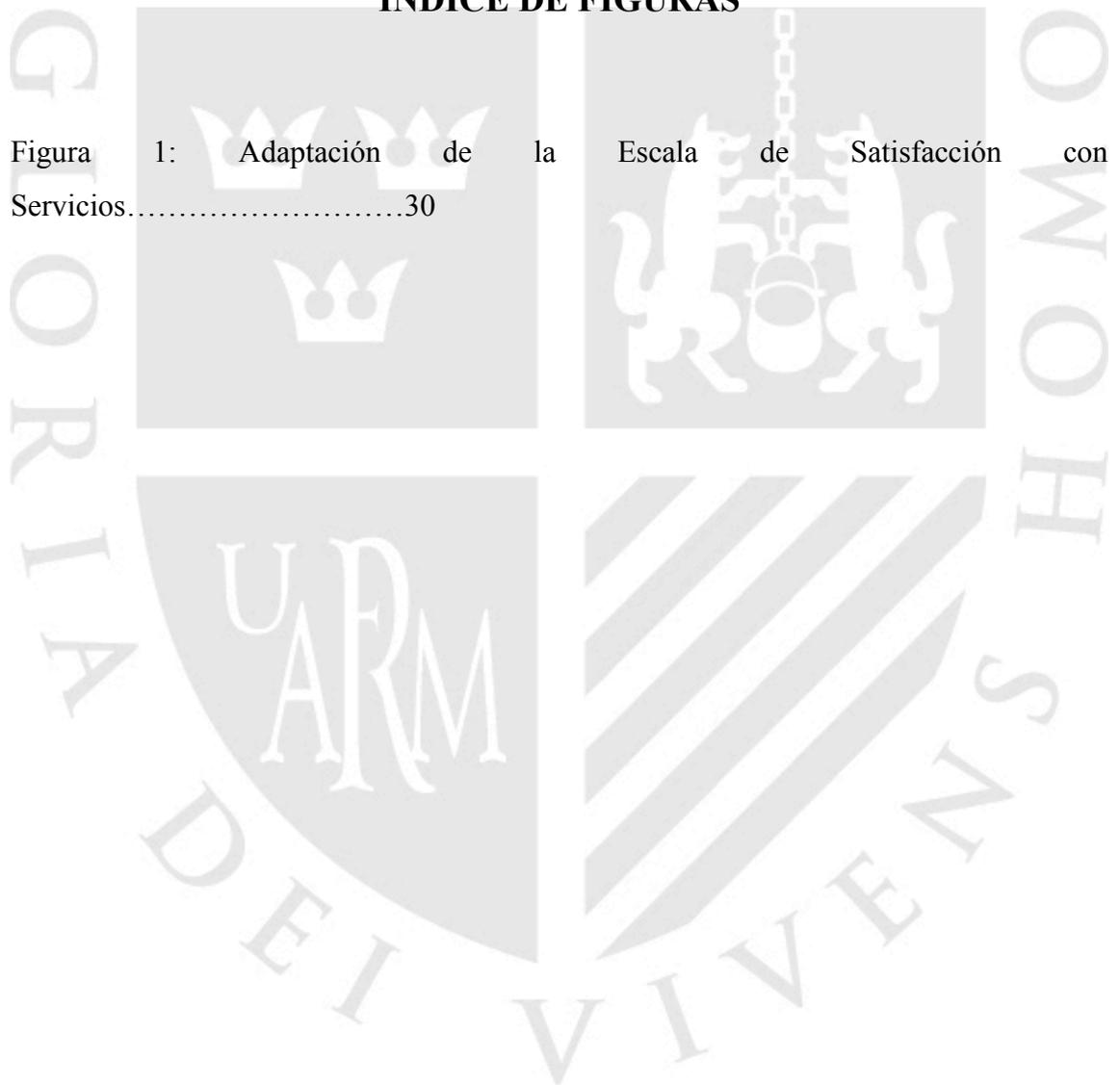
Tabla 9: Análisis de diferencias de las dimensiones según carrera de estudios.....41

Tabla 10: Análisis de diferencias de las dimensiones según año de estudio.....43



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Adaptación de la Escala de Satisfacción con Servicios.....	30
--	----







## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, existen alrededor de 1263 Institutos de Educación Superior Tecnológico (IEST) a nivel nacional, entre públicos y privados (Minedu, 2017) que tienen el propósito de formar a personas en el campo de la ciencia, la tecnología y el arte, con el fin de contribuir a su desarrollo individual, social inclusivo y al adecuado desenvolvimiento en el ámbito laboral. Con esto, se espera favorecer el desarrollo del país y generar un crecimiento económico sostenible mediante la profesionalización de la productividad y la competitividad adquirida (Minedu, 2010).

Por lo anterior, dicho propósito debe estar alineado con los servicios educativos que se brindan para alcanzar los objetivos de desarrollo y crecimiento. No obstante, la educación superior tecnológica pública presenta una serie de dificultades relacionadas a la baja calidad de los servicios ofrecidos, como lo demuestra un diagnóstico realizado a Institutos Públicos a nivel nacional y se obtiene como resultado que la calidad formativa y capacitación de los estudiantes presenta una escasa regulación, poca pertinencia en los contenidos ofrecidos, problemas en la gestión educativa y una deficiencia en los servicios educativos (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [Sineace], 2013).

La baja calidad de los servicios ofrecidos conlleva al aumento de deserción estudiantil (Viale, 2014); en cifras a nivel nacional, podría explicar el descenso porcentual de estudiantes técnicos egresados que pasó del 29.6% en el año 2011 a 10.7% en el año 2015 (Minedu, 2016).

La oferta de la educación superior peruana concibe retos educativos que, conjuntamente a la expansión de centros formativos, también deben cubrir necesidades propias de las nuevas generaciones de estudiantes y garantizar una formación continua, porque el nivel de los servicios educativos se vuelve más exigente con el fin de mejorar la calidad educativa e insertar a los estudiantes al mercado laboral bajo la premisa de conocer la composición heterogénea que constituyen los estudiantes como provenir de distintas zonas, idiomas, razas, entre otros (Cantón, 2004 en Watson, 2013).

De acuerdo a lo anterior, para acceder al estudio de los servicios educativos se pueden utilizar diferentes indicadores de evaluación, uno de ellos es la satisfacción de servicios por parte de los estudiantes, aplicada a distintos ámbitos educativos como medida de calidad (Cheong & Ming, 1997; Gento y Montes, 2010; Cardona & Bravo, 2012; Stukalina, 2014)

Cabe mencionar que la mayoría de estudios de satisfacción con servicios se han realizado a estudiantes universitarios (Gento y Vivas, 2003; Flores, 2003; Abanto, 2011; Angulo, 2008; Gutiérrez, Arriola y Huamaní, 2011; Watson, 2013; Eyzaguirre, 2016) mientras que, en institutos tecnológicos existe escasa información sobre dichos estudios a excepción del realizado por el Instituto Público Sullana que evalúa, mediante un diagnóstico situacional, la satisfacción de sus estudiantes en relación a los servicios que ofrece (IESTP Sullana, 2014).

Por lo tanto, el presente estudio busca medir el nivel de satisfacción con servicios educativos que perciben los estudiantes de un Instituto Público de Educación Superior Tecnológico de Lima Metropolitana. Asimismo, compara el nivel de satisfacción de los estudiantes según características como género, edad y año de estudios que pueden influir en el nivel de satisfacción (Griffith, 1997; Kreber & Brook, 2001; Vries, Cabrera, Vásquez y Queen, 2008; Clemes, Gan & Tzu-Hui, 2008) y analiza la diferencia del nivel de satisfacción con servicios entre una carrera que posee un convenio educativo entre el IEST y una empresa privada para mejorar el servicio que ofrece, y dos carreras que no cuentan con dicho convenio.

## **CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN**

### **TEÓRICA**

#### **1.1. Educación Superior**

La Ley General de Educación (2003) establece que la Educación Superior es la segunda etapa del Sistema Educativo que conlleva la formación integral de los estudiantes a través del conocimiento, la investigación e innovación, generando profesionales de alto nivel de especialización en distintas áreas del saber, la ciencia, la tecnología, la cultura y el arte con el propósito de cubrir la demanda laboral y contribuir al desarrollo económico y a la sostenibilidad del país (Minedu, 2003; Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015).

Asimismo, de acuerdo a la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (2016) la educación superior se divide en dos modalidades: 1) Universitaria, conformada por universidades públicas o privadas que brindan estudios de pre y postgrado con una duración de 5 a 6 años de formación; y 2) No universitaria, conformada por Institutos Superiores Pedagógicos, Tecnológicos, e Institutos y Escuelas Superiores de Formación Artística, con una duración de 2 a 3 años de estudio (Congreso de la República, 2016).

Las diversas instituciones de Educación Superior pública y/o privada deben ofrecer una formación profesional de calidad y pertinente en cuanto a los servicios y necesidades, que garantice la provisión de profesionales y técnicos eficaces bajo la promoción de la investigación y uso de tecnologías (Sineace, 2013; Instituto Nacional de Estadística e Informática [Inei], 2014; Álvarez et al., 2015).

Hoy en día se otorga una gran importancia a la inversión en educación superior porque constituye una base fundamental para construir una sociedad inclusiva y diversa,

dirigida hacia el progreso, la innovación y la creatividad, pero sobre todo porque existe un impacto directo en la competitividad del país a través de la influencia en la productividad de la mano de obra y en la educación básica regular a través de la preparación de mejores profesionales (Sineace, 2013).

## **1.2. Educación Superior Tecnológica (EST)**

La Educación Superior Tecnológica es parte de la Educación No Universitaria, se imparte en Institutos de Educación Superior Tecnológicos (IEST) que son instituciones educativas con énfasis en una formación aplicada, de carácter técnico, que integran conocimiento teórico e instrumental con el fin de desarrollar competencias requeridas por los sectores productivos para la inserción laboral (Congreso de la República, 2016).

Así, de acuerdo al Catálogo Nacional de la Oferta Formativa de la Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica (Minedu, 2015) sobre las profesiones no universitarias, los programas curriculares de los Institutos Tecnológicos se clasifican en 20 familias profesionales: Hostelería y Turismo; Textil y confecciones; Construcción; Industrias Alimentarias; Mecánica y metales; Administración y Comercio; Comunicación, imagen y sonido; Actividades Agrarias; Actividades Marítimo Pesqueras; Artes Gráficas; Artesanías y Manualidades; Computación e Informática; Cuero y calzado; Electricidad y electrónica; Estética personal; Mecánica y motores; Minería; Química; Salud; y Servicios sociales, con las que los egresados se desempeñan en tareas y funciones operativas donde se combinan conocimientos generales y tecnológicos especializados utilizando herramientas, maquinaria y/o equipos tecnológicos que brindan soluciones a problemas prácticos (Senati, 2016).

La importancia de la formación técnica radica en la posibilidad de generar puestos de trabajo a través de la calificación de personal capacitado y especializado en menor tiempo para determinadas áreas de trabajo (Sulmont, Valcárcel y Twanama, 1991) con lo que se logra incrementar el nivel educativo, la productividad y la competitividad de dicho personal, dando como resultado el crecimiento del capital humano (Observatorio Socio Económico Laboral [OSEL], 2011; Organización de las Naciones Unidas [UNESCO], 2014).

### **1.2.1. Características de los servicios de educación Superior Tecnológica en el Perú, según tipo de gestión**

De acuerdo a la Estadística de Calidad Educativa (ESCALE) del Ministerio de Educación, en el Perú existen 1263 IEST, con un total aproximado de 400,116 alumnos a nivel nacional, habiendo 288,190 estudiantes pertenecientes a institutos de gestión privada (particulares) y 111,926 de gestión pública (Minedu, 2016). Solo en Lima, existen 168 IEST, es decir el 13.5% de instituciones a nivel nacional, siendo 28 de estos de gestión pública y 140 de gestión privada, todos ubicados en el área urbana sumando un total de 119,251 estudiantes (Minedu, 2016).

Ahora, respecto al tipo de gestión de los IEST, y de acuerdo al estudio realizado por Korea Institute for Development Strategy (2015) es el sector privado el que ha continuado desarrollándose y dirigiendo el horizonte efectivo y los programas de la Educación Superior Tecnológica a través del interés en la calidad de los servicios, así los IEST del sector privado se encuentran habilitados con buenas instalaciones educativas y el equipamiento necesario, sumándoseles la práctica de diversas metodologías de enseñanza como por ejemplo la virtualización de algunas asignaturas y la prestación de programas de mayor calidad en comparación a la de los IEST públicos.

Los IEST públicos operan con una participación mínima del Gobierno y del sector público (Korea Institute for Development Strategy, 2015) pues dependen de la administración de las Direcciones Regionales de Educación que tienen la responsabilidad de poner atención a los objetivos de permanencia y retención de los alumnos, así como del equipamiento de dichas instituciones, por el contrario existe cierta desatención a la formación académica de calidad, ocasionando niveles de deserción en sus estudiantes dando pie al hecho de que tengan que buscar mejores opciones educativas (Aguirre, 2015).

Un aspecto que afecta a ambas gestiones es que ha existido un crecimiento exorbitante de los IEST, esto ha hecho que exista una desarticulación con las demandas laborales logrando que se dificulte la inserción de egresados al mercado laboral; además, existe una ausencia de continuidad de las políticas en la formación profesional

y el desarrollo de capacidades en los estudiantes y una falta de articulación entre los sectores de Educación y Trabajo que redundan en una limitada capacidad de políticas que vinculen la formación técnica con el mercado laboral (ProCalidad, 2013).

Respecto a la infraestructura, a pesar de ser considerada un recurso educativo importante para asegurar la calidad del servicio, los IEST presentan algunas deficiencias como la falta de salones y la falta de implementación de equipos de cómputo necesarios; tampoco se cuenta con planes de estudio eficaces que permitan el desarrollo de capacidades y habilidades en los estudiantes que, por el contrario, presentan cambios constantes en la malla curricular generando un efecto negativo en la exigencia y perfil del estudiante (ProCalidad, 2013).

También se debe considerar que existe una ausencia de personal docente calificado en los IEST públicos que estaría relacionado a políticas de evaluación y capacitación inadecuadas que generan deficiencias en los servicios (Linares, 2015) lo que, a su vez, tiene un posible impacto en los egresados de dichas instituciones (no calificadas) dado que no se encontrarían capacitados para lograr cubrir las necesidades que el mercado requiere (Alfageme y Guabloche, 2014). Por último, Sulmont (1991) en Minedu (2001) señala que los IEST cubren la oferta educativa en condiciones de masificación, baja calidad docente y obsolescencia de equipos de programas de capacitación.

Por lo señalado anteriormente, el Ministerio de Educación ha tratado de fortalecer la regulación, supervisión, y fiscalización de dichas instituciones con el fin de mejorar el servicio y brindar una formación de calidad que responda a las necesidades del país (Minedu, 2016) y es así que, frente a esta situación, el Estado ha logrado intervenciones que sirvan para mejorar los estándares de calidad de estas instituciones. Por ejemplo, en el año 2007 logra crearse el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) cuya finalidad radicó en garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad a través de la acreditación de instituciones educativas y de sus programas (Minedu, 2007).

Además del Estado, existen organizaciones no gubernamentales y privadas que buscan mejorar los servicios de las carreras técnico productivas acordes al desarrollo

regional y al ámbito laboral, permitiendo asegurar la competitividad de sus estudiantes a través de la profesionalización (Andina, 2011). Por ejemplo, las Asociaciones Público Privadas (APP) que tienen por objetivo proveer adecuadamente una infraestructura y equipamiento de calidad a través del apoyo de la empresa privada (Minedu, 2017).

Ahora, de acuerdo al Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria [Coneaces] del Ministerio de Educación, el concepto de calidad aplicado a las instituciones de educación superior debe entenderse como término de referencia que permita comparar una institución o programa con otros homologables o en relación a una norma predeterminada, que se encuentren relacionados a ciertos factores como la relevancia, la efectividad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales e información, la eficacia y eficiencia, y la gestión de los procesos académicos y administrativos. Asimismo, es posible identificar la calidad con el mayor o menor nivel de satisfacción respecto a estándares fijados por grupos específicos de profesionales, o agencias de acreditación, o por la satisfacción manifestada en los empleadores (Coneaces, 2008).

### **1.3. Antecedentes de evaluación de la satisfacción como indicador de calidad de los servicios educativos**

A nivel latinoamericano, existen investigaciones que evalúan y miden la satisfacción como indicador de calidad de enseñanza y aprendizaje. En Venezuela, autores como Gento y Vivas (2003) plantean que la satisfacción que tienen los estudiantes con la educación recibida es un elemento fundamental al momento de valorar la calidad de la misma. En ese sentido, uno de los indicadores más confiables para evaluar el nivel de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de aquellos que se encuentran vinculados al proceso educativo, es decir, los estudiantes (Marchesi y Martín, 1998 citados en Gento y Vivas, 2003).

Alves y Raposo (2004) señalan que la satisfacción del estudiante va a resultar en la posibilidad de supervivencia de las instituciones educativas pues, solo mediante la satisfacción de los estudiantes, se logrará alcanzar el éxito escolar, además de la permanencia estudiantil y el prestigio positivo de la institución mediante una adecuada valoración. Es por ello que es importante lograr mecanismos que permitan medir la satisfacción del estudiante respecto a su enseñanza, logrando que las instituciones

puedan conocer su propia realidad, medirla, compararla y analizarla respecto a otras instituciones.

En México, autores como Salinas, Morales y Martínez (2008) realizaron un trabajo de investigación en la Universidad de Tamaulipas, donde hallaron que las variables que más influyen en la satisfacción del estudiante están relacionadas con la actitud del docente, la capacidad de planeación docente de la asignatura y la revisión de los exámenes; también, la condición de los ambientes y la adecuada información que se brinda de los servicios por parte de la propia institución. Asimismo, Jiménez, Terriquez y Robles (2011) luego de haber realizado un estudio de satisfacción de los estudiantes en la Universidad de Nayarit (México) con el propósito de conocer la satisfacción de sus estudiantes respecto a los diferentes aspectos del plan de estudios, hallaron que el aspecto más relevante para los estudiantes es el desempeño de los docentes, las asignaturas, el desempeño del propio estudiante, la metodología empleada y la infraestructura de la institución educativa.

Por su parte, Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) tomando en cuenta los antecedentes contextuales previos, considera la necesidad de mejorar los Servicios Educativos brindados a los estudiantes a través del interés de investigar y analizar cómo la satisfacción que tienen los usuarios (estudiantes) de las Instituciones de Educación Superior (IES) se vincula al concepto de calidad y de competitividad y concluyen que la satisfacción del estudiante en el nivel educativo superior debe tomar en cuenta la evaluación de variables como la institución educativa y los servicios que se brindan con el objetivo de generar propuestas que conlleven al incremento de la calidad educativa.

En consecuencia, Gento y Vivas (2003) citando a Santos Guerra (1999) mencionan que, a pesar de que en el proceso de enseñanza y aprendizaje intervienen distintos participantes, el único sujeto evaluable de la calidad del sistema es el alumno porque aporta información relevante que permite inferir características de la Institución de la que forman parte (Salinas, Morales y Martínez, 2008). Y es que, la calidad se manifiesta a través de la satisfacción en los empleadores (usuarios) mientras que, la satisfacción es el proceso de valoración subjetiva que realiza el sujeto sobre algo, manifestando su satisfacción o rechazo en relación al cumplimiento de sus expectativas, es decir, de la comparación entre aquello que espera obtener o recibir y el resultado final

(Gento y Vivas, 2003; Oliver, 2014; Gonzáles-Peiteado, Pino-Juste y Penado-Abilleira, 2017).

En consecuencia, la satisfacción con servicios debe entenderse como la evaluación resultante de un proceso cognitivo sobre el cumplimiento, reafirmación o confirmación de las expectativas del servicio recibido (Smith & Houston, 1982 en Leugenia et al. 2003; Rust & Oliver 1994 en Nell & Cant, 2014). Por ende, toda organización con base en el usuario tiene como objetivo reconocer y cumplir con las necesidades y/o expectativas de éste a través del producto o servicio ofrecido (Candelas, Gurruchagas, Mejias y Flores, 2013).

Por lo tanto, bajo la premisa de satisfacer las necesidades del usuario que accede a un servicio, en el terreno educativo son las instituciones educativas las que reconocen a los estudiantes como aquellos que precisan de obtener dicha satisfacción (De Castro, 2012 en Candelas et al., 2013), por lo que debe brindárseles experiencias positivas del servicio mediante las asignaturas, cursos o programas de estudio (Stukalina, 2012), los mismos que serán valorados en función de las expectativas de los estudiantes y los resultados obtenidos finalmente (Gento y Vivas, 2003).

Es así que, una de las maneras más directas para evaluar la calidad de los servicios que se brindan en las instituciones de educación superior es mediante las personas que reciben esos servicios (los estudiantes) y así conocer sus expectativas acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015). Según Román, Franco y Gordillo (2015) los estudiantes son aquellos destinatarios de la educación y, a pesar de tener una visión parcial, son quienes mejor pueden valorarla a través de la satisfacción.

Por lo tanto, la medida de satisfacción es considerada una pieza clave de acceso a la calidad de los servicios educativos (Stukalina, 2014) pues permite conocer la percepción del alumnado sobre las condiciones que desean mejorar su proceso de aprendizaje (Pichardo et al., 2007 citado por Álvarez et al, 2015); así también, sobre la gestión y el desarrollo de los programas que ofrece la institución (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011 citado por Álvarez et al, 2015; Stukalina, 2014).

#### **1.4. Factores que influyen sobre la satisfacción con servicios**

La relevancia de este tipo de trabajos de estudio de satisfacción recae en el hecho de incluir todos los servicios que el estudiante debe obtener para lograr una formación integral de calidad. Por eso, la satisfacción del estudiante es la piedra angular de los procesos formativos además de considerar también el medio ambiente que rodea los procesos de enseñanza y aprendizaje que determina la calidad en los servicios como las aulas, los espacios recreativos y de esparcimiento o deporte, la biblioteca, la cafetería, los procesos administrativos, la limpieza de los espacios, entre otros (Salinas, Morales y Martínez, 2008).

Para lograr medir la satisfacción con los servicios, existen dos perspectivas teóricas que plantean los factores que influyen sobre la satisfacción. La primera señala que, al implementarse mejoras orientadas a las expectativas de los usuarios del servicio, se obtiene como resultado una mayor satisfacción. Así, según Swindell & Kelly (2000), el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios responde a cambios realizados en éstos y puede dar información relevante acerca de los cambios implementados, para lo cual será necesario evaluar el servicio, como el personal docente, las instalaciones, el currículo, entre otros (Friedman, Bobrowski & Geraci, 2006). Además, según Mainardes, Alves & Raposo (2013) señalan que el nivel de exigencia, el nivel de autorrealización, el clima de la institución educativa y las clases motivadoras son dimensiones que también inciden en la satisfacción de los estudiantes.

Por otro lado, la segunda perspectiva señala que la satisfacción depende de las características o factores personales de los usuarios, es así que la perspectiva de Griffith (1997) plantea que los niveles de satisfacción tienen mayor relación con características individuales (perfil) de los encuestados, tales como el género, la edad (Vries, Cabrera, Vásquez y Queen, 2008), el nivel educativo (Hanzeliková, López-Muñoz y Fusté, 2017) y el año de estudio (Clemes, Gan & Tzu-Hui, 2008). Por ende, es necesario evaluar a los participantes (usuarios) del servicio, pues los resultados pueden variar según sus propias características y perspectivas (Kreber & Brook, 2001).

De acuerdo al párrafo anterior, las variables que componen el perfil del estudiante según Watson (2013), en cuanto mayor es el estudiante respecto al ciclo de estudios, la media de satisfacción sobre algunos servicios (actividades extracurriculares y servicio de biblioteca) es mayor, pero presenta menor satisfacción con la infraestructura de aulas, laboratorios y cafetería. Asimismo, en relación a la edad, según Gonzáles-Peiteado, Pino-Juste y Penado (2017) a mayor edad existe mayor satisfacción respecto a los “contenidos” recibidos y la “comunicación” recibida por el personal docente durante la formación universitaria; mientras que, a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad recibida y a mayor edad, menor satisfacción con la universidad por no considerar algunos aspectos como situación económica, no reconocer el desempeño como estudiante y por no valorar la identificación con la universidad (Bullón, 2007). Por último, respecto al género, según Arias y Flores (2005) citado en Gómez, Oviedo y Martínez (2011) las mujeres se encuentran más satisfechas al estudiar una carrera universitaria en comparación a sus pares varones, pero, éstas presentan una menor satisfacción respecto a las instalaciones, la infraestructura y el equipamiento de una institución porque consideran que están estructuradas para estudiantes hombres (Nobario, 2018).

### **1.5. Evidencias de evaluación de Satisfacción de los servicios en el Perú**

En el Perú, los estudios que analizan la satisfacción con servicios están orientados, principalmente, a poblaciones de educación superior universitaria (Flores, 2003; Bullón, 2007; Angulo, 2008; Abanto, 2011; Gutiérrez, Arriola y Huamaní, 2011; Díaz, 2013; Watson, 2013; Eyzaguirre, 2016).

El aporte de los estudios locales respecto a la satisfacción, como el de Flores (2003) nos permite identificar la importancia de la satisfacción estudiantil como indicador de calidad en el Perú, donde establece que debido al contexto permisivo que gesta el incremento de la oferta de instituciones de educación superior no competitivas, debe llevarse a cabo la evaluación de la calidad como prioridad en el nivel superior con el fin de acreditar estándares de calidad y competitividad, evaluando los distintos aspectos que componen la experiencia educacional (asignaturas, interacciones docente-alumno, instalaciones y el equipamiento). En tal sentido, planteó un cuestionario en el que recopiló las valoraciones de los estudiantes respecto a las dimensiones académicas y administrativas de su formación profesional; esto permitió comparar la satisfacción

valorada respecto a los servicios de biblioteca, centro de cómputo, laboratorios, y desarrollo personal.

La investigación realizada en el 2005 por la Universidad Ricardo Palma a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción estudiantil a la población universitaria, donde se evaluó el nivel de satisfacción con cada carrera profesional, evidencia que la eficiencia y trato del personal administrativo, la información sobre becas y convenios, el equipamiento de aulas y la experticia del docente sobre las asignaturas fueron valoradas con mayor insatisfacción (Flores, 2006 citado en Bullón, 2007). Asimismo, Bullón (2007) diseñó un instrumento (SEICE) que permitía conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios respecto a la calidad educativa, lo que permitió encontrar que los estudiantes se encontraban más satisfechos con el desarrollo de habilidades durante su formación, que tienen que ver con el tipo de relación que se establece en la institución, es decir las relaciones interpersonales entre la comunidad universitaria.

Por su parte, el estudio de Watson (2013) reafirma lo planteado por Flores (2003) al señalar que la satisfacción con el servicio educativo se relaciona con aspectos que componen la experiencia educacional. Aplicó la escala de SATEST a un grupo de estudiantes de psicología de una universidad privada de Lima y permitió conocer el nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por los estudiante encontrando que existe mayor variabilidad de respuestas en las áreas relacionadas al Plan de estudios y exigencia académica, al proceso de enseñanza-aprendizaje, así como a las áreas vinculadas a la infraestructura de aulas y laboratorios, a las actividades extracurriculares, a la relación del programa con el contexto social, y a los servicios médicos que brinda la institución.

El estudio de Eyzaguirre (2016) en la Universidad Privada de Tacna intenta establecer una relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico brindado. Para ello aplicaron dos cuestionarios: el primero recogía información sobre las expectativas por el servicio académico y la segunda recogía información sobre la satisfacción por el servicio académico. Los resultados obtenidos en este estudio establecen que, al finalizar el año de estudios, la satisfacción por el servicio académico brindado superó la expectativa que tenían los estudiantes del servicio académico al iniciar el año de estudio.

El estudio de Díaz (2013) aporta resultados que difieren de la satisfacción en sí y da pie a conocer casos de insatisfacción, pues al evaluar a los estudiantes de enfermería de la UNMSM sobre la enseñanza de la asignatura de Enfermería en salud del adulto y anciano, obtuvo que más del 50% de los estudiantes se encontraban insatisfechos tanto por la enseñanza teórica como práctica de dicha asignatura; en consecuencia, el autor infiere que el docente solo transmite conocimientos pero no motiva el proceso de enseñanza, ni facilita el aprendizaje significativo entre los estudiantes limitando así las competencias y habilidades a desarrollarse.

Por otro lado, como se puede observar, existe información respecto a estudios de evaluación de la satisfacción estudiantil y de servicios educativos que están orientados a poblaciones universitarias, dejando de lado los aportes que pudieran brindar las poblaciones no universitarias al respecto. Es así que, uno de los trabajos realizados a nivel de la Educación Superior Tecnológica es la que llevó a cabo el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Sullana” (Tambo Grande - Piura) en el 2014; se realizó una encuesta de satisfacción auto-aplicable a los estudiantes en relación a tres aspectos del servicio educativo (administrativo, académico, y profesional). Sobre el aspecto administrativo (tesorería, contabilidad, guardianía y limpieza), se conoce que la institución no contaba con una jefatura del área, éste era encargada al personal de mayor información. Esto generaba deficiencias en la seguridad institucional, en el mantenimiento, la limpieza y la eficacia en el trámite administrativo. En cuanto al aspecto académico, se encontró insatisfacción respecto al trato y competencia de los docentes, además se valoró como inadecuado algunos ambiente de estudios, asimismo se calificó con deficiencia el servicio administrativo y académico, y la escasez de equipos tecnológicos (IEST Sullana, 2014).

Otro de los estudios a nivel local, es el realizado por Boullosa, Huaylinos y Juzcamaita (2017) dirigido a estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército en el que se tuvo como objetivo central identificar y comparar el nivel de satisfacción del uso del aula virtual en los estudiantes del programa de segunda especialización en diversas especialidades (administración, telemática y comunicaciones) a quienes se les aplicó el cuestionario de Distance Education Learning Environments Survey (Sp-DELES) donde los resultados indican que los estudiantes se encuentran satisfechos con el uso del aula virtual como medio de comunicación y de servicio.

En resumen, existe poca información sobre satisfacción con servicios en Institutos de Educación Superior Tecnológico en el Perú. El presente estudio busca analizar y comparar el nivel de satisfacción con servicios en estudiantes de tres carreras técnicas de un IESTP de Lima Metropolitana, permitiendo analizar si existe diferencia según carrera -tomando la propuesta de que la satisfacción con servicios depende de cambios en los servicios- y características del perfil del estudiante como edad, sexo y año de estudios -asumiendo la posición de que la satisfacción depende más de las características individuales de los estudiantes-.



## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es una investigación cuantitativa y descriptiva centrada en establecer diferencias y/o semejanzas entre dos elementos o situaciones (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014; Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En este caso, se analizará el nivel de satisfacción de los estudiantes de un IEST, así como las diferencias por carreras y características de los mismos. En esta sección se presenta el marco metodológico de la investigación donde se describe la muestra del estudio, el procedimiento y el análisis de datos.

### 2.1. Participantes

El IEST público elegido para el presente estudio está ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, en Lima Metropolitana. Se ofrece tres carreras técnicas: Administración de Hoteles y Restaurantes, Producción de Confecciones, y Gestión en la Construcción.

La carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes tiene una duración de tres años, periodo en el que se brinda una formación en hotelería, gastronomía y gestión, con el propósito de que sus estudiantes puedan implementar, supervisar, coordinar y evaluar procesos dentro de las pymes del sector (alojamiento, gastronomía y turismo). De igual forma, la carrera de Producción de Confecciones tiene una duración de tres años, en los que se brinda una formación sobre el proceso de confección, costura y acabados textiles para la gestión de la producción (Andina, 2010). Ambas carreras comparten un total de cinco docentes y dos auxiliares administrativos, asimismo el director del IEST cumple horas de docencia para ambas carreras; y al finalizar los estudios, los egresados reciben un título a nombre de la Nación (Educacionenred.pe, 2015).

La carrera de Gestión en la Construcción tiene una duración de dos (2) años, periodo en los que se brinda una formación en planeamiento y control de proyectos de construcción con el propósito de asistir y dar soporte a las diversas tareas operativas. Dicha carrera cuenta con un total de ocho docentes, un área de Coordinación Académica, un equipo de tutores personalizados para los estudiantes, y un auxiliar administrativo. Los egresados, al finalizar sus estudios, reciben un título a nombre del Ministerio de Educación, como Técnico en Planeamiento y Control de Proyectos de Construcción (Chambita, 2011; Gestión en la Construcción, 2018).

En ese sentido, a fin de obtener información respecto a los servicios que brinda el IEST, se realizó una entrevista con el personal responsable de la dirección del instituto, quien indicó que existían algunas dificultades para atender a los estudiantes. Las cuales tenían que ver con 1) la falta de personal administrativo, debido a que solo se contaba con una secretaria que desarrollaba actividades como elaboración de trámites, seguimiento a estudiantes, dictado de clases y coordinaciones con demás docentes. Asimismo, 2) la falta de personal de mantenimiento y limpieza, pues solo se contaba con dos personas para la limpieza de toda la institución (aulas, laboratorios, oficinas, auditorio, y servicios higiénicos) que se ve afectada por la polvareda de la zona, cercana a varios cerros. Por último, 3) el Instituto no cuenta con espacios de esparcimiento donde los estudiantes puedan realizar actividades recreativas, deportes, talleres artísticos, u otros.

Ahora, respecto a los servicios que presenta cada carrera, el personal responsable entrevistado señaló que, los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes cuentan con ventajas de un espacio amoblado con utensilios de cocina, bar y repostería (hornos, ollas, amasadora, entre otros) para realizar sus actividades. Sin embargo, dentro de las dificultades específicas que presenta, se considera la poca cantidad de plazas docentes asignadas por el Estado al instituto, docentes que además de dictar clases deben cumplir funciones administrativas. Tampoco se cuenta con un laboratorio de cómputo implementado adecuadamente donde los estudiantes puedan complementar su formación con contenidos digitales, además no se hace entrega de material de estudio debido a que no se cuenta con un presupuesto asignado para la reproducción de fotocopias para los estudiantes.

Los estudiantes de Producción de Confecciones cuentan con las ventajas de tener laboratorios equipados con máquinas y materiales de costura. Pero, al igual que la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes, cuentan con pocas plazas docentes con las que deben cubrir el total de asignaturas y otras funciones adicionales. Asimismo, no cuentan con un laboratorio de cómputo implementado ya que lo comparten con los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes, y no cuentan con un presupuesto asignado para material fotocopiado de apoyo.

Por otra parte, los estudiantes de Gestión en la Construcción cuentan con un convenio educativo entre el instituto y una empresa privada del sector de la construcción. Esta última ha implementado dos laboratorios de cómputo en la IE, donde se lleva a cabo el dictado de algunos cursos virtuales. Ambos laboratorios cuentan con el apoyo de un personal de soporte técnico capacitado que brinda soporte a los estudiantes y docentes. Las convocatorias y plazas docentes se realizan por dicha empresa, además hacen la entrega de material de estudio gratuito por cada unidad didáctica para cada semestre. Además, la carrera cuenta con un programa de tutoría personalizada durante los dos años de formación, así como también personal asignado para el seguimiento de los estudiantes.

### **2.1.1. Población**

Para el presente estudio, la institución elegida contaba con 250 estudiantes. Sin embargo, la población objetivo solo la conformaron 157 estudiantes de las tres carreras, a partir de los 17 años en adelante, los mismos que debían encontrarse matriculados en el semestre académico 2017-I y que recibieron los servicios de la institución a partir de los 5 meses en adelante. Por ello, se consideró a los estudiantes del 2do, 3er y 4to ciclo. No se consideró a los estudiantes del 1er ciclo porque cumplían con el periodo señalado.

### **2.1.2. Criterios de selección**

Se tuvo acceso a la población objetivo mediante el apoyo del personal administrativo de la institución quien, considerando la relevancia del estudio, brindó la relación de estudiantes matriculados en 2do, 3er y 4to ciclo de cada carrera técnica. Al tener la información, se realizó el muestreo no probabilístico aleatorio por cuotas dividiendo la población en subgrupos, para fijar un número de individuos que reúnan

determinadas condiciones y sean representativos (Pimienta, 2000). Posteriormente, se eligió al azar a los treinta (30) participantes de cada carrera para la muestra final.

### 2.1.3. Características de la muestra

La muestra final constó de noventa (90) alumnos matriculados en el semestre 2017-I en la IEST Pública del estudio. Algunas de las características demográficas de la muestra total están relacionadas con una mayoría de participantes mujeres, dentro de un rango etario de 17 a 53 años, y una media de 22 años. La mayoría eran solteros, provenientes de los distritos de la zona sur de Lima, estudiantes del 2do, 3er y 4to ciclo. Asimismo, la mayor parte de estudiantes provenía de colegios públicos, y durante el momento de la evaluación se encontraban realizando otros estudios en paralelo a la carrera técnica y más de la mitad de la muestra tenía un trabajo (Ver Tabla 1).

Tabla 1  
*Características demográficas de los participantes*

Categorías	Total N= 90	Producción de Confecciones N= 30	Adm. de Hoteles y Restaurantes N= 30	Gestión en la Construcción N= 30
<b>SEXO</b>				
Hombre	26 (28.89%)	1 (3.33%)	7 (23.33%)	18 (60%)
Mujer	64 (71.11%)	29 (96.67%)	23 (76.67%)	12 (40%)
<b>CICLO DE ESTUDIOS</b>				
2do	38 (42.22%)	14 (46.67%)	9 (30%)	15 (50%)
3er	19 (21.11%)	8 (26.67%)	11 (36.67%)	-
4to	33 (36.67%)	8 (26.67%)	10 (33.33%)	15 (50%)
<b>RANGOS DE EDADES</b>				
17 a 19 años	46 (51%)	9 (30%)	18 (60%)	19 (63.33%)
20 a 22 años	22 (24%)	8 (26.67%)	6 (20%)	8 (26.67%)
23 a 25 años	7 (8%)	1 (3.33%)	3 (10%)	3 (10%)
26 a 28 años	1 (1%)	1 (3.33%)	-	-
29 años a más	14 (16%)	11 (36.67%)	3 (10%)	-
<b>ESTADO CIVIL</b>				
Soltero	73 (81.1%)	21 (70%)	26 (86.6%)	26 (86.6%)
Conviviente	9 (10%)	3 (10%)	4 (13.3%)	2 (6.6%)
Casado	7 (7.8%)	5 (16.6%)	0 (0%)	2 (6.6%)
Divorciado	1 (1.1%)	1 (3.3%)	0 (0%)	0 (0%)
<b>ANTECEDENTES EDUCATIVOS</b>				
Colegio Público	81 (90%)	28 (93.3%)	26 (86.6%)	27 (90%)
Colegio Privado	5 (5%)	1 (3.3%)	2 (6.6%)	2 (6.6%)
Ceba	4 (4.4%)	1 (3.3%)	2 (6.6%)	1 (3.3%)
<b>ZONA DISTRITAL (Lima)</b>				
Zona Norte	7 (8%)	-	1 (3.33%)	6 (20%)
Zona Sur	66 (73%)	30 (100%)	28 (93.33%)	8 (26.67%)
Zona Este	17 (19%)	-	1 (3.3%)	16 (53.33%)
<b>ACTUALMENTE ESTUDIA</b>				
Si	9 (10%)	3 (10%)	3 (10%)	3 (10%)

No	81 (90%)	27 (90%)	27 (90%)	27 (90%)
ACTUALMENTE TRABAJA				
Si	52 (57.78%)	13 (43.33%)	17 (56.67%)	22 (73.33%)
No	38 (42.22%)	17 (56.67%)	13 (43.33%)	8 (26.67%)

## 2.2. Medición

El instrumento de medición incluye una ficha de datos y la Escala de Satisfacción con Servicios. La ficha de datos recolectó información del alumno respecto a edad, sexo, ciclo de estudios, estado civil, antecedentes educativos y otros (ver anexo 2) para lo cual se consideró un tiempo aproximado de 3 minutos de duración.

Para medir la variable satisfacción con servicios se utilizó el “Instrumento para la Medición del Nivel de Satisfacción de Estudiantes del Nivel Superior” (ver anexo 4) elaborado por Álvarez et al. (2015) que consta de 40 ítems agrupados en ocho dimensiones, tal y como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2

*Dimensiones de la Escala de Satisfacción con Servicios*

Dimensión	Definición
Plan de estudios	Hace referencia a la pertinencia del plan de estudios, los contenidos de los cursos y/o talleres, la metodología empleada por los docentes, la actitud de los mismos, los materiales utilizados y la utilidad de los cursos de la carrera.
Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes	Tiene que ver con la claridad de los docentes al exponer, la capacidad de saber escuchar las opiniones de los demás, y el dominio y conocimiento de los temas. Asimismo, la capacitación y actualización de los profesores, la exigencia y responsabilidad en clase. Además, de la capacidad para orientar, apoyar y promover la participación, así como la integración de equipos.
Métodos de enseñanza y evaluación	Esta dimensión tiene que ver con la incorporación de nuevas tecnologías para la enseñanza (softwares, máquinas, cursos virtuales) y la evaluación de aspectos claves del aprendizaje.
Nivel de autorrealización del estudiante	Tiene que ver con las calificaciones y resultados obtenidos por el estudiante, los conocimientos, habilidades y valores adquiridos, así como la preparación y/o capacitación obtenida para insertarse al mundo laboral.
Servicios de apoyo	Tiene que ver con la posibilidad de acceder a la sala de cómputo, internet, material fotocopiado de apoyo y a actividades culturales, artísticas o recreativas, y a sesiones de tutorías.
Servicios administrativos	Hace referencia al control y seguimiento de los estudiantes, así como también al proceso de admisión e inscripción a la carrera.
Ambiente propicio	Hace referencia a la atención recibida por parte del personal administrativo (secretaría y auxiliares), personal de apoyo y mantenimiento, docentes, y la percepción del instituto como espacio de desarrollo personal y profesional.

El instrumento de Álvarez et al. (2015) fue aplicado a estudiantes de universidades públicas y privadas de México, con una confiabilidad de 0.92 de Alfa de Cronbach y en su diseño fue sometida por los autores a validez de contenido de las variables que tienen impacto en la satisfacción del estudiante, validez de criterio con otros estudios similares y, además, a validez de constructo, con lo cual se verificó el instrumento en 3 etapas (relación teórica de los conceptos, correlación y análisis de los conceptos, e interpretación de evidencia (Álvarez et al., 2015).

Sin embargo, para fines de la presente investigación, el instrumento original pasó por un proceso de adaptación al contexto de la población de estudio, para lo cual se llevó a cabo una entrevista con el director del IEST de la muestra con el objetivo de obtener información detallada respecto a los servicios que se brindan y realizar una validación de los ítems a medir, comparando la información que recogía y medía el instrumento original (Ver figura 1).

Figura 1.

*Adaptación de la Escala de Satisfacción con Servicios*

Dimensión	Escala original (Álvarez y otros, 2015)	Escala adaptada	Justificación	Modificación
	ítems original	ítem adaptado		
PLAN DE ESTUDIOS	Pertinencia del plan de estudios	Los cursos de mi carrera responden a las necesidades del contexto	Durante el estudio piloto surgieron dudas sobre el significado de la palabra <b>pertinencia</b> , por lo cual se plantea mencionar: si los cursos responden a las necesidades	Lenguaje
	Contenido de las asignatura	Los contenidos de los cursos y/o talleres de mi carrera	Porque las 3 carreras técnicas en cuestión dictan <b>cursos</b> y, además, <b>talleres</b>	Creación / División
	Metodología Aplicada	La forma como se enseñan los cursos La actitud de los docentes Los materiales utilizados para el aprendizaje	Durante el piloto surgieron dudas acerca de la composición del término <b>Metodología</b> . Por lo cual se dividió el concepto en: Forma de enseñar y actitud docente, y materiales utilizados para el aprendizaje.	Creación / División

	Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación	La utilidad de los cursos de mi carrera	Durante el piloto surgieron dudas sobre el concepto " <b>relevancia</b> ", por lo cual se plantea mencionar: "utilidad de los cursos de mi carrera"	Lenguaje
CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES	Capacidad de comunicación	Los docentes son claros cuando exponen los temas	Durante el piloto surgieron dudas sobre el concepto de "capacidad de comunicación", lo cual tuvo que delimitarse en dos ítems: claridad al exponer y capacidad de escuchar a los demás	Creación / División
		Los docentes saben escuchar las opiniones de los demás		
	Conocimiento y dominio de los temas	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de los temas	Se agregó la palabra "los docentes" para enfatizar a quién se refiere la afirmación	Lenguaje
	Capacitación y actualización	Los docentes se encuentran capacitados y actualizados		
	Nivel de exigencia	Los docentes son exigentes		
	Responsabilidad	Los docentes son responsables		
	Orientación y apoyo al estudiante	Los docentes orientan y apoyan a los estudiantes		
	Promueve la participación del estudiante	Los docentes promueven la participación de los estudiantes		
Promueve la integración de equipos	Los docentes promueven la integración de los equipos			
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	Incorporación de las nuevas tecnologías	Se incorporan nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, máquinas, cursos virtuales)		
	Sistema de evaluación	Se evalúan aspectos claves del aprendizaje	El ítem original es muy general respecto a la evaluación.	Lenguaje
NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE	Calificaciones o resultados obtenidos	Mis calificaciones y/o resultados obtenidos	Se agregó (al inicio del ítem) "mis" para enfatizar que es una autoevaluación del participante	Lenguaje
	Conocimientos y habilidades adquiridas	Mis Conocimientos y habilidades aprendidas		
	Valores adquiridos	Mis Valores adquiridos en la institución	Se agregó al final del ítem "en la institución" para referirse a los valores adquiridos dentro del instituto	Lenguaje

	Capacitación para la inserción al mundo laboral	Mi preparación y/o capacitación para entrar al mundo laboral	Considerando no solo la capacitación sino también la preparación que reciben para ingresar al mundo laboral	Lenguaje
SERVICIOS DE APOYO	Servicio bibliotecario	-	El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio	Eliminación
	Acceso a sala de cómputo	Acceso a sala de cómputo	(no se modificó)	
	Acceso a internet	Acceso a internet	(no se modificó)	
	Servicio de fotocopiado	Acceso a material fotocopiado de apoyo	Se eliminó el ítem porque el instituto no cuenta con este servicio, pero se creó el ítem "acceso a material fotocopiado" que se brinda a los estudiantes.	Eliminación
	Cafetería escolar	-	El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio	Eliminación
	Servicio médico	-	El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio	Eliminación
	Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas	Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas	(no se modificó)	
	-	Acceso a sesiones de tutoría (personal y/o grupal)	Se implementó este ítem porque las 3 carreras recibieron este tipo de servicio	Creación / División
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Control escolar	Control y seguimiento de los estudiantes	No solamente se controla sino se realiza un seguimiento a los estudiantes, en distintos procesos	Lenguaje
	Proceso de admisión e inscripción	Sobre el proceso de admisión e inscripción a mi carrera	Se agregó la palabra "sobre el" y "a mi carrera" para mejorar la redacción y el sentido hacia el participante.	Lenguaje
AMBIENTE PROPICIO	Atención por parte del personal administrativo	Atención por parte del personal administrativo (secretaria, auxiliares)	Se agregó al final la referencia a secretaria y auxiliares	Lenguaje
	Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento	Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento (limpieza, seguridad, cómputo)	Era necesario referirnos a los componentes del personal de apoyo y mantenimiento: limpieza, seguridad y cómputo	Lenguaje
	Atención por parte del personal docente	Atención por parte del personal docente	(no se modificó)	

	Ambiente estudiantil	El instituto como espacio de desarrollo personal y profesional	El término ambiente estudiantil era muy general, por lo que conceptualizamos "ambiente" como espacio de desarrollo personal y profesional	Lenguaje
INFRAESTRUCTURA	Limpieza de las instalaciones	Limpieza de las instalaciones (salones, auditorio, baños, escaleras, pasadizos)	Definimos instalaciones como: salones, auditorio, baños, escaleras y pasadizos	Lenguaje
	Condiciones del mobiliario	Condiciones del mobiliario (mesas, carpetas, computadoras, pizarras)	Definimos mobiliario como: mesas, carpetas, computadoras, pizarras	Lenguaje
	Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)	Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)	(no se modificó)	
	Espacios para el descanso y recreación	-	<i>El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio</i>	Eliminación
	Instalaciones de la biblioteca	-	<i>El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio</i>	Eliminación
	Instalaciones del área de cómputo	Instalaciones del área de cómputo (laboratorio)	(no se modificó)	
	Instalaciones de la cafetería escolar	-	<i>El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio</i>	Eliminación
	Instalaciones deportivas	-	<i>El ítem se omitió en la escala adaptada porque el instituto no contaba con este servicio</i>	Eliminación
	Instalaciones sanitarias	Instalaciones sanitarias (agua potable y desagüe)	sanitarias como agua potable y desagüe	Lenguaje

Como resultado del proceso de adaptación del instrumento, se eliminaron en total ocho (8) ítems de dos dimensiones del instrumento (“Servicios de Apoyo” e “Infraestructura”). Los ítems que se eliminaron no se atribuyen al servicio de la institución del presente estudio, puesto que en dicho IEST no se ofrecían tales servicios,

por consiguiente se procedió con la omisión en la adaptación de la Escala de Satisfacción con Servicios (ver tabla 3).

Tabla 3

*Ítems eliminados*

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems (servicios)</b>
Servicios de apoyo	Servicio bibliotecario; Cafetería escolar; Servicio médico; y servicio de fotocopiado.
Infraestructura	Espacios para la recreación; Instalaciones de la Biblioteca; Instalaciones de la Cafetería Escolar; Instalaciones deportivas.

Como parte del proceso de adaptación de la escala, se modificó la redacción de dieciséis (16) ítems debido a que en el estudio piloto, realizado con una pequeña muestra de participantes con características similares a la muestra final del estudio, surgieron distintas preguntas respecto a los ítems, dificultando la adecuada comprensión por parte de los participantes. Ante ello, se consideró crear y dividir cinco (5) ítems adicionales, con lo cual se logró hacer referencia a servicios en específico para cada dimensión, como por ejemplo la adaptación del ítem original “Metodología Aplicada” que se dividió en: “La forma como se enseñan los cursos”, “Actitud de los docentes” y “Los materiales utilizados para el aprendizaje” (ver figura 1). Al mismo tiempo, se llevó a cabo una revisión de los ítems con un grupo de expertos, con quienes se validó la versión final del instrumento para su aplicación.

Como resultado del proceso de adaptación del instrumento original, se obtuvo un instrumento con un nivel de consistencia interna Alfa de Cronbach de  $\alpha$  .96, compuesto por treinta y siete (37) ítems agrupados en ocho (8) dimensiones con valores de consistencia interna mayores a 0.70, lo cual indica una alta confiabilidad y validez (ver tabla 4) conservando la distribución de las dimensiones del instrumento original: “Plan de Estudios”, “Capacitación y Habilidad para la Enseñanza de los Docentes”, “Métodos de enseñanza y evaluación”, “Nivel de Autorrealización del estudiante”, “Servicios de Apoyo”, “Servicios Administrativos”, “Ambiente propicio” e “Infraestructura”.

Tabla 4

*Análisis de confiabilidad, según dimensión y total de la encuesta*

Dimensión	Alfa de Cronbach
Plan de Estudios	0.86
Capacitación y Habilidad para la Enseñanza de los Docente	0.92
Métodos de enseñanza y evaluación	0.76
Nivel de Autorrealización del estudiante	0.84
Servicios de Apoyo	0.78
Servicios Administrativos	0.77
Ambiente propicio	0.86
Infraestructura	0.85
Escala Total	0.96

Respecto a la valoración de la escala, cada ítem fue valorado mediante formato tipo Likert con puntuación del 1 al 5, donde 1 es igual a la categoría “Totalmente insatisfecho”; 2 es igual a “Poco Insatisfecho”; 3 es igual a “Ni satisfecho ni insatisfecho”; 4 es igual a “Poco Satisfecho” y 5 es igual a “Totalmente satisfecho”, siendo el puntaje mínimo de 37 puntos y el máximo de 185 puntos (Ver Anexo 3).

### **2.3. Procedimiento**

Se solicitó a las autoridades de la institución el permiso para ingresar al IEST, y la posibilidad de poder acceder a los estudiantes y aplicar los instrumentos.

Luego, el personal auxiliar del IEST brindó el apoyo comunicando a los estudiantes quienes, previamente, fueron seleccionados como parte de la muestra del estudio (pues cumplían con los criterios de selección y fueron elegidos aleatoriamente) informándoles sobre su participación en una encuesta programada a determinada fecha y hora. Posteriormente, el personal auxiliar brindó las facilidades para el espacio donde se aplicó la encuesta, la cual se realizó en el auditorio del IEST.

La aplicación del instrumento fue realizado durante dos (2) semanas, programadas en tres sesiones: en la primera se aplicó a los 30 seleccionados de la carrera de Gestión en la Construcción, en la segunda sesión participaron los seleccionados de Administración de Hoteles y Restaurantes y Producción de Confecciones, mientras que en la tercera sesión participaron aquellos que no asistieron a las sesiones anteriores.

Luego de revisar las encuestas, se coordinó una cuarta fecha para asistir al IEST con el propósito de completar las preguntas que no registraron respuestas de algunos participantes o se omitieron. El investigador estuvo presente en cada una de las sesiones y aplicación de las encuestas con el fin de brindar las indicaciones necesarias y resolver las dudas de los participantes. El tiempo estimado de la aplicación fue de 30 minutos aproximadamente.

Asimismo, se tomó todas las consideraciones éticas planteadas en el consentimiento informado (ver anexo 1) las cuales fueron leídas de manera conjunta con los participantes para dejar en claro el carácter voluntario de la participación, además se les indicó que las encuestas son confidenciales y anónimas por lo que su identidad y datos sociodemográficos no serían revelados en ningún momento de la evaluación ni posterior a ella. Además, se les explicó que la información brindada sería empleada en el presente estudio para fines estrictamente académicos.

Posterior a la aprobación del consentimiento informado y aceptación de participar en el estudio por parte del grupo de estudiantes pre-seleccionados, se procedió a la aplicación de la ficha de datos sociodemográficos y de la Escala de Satisfacción con servicios.

### **2.3.1. Análisis de datos**

La información recabada fue digitada en una base de datos y analizada con el programa estadístico SPSS versión 21. Se contó con un total de doce omisiones, las cuales fueron consideradas como “datos perdidos”. Estos datos fueron reemplazados con el promedio del puntaje total del ítem de la dimensión de acuerdo a la carrera y sexo que pertenecía el/la participante.

En primer lugar, se calculó el nivel de confiabilidad de la Escala de Satisfacción con servicios, utilizando el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach. Además, se llevaron a cabo los análisis descriptivos de la satisfacción de toda la muestra del estudio en conjunto para cada una de las dimensiones de la prueba. Asimismo, se realizó el análisis de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, adecuados para una muestra mayor a 50 datos, encontrando una distribución no normal (ver tabla 5 y tabla 6).

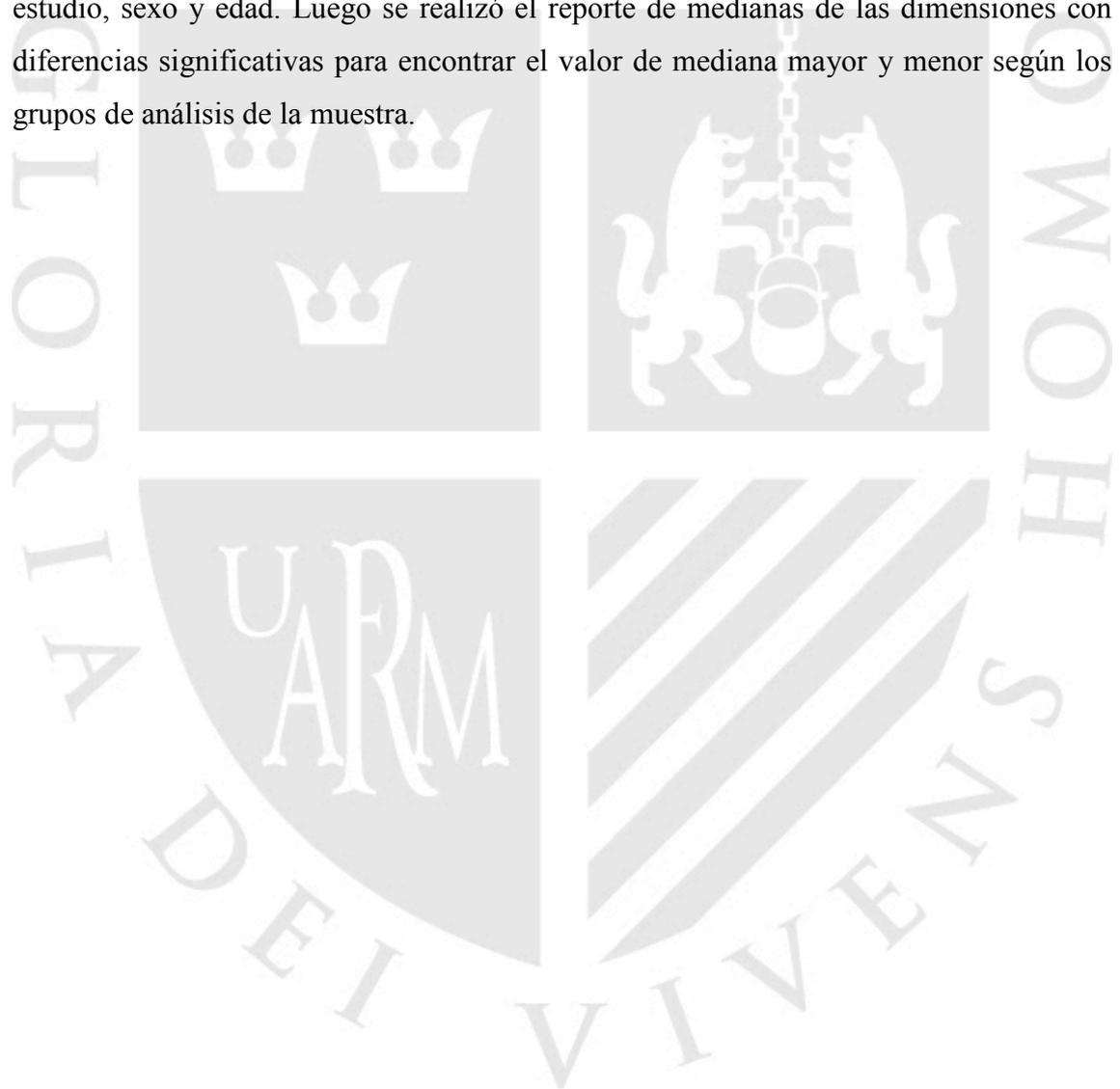
Tabla 5  
*Estadísticos de Normalidad de la prueba*

	Plan de Estudios	Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente	Métodos de enseñanza y evaluación	Nivel de autorrealización del estudiante	Servicios de apoyo	Servicios administrativos	Ambiente propicio	Infraestructura
Válidos	90	90	90	90	90	90	90	90
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Asimetría	-1.82	-2.165	-1.091	-1.426	-.383	-1.230	-.882	-.763
Curtosis	4.572	5.934	1.133	2.280	-.547	1.874	.333	.324

Tabla 6  
*Test de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	df	Sig.	Estadístico	df	Sig.
Plan de Estudios	.162	90	.000	.842	90	.000
Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente	.190	90	.000	.774	90	.000
Métodos de enseñanza y evaluación	.175	90	.000	.881	90	.000
Nivel de autorrealización del estudiante	.203	90	.000	.855	90	.000
Servicios de apoyo	.100	90	.026	.967	90	.022
Servicios administrativos	.201	90	.000	.869	90	.000
Ambiente propicio	.143	90	.000	.919	90	.000
Infraestructura	.101	90	.024	.949	90	.001

Considerando lo anterior, a fin de analizar si había diferencias significativas por carrera y por el perfil del estudiante, se utilizaron pruebas no paramétricas. Así, se utilizó la prueba “Kruskal Wallis” a través de la cual se obtienen diferencias significativas respecto al nivel de satisfacción con servicios comparando por los puntajes significativos obtenidos en cada dimensión según carrera de estudio, año de estudio, sexo y edad. Luego se realizó el reporte de medianas de las dimensiones con diferencias significativas para encontrar el valor de mediana mayor y menor según los grupos de análisis de la muestra.



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación. Se presentan los estadísticos descriptivos respecto al puntaje total y la mediana obtenidos en la Escala de Satisfacción con Servicios. Luego, se reportan los resultados de acuerdo a los objetivos del estudio para lo cual se presentan los descriptivos de la variable satisfacción con servicios y los resultados de los contrastes de muestras independientes y medianas realizados según carrera técnica (Administración de Hoteles y Restaurantes, Producción de Confecciones y Gestión en la Construcción) y según perfil del estudiante (sexo, edad y año de estudio).

### 3.1. Satisfacción con servicios según total de la muestra

En primer lugar, la media del puntaje total de la muestra fue de  $M= 3.93$  ( $D.E 0.68$ ) es decir, los estudiantes del IEST se encuentran pocos satisfechos con los servicios brindados.

En segundo lugar, los niveles de satisfacción alcanzados en la muestra mediante estadísticos descriptivos señalan que la dimensión con mayor satisfacción es la de “Capacitación y Habilidad para la Enseñanza Docente” reportando una media de  $M=4.33$ , seguida por la dimensión “Nivel de Autorrealización del estudiante”, con una media de  $M=4.24$ , lo que podría interpretarse como las áreas donde los estudiantes perciben que sus expectativas se cumplen. Mientras que, la dimensión con menor satisfacción es la de “Servicios de apoyo”, reportando una media de  $M=3.37$ , lo que podría significar que los estudiantes presentan una mayor demanda de atención en esta dimensión. (Ver tabla 7).

Tabla 7

*Análisis descriptivos de satisfacción por dimensión*

	N	Media	D.E
Plan de Estudios	90	4.19	.74
Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente	90	<b>4.33</b>	.75
Métodos de enseñanza y evaluación	90	4.00	.91
Nivel de autorrealización del estudiante	90	<b>4.24</b>	.67
Servicios de apoyo	90	<b>3.37</b>	.93
Servicios administrativos	90	4.02	.89
Ambiente propicio	90	3.77	.91
Infraestructura	90	3.54	.90

### 3.2. Satisfacción con servicios según carrera de estudio

Por otro lado, para dar respuesta al primer objetivo del presente estudio, se utilizó la prueba no paramétrica Kruskal Wallis (K-W) con la cual se realizó el análisis “K-muestras independientes”, con el propósito de encontrar diferencias estadísticamente significativas en la Escala de Satisfacción con servicios, según dimensión como se observa en la tabla 8.

Tabla 8

*Resultados de la Prueba Kruskal Wallis*

	Plan de estudios	Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente	Métodos de enseñanza y evaluación	Nivel de autorrealización del estudiante	Servicios de apoyo	Servicios administrativos	Ambiente propicio	Infraestructura
Chi-Square	5.687	11.121	10.336	2.546	13.693	8.942	4.228	8.761
Df	2	2	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig	.058	.004	.006	.280	.001	.011	.121	.013

Es así que, los resultados del análisis K-W según dimensión, realizados con cada grupo de carrera de estudio, encontraron diferencias significativas en seis de las ocho dimensiones de la prueba: “Plan de Estudios”, “Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente”, “Métodos de Enseñanza y Evaluación”, “Servicios de Apoyo”, “Servicios Administrativos” e “Infraestructura”, reportando que la carrera con mayor satisfacción en tales dimensiones es la de Gestión en la Construcción, con una mediana significativamente mayor en comparación a las carreras de Producción de Confecciones y Administración de Hoteles y Restaurantes, lo que podría interpretarse como las áreas donde los estudiantes de Gestión en la Construcción perciben que sus expectativas se están cumpliendo (ver tabla 9).

Tabla 9

*Análisis de diferencias de las dimensiones según carrera de estudios (N=90)*

Dimensión	Gestión en la	Producción de	Administración	K-W
	Construcción	Confecciones	de Hoteles y Restaurantes	
	(n=30)	(n=30)	(n=30)	
	<i>Mdn</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mdn</i>	
Plan de estudios	4.50	4.33	4.16	0.058
Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente	4.78	4.39	4.39	0.004
Métodos de Enseñanza y Evaluación	4.50	4.00	4.00	0.006
Nivel de Autorrealización	4.50	4.50	4.37	0.280
Servicios de Apoyo	3.90	3.40	3.20	0.001
Servicios Administrativos	4.50	4.00	4.00	0.011
Ambiente Propicio	4.25	4.00	3.75	0.121
Infraestructura	4.00	3.60	3.20	0.013

Los resultados según cada dimensión expuestos en la tabla 9, reporta que en la dimensión “Plan de Estudios” (Sig.= 0.058) existe diferencia significativa entre la carrera de Gestión en la Construcción (Sig.=0.021; Mdn=4.50) y Administración de Hoteles y Restaurantes (Sig.=0.021; Mdn=4.16); así como entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.075; Mdn=4.50) y Producción de Confecciones (Sig.=0.075; Mdn=4.33), lo que significaría que los estudiantes de Gestión en la Construcción tienen

una percepción más favorable respecto al Plan de Estudios que posee su carrera en comparación a sus pares de Confecciones y Administración.

Asimismo, los resultados obtenidos en la dimensión “Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente” (Sig.=0.004) evidencia diferencias significativas entre los estudiantes de Gestión en la Construcción (Sig.=0.005; Mdn=4.78) y Administración de Hoteles (Sig.=0.005; Mdn=4.39); y entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.003; Mdn=4.78) y Producción de Confecciones (Sig.=0.003; Mdn=4.39), lo que podría interpretarse como la dimensión en la cual Gestión en la Construcción percibe de manera más positiva la capacidad de sus docentes y la habilidad para su enseñanza en clase.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de la dimensión “Métodos de Enseñanza y Evaluación” (Sig.=0.006) se observa una diferencia entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.002; Mdn=4.50) y Administración de Hoteles y Restaurantes (Sig.=0.002; Mdn=4.00); así como entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.051; Mdn=4.50) y Producción de Confecciones (Sig.=0.051; Mdn=4.00), lo que indicaría que los participantes de Gestión en la Construcción consideran que los métodos de enseñanza y evaluación se ajustan a las expectativas que tenían del servicio, en comparación a los otros grupos.

En la dimensión “Servicios de Apoyo” (Sig.=0.001) el análisis de contraste resulta que Gestión en la Construcción (Sig.=0.001; Mdn=3.90) tiene un mayor nivel de satisfacción en comparación a Administración de Hoteles (Sig.=0.001; Mdn=3.20) y Producción de Confecciones (Sig.=0.004; Mdn=3.40), para lo cual se interpreta que los de Gestión en la Construcción consideran que sus expectativas se están cumpliendo en relación a los servicios de actividades recreativas, tutorías, material de apoyo, y otros, a diferencia de las dos carreras que pertenecen al IEST.

Además, los resultados del análisis de la dimensión “Servicios Administrativos” (Sig.=0.011) presenta diferencias significativas entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.008; Mdn=4.50) y Administración de Hoteles y Restaurantes (Sig.=0.008; Mdn=4.00); y entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.012; Mdn=4.50) y Producción de Confecciones (Sig.=0.012; Mdn=4.00) lo que podría significar que la dimensión favorece la percepción positiva de Gestión en la Construcción respecto al

cumplimiento de sus expectativas y, además, percibe de manera más positiva los servicios relacionados al control y seguimiento así como el servicio recibido durante el proceso de inscripción a la carrera.

Por último, el análisis realizado en la dimensión “Infraestructura” (Sig.=0.013) reporta que existe diferencia entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.008; Mdn=4.00) y Administración de Hoteles (Sig.=0.008; Mdn=3.20); así como entre Gestión en la Construcción (Sig.=0.018; Mdn=4.00) y Producción de Confecciones (Sig.=0.018; Mdn=3.60), lo que podría significar que Gestión en la Construcción considera que sus expectativas se están cumpliendo de acuerdo a los servicios de actividades recreativas, tutorías, y material de apoyo recibido, en contraste con sus pares que pertenecen propiamente al IEST.

### 3.3. Satisfacción con servicios según perfil del estudiante

De acuerdo al segundo objetivo del presente estudio, se aplicaron los análisis de contrastes Kruskal Wallis y de comparación de medianas para la variable “perfil del estudiante” y su las variables que la conforman: *Año de estudio (Primer y Segundo año)*, *Sexo (Hombre - Mujer)* y *Edad (rango etario)*. En la Tabla 10 se presentan los resultados del análisis.

Tabla 10  
*Análisis de diferencias de las dimensiones según año de estudio (N= 90)*

<i>Dimensión</i>	Primer año	Segundo año	K-W
	(n=38) <i>Mdn</i>	(n=52) <i>Mdn</i>	
Plan de estudios	4.50	4.16	0.011
Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente	4.66	4.44	0.183
Métodos de Enseñanza y Evaluación	4.50	4.00	0.057
Nivel de Autorrealización	4.75	4.25	0.007
Servicios de Apoyo	3.60	3.40	0.127
Servicios Administrativos	4.50	4.00	0.022
Ambiente Propicio	4.00	3.87	0.397
Infraestructura	3.60	3.60	0.765

Como se observa en la Tabla 10, el análisis realizado según *año de estudio* respecto a la satisfacción con servicios, reporta que existen diferencias significativas

entre los estudiantes del 1er año y los del 2do año, de acuerdo a cuatro (4) dimensiones de la Escala: “Plan de estudios”; “Métodos de enseñanza y evaluación”; “Nivel de Autorrealización”, y “Servicios Administrativos”.

Así, los resultados expuestos en la tabla 10, reportan que existe diferencia significativa en la dimensión “Plan de estudios” (Sig.=0.011) entre el grupo de estudiantes del 1er año (Mdn=4.50) con una mediana significativamente mayor a la de los estudiantes del 2do año (Mdn= 4.16). Lo que permite interpretar que los del 1er año tienen una percepción más favorable sobre el Plan de estudios que se dicta en dicha etapa.

Asimismo, se observa que existe diferencia en la dimensión “Métodos de Enseñanza y Evaluación” (Sig.=0.057) donde el grupo del 1er año (Mdn=4.50) reporta una mediana significativamente mayor que la del 2do año (Mdn=4.00). Lo que significaría que los del 1er año se encuentran más satisfechos con los métodos de enseñanza y evaluación que realizan los docentes en las asignaturas de esta etapa, en contraste a la menor satisfacción reportada por los del 2do año.

Así también se encuentra diferencia en la dimensión “Nivel de Autorrealización” (Sig.=0.007) donde el 1er año (Mdn=4.75) reporta una mediana significativamente mayor a la del grupo de 2do año (Mdn=4.25), lo que indicaría que los estudiantes de 1er año perciben que sus expectativas se están cumpliendo durante el primer año de estudio.

La dimensión “Servicios Administrativos” también establece diferencias significativas (Sig.=0.022) estableciendo que el grupo del 1er año (Mdn=4.50) es el que presenta una mediana significativamente mayor que los del 2do año (Mdn=4.00), lo que significaría que los del 1er año tienen una percepción más positiva en relación al control y seguimiento que se les realiza en el IEST, así como también sobre la experiencia en el proceso de admisión e inscripción a su carrera.

Por último, al realizar el análisis comparativo con las otras variables que componen el perfil del estudiante: “sexo” (Hombre - Mujer) y “edad” (Rango etario), a pesar de la revisión de literatura y su relación con la satisfacción (González-Peiteado,

Pino-Juste y Penado, 2017; Bullón, 2007; Gómez, Oviedo y Martínez, 2011; Nobario, 2018) no se encontraron diferencias significativas con lo que se pueda considerar un resultado concluyente. Por tal motivo, no se consideran los resultados obtenidos en dichas variables para el presente estudio.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN**

El objetivo principal del presente estudio fue analizar y comparar el nivel de satisfacción con servicios en estudiantes de tres carreras técnicas de un IEST Público de Lima Metropolitana. La discusión de los resultados que se presenta a continuación se ha realizado en función de dicho objetivo, explorando las posibles interpretaciones sobre la percepción de la satisfacción con servicios de los estudiantes en esta investigación.

Para ello, se presenta la discusión de los principales resultados, comenzando por analizar de manera general el nivel de satisfacción con servicios, para luego desarrollar los hallazgos según los objetivos específicos, es decir, se examinará el nivel de satisfacción con servicios según carrera de estudio y según perfil del estudiante. Al finalizar este capítulo se presentan las conclusiones, limitaciones y recomendaciones del estudio.

El análisis general de satisfacción con servicios indica que los estudiantes se encuentran pocos satisfechos. Esto podría estar relacionado con las dificultades que existen respecto a la baja calidad y algunas deficiencias en los recursos y servicios ofrecidos por las IEST públicas (Minedu, 2016) por lo que se podría inferir que este contexto sea producto de la falta de desarrollo de capacidades en los estudiantes, la escasa infraestructura a la que se enfrentan y la ausencia de espacios adecuados para el estudio, así como la escasez de personal docente calificado (Linares, 2015).

También, podría entenderse desde las dificultades propias del IEST, y es que de acuerdo a la información recogida del director de dicha institución, existen ciertas limitaciones propias del sector público: escasez de plazas docentes, falta de nuevas tecnologías y de personal administrativo (Bonfiglio, 2008; Uceda, 2010; ProCalidad, 2013; Korea Institute for Development Strategy, 2015; Gonzales de Olarte, 2017).

Por ende, para la muestra de estudio, gran parte de sus expectativas con respecto a su proceso formativo no se han visto confirmadas. Se puede desprender que existen diferencias entre las expectativas de los estudiantes en torno a la calidad de los servicios que se brindan y los servicios realmente recibidos. Por lo tanto, además de buscar que los estudiantes logren confirmar sus expectativas del servicio educativo siendo este el esperado, la institución debe buscar que estas expectativas sean superadas (Oliver, 1980 en Bullón, 2007).

Para lograr una mejor comprensión del nivel de satisfacción con servicios que tienen los estudiantes, ha sido importante explorar la satisfacción a nivel de todas las dimensiones de la Escala. Como resultado, se encontraron diferencias según las dimensiones de la Escala de Satisfacción con servicios, determinando que la muestra del estudio se reporta con mayor satisfacción respecto a la capacitación y habilidad para la enseñanza docente, es decir, con las capacidades y las competencias empleadas por los docentes respecto al proceso de enseñanza. Siendo esta valoración un impacto positivo respecto al sistema de trabajo de la institución (Gento y Vivas, 2003) y, asimismo, reportándose como percepción de una mejor calidad en la capacitación, conocimiento y aptitudes que hacia los docentes en el aula (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015).

Por otro lado, se observa que los estudiantes valoran con menor grado de satisfacción la dimensión “Servicios de Apoyo”, es decir, los estudiantes perciben de forma menos favorable los servicios relacionados al acceso a la sala de cómputo, internet, material fotocopiado de apoyo y actividades culturales, artísticas y recreativas, así como también a sesiones de tutorías personales y grupales. Indicando esta valoración, según Gento y Vivas (2003), una percepción de baja calidad por el sistema de trabajo de la institución y de las condiciones para lograr acceder a espacios de interacción virtuales, nuevas tecnologías para el aprendizaje, acceso a material de estudio y actividades recreativas.

En consecuencia, el hecho de no contar con tecnologías como la conexión a internet puede ser una limitación para los estudiantes respecto a la posibilidad de promocionar una vida social y académica entre ellos, dando por sentado que el acceso a este servicios no es un lujo sino una necesidad cotidiana a la que se debe prestar atención (Agámez, et. al, 2009), así como también se debe prestar atención a la promoción y práctica de ciertas actividades de esparcimiento y recreación como las expresiones artísticas y genera un efecto positivo en el rendimiento académico de los estudiantes (Ferreyra, Oropeza y Ávalos, 2014) haciendo que, posteriormente, mejore la percepción del estudiante respecto al servicio.

Asimismo, se realizó el análisis de los resultados de satisfacción según carrera técnica de estudio, encontrándose diferencias significativas en seis dimensiones de la prueba, siendo: 1) Plan de Estudios, 2) Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente, 3) Métodos de Enseñanza y Evaluación, 4) Servicios de Apoyo, 5) Servicios Administrativos e 6) Infraestructura, donde se observa que la carrera de Gestión en la Construcción posee una percepción de satisfacción mayor en comparación a las carreras de Producción de Confecciones y de Administración de Hoteles y Restaurantes que presentan una percepción menos favorable de los servicios recibidos.

Por lo anterior, se podría inferir que el nivel de satisfacción percibido por las carreras de Producción de Confecciones y de Administración de Hoteles y Restaurantes, respecto a las seis (6) dimensiones señaladas, al depender de la gestión propiamente pública de la IES hace que las dificultades encontradas en este tipo de gestión, como la falta de espacios para estudiar, escasos salones, falta de equipamiento de laboratorios de cómputo, y planes de estudio ineficaces (ProCalidad, 2013) al igual que la ausencia de personal docente calificado (Linares, 2015) y la falta de capacitación del estudiante para insertarse al mercado laboral (Alfageme y Guabloche, 2014) pues como dicha gestión opera con una participación pública mínima del Gobierno bajo la administración de las Direcciones Regionales de Educación resulta además en niveles de deserción estudiantil debido a la baja calidad brindada en la formación académica (KDS, 2015; Aguirre, 2015) que conlleva a la ausencia de políticas educativas orientadas a la formación profesional de calidad y que no permite el desarrollo de capacidades en los estudiantes y a su vez conlleva a la dificultad de insertar profesionales al mercado laboral (ProCalidad, 2013).

Caso contrario sucede con la carrera de Gestión en la Construcción que tiene una percepción más favorable de las seis (6) dimensiones señaladas anteriormente, y es que podría inferirse que al contar con la gestión de una empresa privada en convenio con la IES, se ve respaldada en la búsqueda por mejorar los servicios que recibe, tratando así de reducir las necesidades y/o dificultades que se presenten durante su formación, lo que va a permitir un acceso al mercado laboral. Las IES que cuentan con una gestión privada han logrado desarrollar programas de formación tecnológicos basados en una política de calidad de servicio, por lo cual se encuentran habilitados con adecuadas infraestructuras conjuntamente con una implementación de metodologías educativas que aseguran la calidad durante el proceso de formación (KDS, 2015).

Continuando con la discusión de los resultados en relación a las dimensiones con diferencias significativamente estadísticas entre Gestión en la Construcción, Producción de Confecciones y Administración de Hoteles y Restaurantes, partiremos por el análisis de los resultados obtenidos en la dimensión “Plan de estudios”. Así, de acuerdo a los resultados, los estudiantes de la carrera de Gestión en la Construcción poseen una satisfacción más favorable respecto a dicha dimensión, a diferencia de los de Producción de Confecciones y Administración de Hoteles y Restaurantes que reportan un menor índice de satisfacción.

La satisfacción de Gestión en la Construcción en esta dimensión refleja la valoración de uno de los aspectos claves dentro del proceso de formación del estudiante, que comprende, además de la malla curricular, sino todo lo referente a la pertinencia de los contenidos recibidos, la metodología y actitud empleada por los docentes, los materiales utilizados y la utilidad de las asignaturas de la carrera. Podría determinar la calidad educativa de un centro de formación desde la perspectiva del estudiante, dado que estaría relacionado con el proceso de enseñanza y aprendizaje, uno de los factores de mayor relevancia al evaluar la satisfacción estudiantil (Egea, 2001; Pichardo, García, De la Fuente & Justicia, 2007). Mientras que la valoración de menor satisfacción reportada por Producción de Confección y Administración de Hoteles y Restaurantes hace saber que los IES de gestión pública pasan por cambios en la malla curricular, generando un efecto negativo en la exigencia y en el perfil del estudiante. En consecuencia, podría inferirse que las carreras de Producción de Confección y Administración de Hoteles y Restaurantes al pasar por tales cambios en sus planes de estudio impactando en el nivel de satisfacción de manera negativa (ProCalidad, 2013).

En cambio, la carrera de Gestión en la Construcción mediante su convenio con la empresa privada establecería un Plan de estudios en función a las necesidades organizacionales de dicha empresa, las que deben ser cubiertas durante la formación técnica de sus estudiantes, logrando reducir los cambios en la malla curricular, concibiendo los contenidos de forma pertinente y estable, y generando mayor satisfacción en los estudiantes.

El análisis de los resultados de la dimensión “Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente” hace notar que Gestión en la Construcción posee un mayor índice de satisfacción en comparación a las otras dos carreras que reportan menor satisfacción. Esto nos hace inferir que Gestión en la Construcción al contar con el convenio de la empresa privada establece su plana docente con profesional altamente capacitado, y es que las plazas asignadas para los docentes son elegidas mediante convocatorias internas agrupando al equipo de profesionales (ingenieros, arquitectos, psicólogos, entre otros) que laboran en la empresa y pueden brindar determinadas horas a la enseñanza docente. Asimismo, en su mayoría, se realiza la elección de docentes externos mediante convocatorias abiertas en bolsas de trabajo (p.e. “Bumerang”) o por referencias de profesionales que cuentan con experiencia en el rubro de la construcción y/o se dediquen a la enseñanza en IES.

Por ese motivo, los estudiantes de Gestión en la Construcción poseen mayor satisfacción debido a que cuentan con una plana docente capacitado con conocimientos especializados en determinadas asignaturas, los cuales se dedican solo a cumplir sus funciones pedagógicas. Y es que, desde la perspectiva de los estudiantes, los docentes son considerados uno de los criterios que, al igual que el plan de estudios, determinan la calidad de un centro de formación por lo que es relevante para los estudiantes porque se relaciona con el proceso de enseñanza – aprendizaje (Egea, 2001) pero también es necesario señalar que el papel del docente de educación superior consiste en ser un gestor del conocimiento, un profesional capaz de generar situaciones que alienten al diálogo y a la creatividad, acompañe, oriente y motive el proceso de aprendizaje que permita alcanzar al estudiante ciertas competencias (Ortega, 2010). En contraste con la valoración de Gestión en la Construcción, el caso de las carreras de Producción de Confecciones y Administración de Hoteles y Restaurantes reportan menor satisfacción, puede ser a causa de las dificultades asociadas a los IES de gestión pública respecto a la falta de plazas docentes asignadas y cubiertas por el Ministerio de Educación, las

mismas que muchas veces no logran cubrirse en su totalidad por falta de personal, generando escasez de personal docente calificado que tienen que cumplir más de una tarea pedagógica; pero también se debe, en ocasiones, a inadecuadas políticas de evaluación y capacitación profesional (Linares, 2015) lo que, a su vez, hace pensar que repercute de manera negativa en la formación académica y desarrollo adecuado de competencias y habilidades técnico profesionales en los estudiantes.

La cuarta dimensión “Métodos de enseñanza y evaluación”, que supone el acceso e implementación de nuevas tecnologías para la enseñanza (programas, softwares, plataformas virtuales y equipos tecnológicos), de acuerdo a la información recibida por parte del personal responsable de la IES, se conoce que las carreras de Producción de Confecciones y Administración de Hoteles y Restaurantes cuentan con equipos o máquinas de alta costura así como también máquinas y utensilios de alta cocina con los que se apoyan en la formación de sus estudiantes durante cada semestre. Pero no cuentan con plataformas virtuales en las que se desarrollen actividades formativas porque no poseen laboratorios de cómputo implementados adecuadamente para dichas actividades. Mientras que, Gestión en la Construcción cuenta con recursos virtuales (programas y softwares digitales) que sirven como plataforma para el aprendizaje de asignaturas que han sido previamente virtualizadas; por ejemplo la asignatura de Diseño Industrial (AUTOCAD), lo cual permite que la formación se complemente con otros métodos de enseñanza-aprendizaje mediante nuevas tecnologías que fueron diseñadas y evaluadas desde su función comunicativa, como medio de aprendizaje a distancia que va generando que el aprendizaje se lleve a cabo en la medida en que el estudiante se siente involucrado haciendo uso didáctico de los medios (Fernández, Server, & Cepero, 2001) y desde luego, con la supervisión de los tutores y personal capacitado que se encuentra en los laboratorios de cómputo. Por ello, podríamos determinar que se estaría cubriendo las expectativas de los estudiantes desde su ingreso a la carrera a través del uso de nuevos métodos y espacios de enseñanza.

Por otra parte, el análisis de los resultados de la dimensión “Servicios de Apoyo” que tiene que ver con el acceso a las salas de cómputo, internet, material fotocopiado de apoyo y el acceso a actividades recreativas indican que la carrera de Gestión en la Construcción presenta mayor satisfacción en comparación a las otras carreras. En ese sentido, el nivel de satisfacción mayor lo registra la carrera de Gestión en la Construcción, se infiere que se deba al hecho de contar con dos (2) laboratorios de

cómputo e internet, recibir material impreso por cada unidad didáctica al iniciar cada semestre, así como el hecho de contar con una programación semanal de sesiones de tutorías grupales e individuales que brinda soporte socioemocional y evitar la deserción siendo un canal de diálogo y comunicación entre los estudiantes y los responsables del Programa.

Conviene subrayar que, a pesar de haber significancia en las diferencias, los puntajes de satisfacción con los servicios de apoyo es baja, y a pesar de que el puntaje de la carrera de Gestión en la Construcción (Mdn=3.90) sea significativamente más alto que las demás (3.20; 3.40) no quiere decir que se encuentren totalmente satisfechos. En ese sentido, se puede inferir que el promedio de tales niveles de satisfacción responden al hecho de que no todos los estudiantes han sido expuestos a los componentes de la dimensión. Por ejemplo, la IES no cuenta con espacio propio para desarrollar las actividades culturales, artísticas y recreativas. Así también, no todos los estudiantes cuentan con el acceso a la sala de cómputo, uso de internet y material fotocopiado, pues quienes acceden cada semestre a estos servicios son los de Gestión en la Construcción. Además, respecto al componente de acceso a sesiones de tutoría (personal y/o grupal) los estudiantes de Gestión en la Construcción cuentan con un programa dedicado a este aspecto y dirigido a todos los semestres, en cambio solo la carrera de Producción de Confecciones contaba con la experiencia del programa de tutorías grupales como acompañamiento académico dirigido a las estudiantes mujeres y era realizada por estudiantes de Psicología de la Univ. Ruiz de Montoya mediante una alianza estratégica con la IES, mientras que los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes no contaban con este servicio.

En la dimensión “Servicios Administrativos”, que supone los componente relacionados a los servicios de control y seguimiento de los estudiantes y al proceso de admisión e inscripción a la carrera, los estudiantes de la carrera de Gestión en la Construcción presentan una percepción más favorable en comparación a los estudiantes de las otras dos carreras. Así, de dicho resultado podríamos inferir que la percepción favorecedora se debe a que los estudiantes de Gestión en la Construcción cuentan con un personal específico (de apoyo) dedicado al control y seguimiento de sus estudiantes y egresados que son los tutores del Programa educativo quienes, además, evalúan y brindan el soporte y alternativas de solución que estén al alcance, asimismo cuentan con un control de inasistencias durante el semestre, medidas que conllevan a tomar acciones

como realizar llamadas telefónicas al estudiante y familiares, monitorear el aula respecto al control de inasistencias, y reforzar la información mediante mailing, redes sociales y reuniones con los padres de familia en quienes obtienen apoyo y soporte familiar tomándolo en cuenta para ayudar, comprender y tomar decisiones correctas con los estudiantes (Vélez & López, 2009). Así, la satisfacción en esta dimensión (Servicios administrativos) iría acorde a lo señalado por Gento y Vivas (2003), donde la percepción favorable por el servicio se da cuando se brinda una apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control, seguimiento y registro estudiantil.

Por último, respecto al análisis de los resultados obtenidos en la dimensión “Infraestructura”, se obtiene que Gestión en la Construcción posee el mayor índice de satisfacción en comparación a las otras carreras que reportan menor satisfacción. Por lo cual podría inferirse que la carrera de Gestión en la Construcción al contar con un convenio con la empresa privada, ha logrado implementarse de laboratorios de cómputo y de mobiliarios, pero comparte las mismas deficiencias con las carreras de Producción de Confecciones y Administración de Hotelería y Restaurantes respecto a la falta de limpieza de las instalaciones (salones, auditorios, baños, escaleras y pasadizos) que puede interpretarse que se necesita mayor frecuencia de limpieza debido a que la IES se encuentra en una zona rodeada de arenales, y contaminación de transporte urbano que dispersa las sustancias por el ambiente. En ese sentido, sería necesario que se complemente un mejor servicio del personal de limpieza dado que la dimensión de infraestructura es considerada un recurso clave para asegurar la calidad del servicio (ProCalidad, 2013).

Ahora, de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión infraestructura, se debe comprender que si bien se comparte un mismo espacio físico, con las deficiencias señaladas, son los estudiantes de la carrera de Gestión en la Construcción quienes acceden a ciertas mejoras debido a la gestión de la empresa privada. Así, los estudiantes podrían mostrar un mayor nivel de satisfacción al mejorarse las condiciones de infraestructura (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015); por ejemplo, contar con laboratorios equipados para realizar nuevos aprendizajes y conocimientos mediante el uso de la tecnología en relación a las necesidades de las asignaturas de estudio (Bullón, 2007).

Por lo tanto, y en base a la literatura analizada, luego de haber aplicado el instrumento de satisfacción con servicios, podríamos inferir, que la evaluación de la satisfacción con servicios, según carrera de estudio, da como resultado que las diferencias estén centradas en las dimensiones (“Plan de Estudios”, “Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente”, “Métodos de Enseñanza y Evaluación”, “Servicios de Apoyo”, “Servicios Administrativos” e “Infraestructura”) y se pueden explicar por las mejoras en los servicios de la carrera de Gestión en la Construcción.

Entonces, de acuerdo al párrafo anterior, encontramos que los resultados obtenidos parecen indicar que, al implementarse cambios en los servicios, se obtiene una mayor satisfacción de los estudiantes. Resultados que coinciden con el estudio realizado por Swindell & Kelly (2000) en el que señalan que al realizarse cambios en los servicios, se incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a estos. Así, los resultados de satisfacción obtenidos podrían brindar información acerca de las mejoras realizadas en las distintas carreras respecto a los servicios a los que acceden con el fin de implementar mejoras.

Por otro lado, los niveles de satisfacción con servicios que se muestran en los resultados según perfil (año de estudio, edad y sexo) indican que existen diferencias significativas según año de estudio en cuatro (4) dimensiones de la prueba: “Plan de estudios”, “Métodos de enseñanza y evaluación”, “Nivel de Autorrealización” y “Servicios Administrativos”. Ahora, estas diferencias establecen que el grupo de estudiantes del 1er año se encuentran más satisfechos que los del 2do año, estos últimos poseen una percepción menos favorable de los servicios recibidos.

Es así que, los resultados según año de estudio permiten inferir que el estudiante que cuenta con mayor tiempo de estudio posee mayor conciencia de lo que quiere a futuro y por consecuencia será más exigente respecto a la calidad de lo que se le brinda valorando con mayor rigor y reportando menor satisfacción, en comparación al estudiante que cuenta con menor tiempo de estudio pero reporta mayor satisfacción (Watson, 2013).

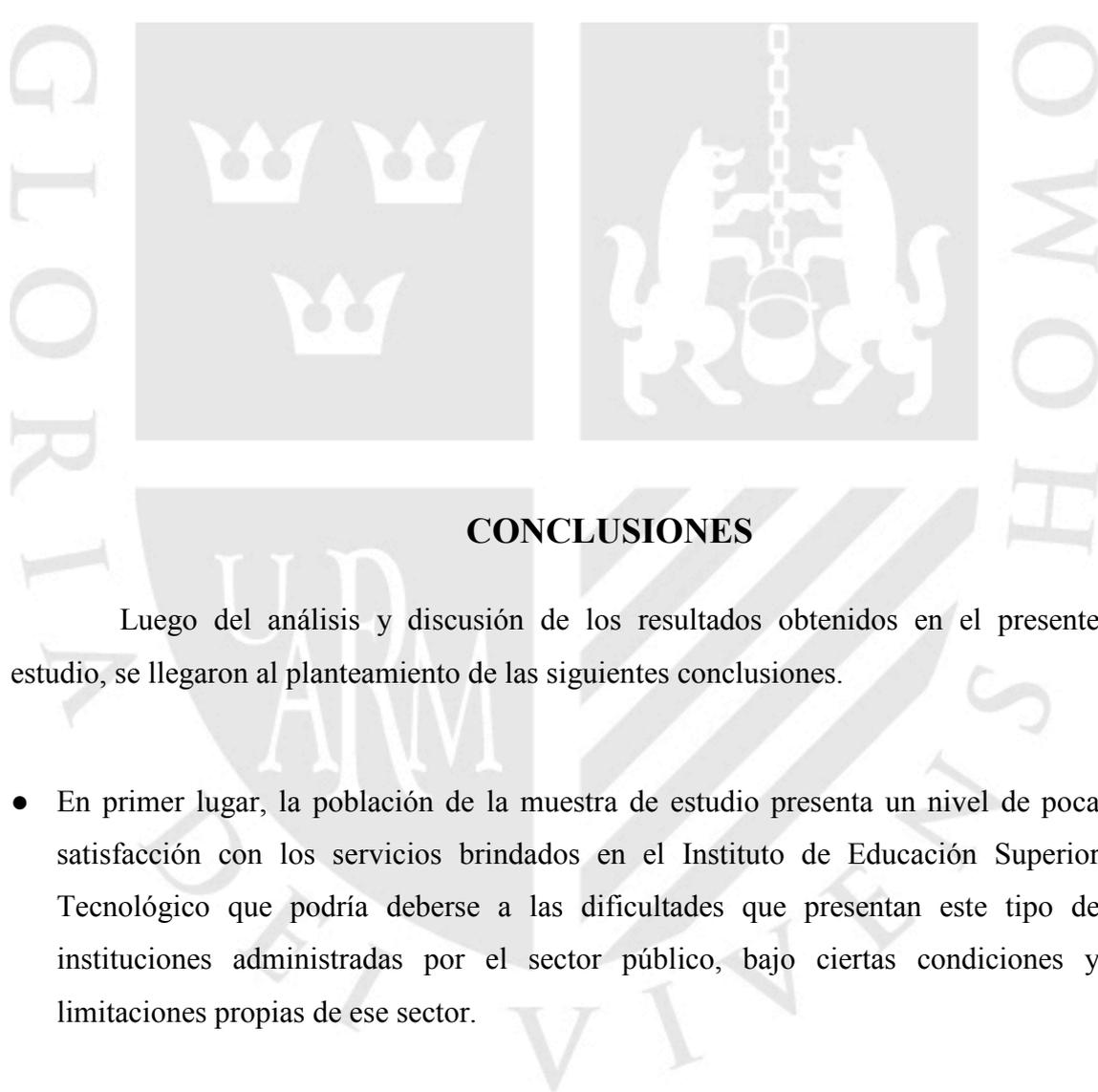
De manera similar, los estudiantes de menor edad y menor tiempo de estudio, poseen mayor satisfacción con la calidad percibida, mientras que aquellos estudiantes de mayor edad y mayor tiempo de estudio, poseen menor satisfacción con la calidad

recibida. Ahora, esto podría explicarse teniendo en cuenta que, a mayor tiempo de estudio, el estudiante acumula mayores experiencias, es decir, conoce mejor el servicio que se le ofrece, obteniendo una mayor correspondencia entre sus expectativas y la percepción de lo que recibe (Oliver, 1993) en conclusión, exige que se cumplan lo que espera recibir. Por lo tanto, inferimos que, los estudiantes del primer año poseen mayor satisfacción porque se encuentran frente a una nueva experiencia académica con nuevos métodos de enseñanza a nivel técnico superior, con una metodología que difiere a la básica regular recibida en el colegio, con nuevos conocimientos y habilidades técnicas en proceso desarrollo. Así mismo, se encuentran con la experiencia del proceso de admisión e inscripción a la carrera, es decir, con el sueño de realizar su vocación y por consecuencia se encuentran satisfechos.

Otra de las características que conforman la variable según perfil, son “sexo” y “edad”. Para éstas, de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, no existen diferencias significativas en la muestra. Estos resultados podrían estar relacionados a las diferencias proporcionales que existen entre los grupos que conforman la muestra, pues del total de participantes, el setenta y uno por ciento (71%) estaba conformado por mujeres y el veintinueve por ciento (29%), hombres. Bajo este escenario, los resultados podrían distorsionarse al no haber una muestra balanceada. En esta misma situación se encuentran los resultados obtenidos para la variable “edad” (rango de edad), pues del total de participantes de la muestra, el cincuenta y uno por ciento (51%) estaba conformado por jóvenes entre diecisiete (17) y diecinueve (19) años de edad, mientras que los demás rangos de edad conformaban pequeños porcentajes a diferencia del primero; en consecuencia, no se puedan obtener resultados concluyentes al respecto.

Finalmente, en base a la discusión de los resultados obtenidos y presentados en este capítulo, todo parece indicar que las diferencias en el nivel de satisfacción con servicios podrían estar siendo explicadas, con mayor exactitud, por la implementación de mejoras en los servicios ofrecidos más que por las variables relacionadas a características individuales como el año de estudio. Las diferencias por perfil del estudiante solo pueden explicarse por el tiempo y la experiencia de recibir el servicio que hacen que los estudiantes perciban de manera menos favorable la calidad de los mismos. Como indicamos anteriormente, otras características del estudiante, como la edad y el sexo no parecen explicar los niveles de satisfacción, aunque se necesitaría

mayor análisis. Sin embargo, la afirmación de que el perfil del estudiante no es relevante para explicar la satisfacción no es concluyente debido a las dificultades mencionadas en los análisis.



## CONCLUSIONES

Luego del análisis y discusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, se llegaron al planteamiento de las siguientes conclusiones.

- En primer lugar, la población de la muestra de estudio presenta un nivel de poca satisfacción con los servicios brindados en el Instituto de Educación Superior Tecnológico que podría deberse a las dificultades que presentan este tipo de instituciones administradas por el sector público, bajo ciertas condiciones y limitaciones propias de ese sector.
- En segundo lugar, existen aspectos que han sido valorados con menor satisfacción, como es el caso de la dimensión “Servicios de apoyo”, lo que podría dar cuenta de las deficiencias en los componentes que comprende dicha dimensión, como la falta de acceso a laboratorios de cómputo e internet, falta de acceso a material de apoyo, falta de acceso a actividades culturales, artísticas o recreativas, y a sesiones de tutorías para toda la población estudiantil. Sin embargo, existen dimensiones que

obtuvieron un mayor nivel de satisfacción, como la dimensión de “Capacitación y Habilidad para la enseñanza del docente”, que supone el trabajo docente en el IEST y que daría cuenta de que la capacitación, el conocimiento y habilidad de los docentes estarían cumpliendo con las expectativas de los estudiantes.

- En tercer lugar, se debe reconocer que la satisfacción según carrera muestra claras diferencias, lo que estaría indicando que es posible producir cambios a nivel de la satisfacción mediante la implementación de mejoras en la calidad de los servicios respecto a las siguientes dimensiones: “Plan de Estudios”, “Capacitación y Habilidad para la enseñanza docente”, “Métodos de Enseñanza y Evaluación”, “Servicios de Apoyo”, “Servicios Administrativos” e “Infraestructura”.
- En cuarto lugar, los resultados según perfil del estudiante indicaría que existen diferencias según año de estudio, concluyendo que son aquellos que cuentan con mayor tiempo de experiencia en los servicios ofrecidos por la institución los que considerarían que se cumplan los servicios que esperan recibir; mientras que, aquellos que cuentan con menor tiempo de experiencia recibiendo los servicios poseen una percepción más favorable respecto a los servicios recibidos.
- En quinto lugar, a pesar de las investigaciones y evidencias de otros estudios, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas relacionadas con las variables “sexo” y “edad” para el total de la muestra de estudiantes.
- A diferencia de otras investigaciones locales como las de Gento y Vivas (2003), Flores (2003), Bullón (2007), Angulo (2008), Gutiérrez, Arriola y Huamaní (2011), Watson (2013) e Eyzaguirre (2016) que están centradas en la evaluación de satisfacción de estudiantes universitarios, esta vez el presente estudio es una contribución al conocimiento sobre el nivel de satisfacción con servicios que perciben los estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, los cuales podrían diferir de la población universitaria al no contar con servicios similares.
- Por último, el presente estudio contribuye a la posibilidad de conocer dos escenarios educativos dentro de una misma institución, donde el primero recibe el apoyo de

una empresa privada que, de alguna manera, gestiona, supervisa y cubre las necesidades de los estudiantes mejorando las condiciones de los servicios y obteniendo una mayor valoración y percepción favorable, y el segundo escenario, propio de la gestión pública, con ciertas dificultades y limitaciones en los servicios obteniendo una menor satisfacción.

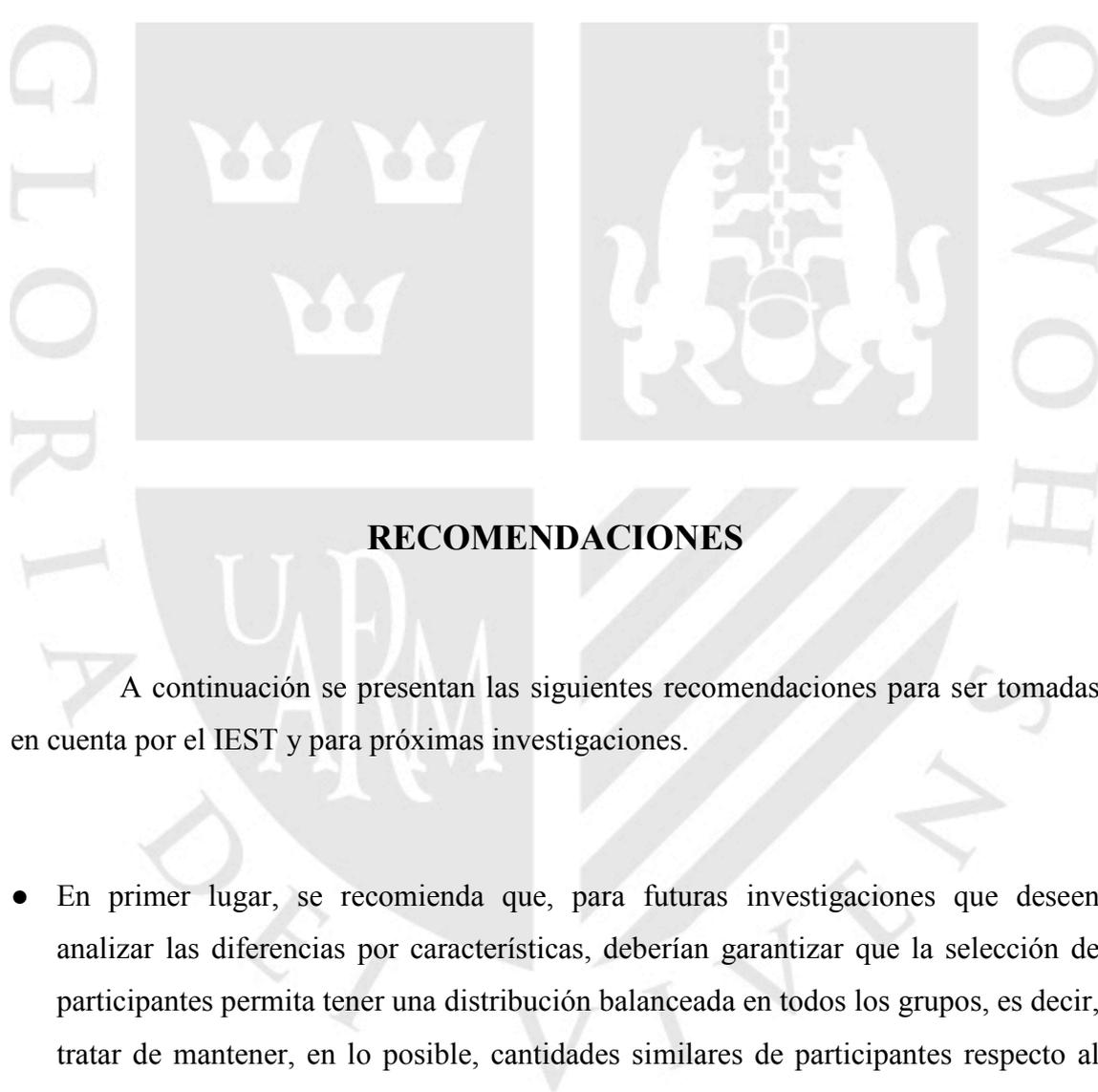


## LIMITACIONES

A partir del proceso y desarrollo de la investigación, es importante reconocer las siguientes limitaciones que se presentan a continuación.

- Una de las limitaciones que muestra el presente estudio es no contar con una distribución balanceada con las variables que componen el perfil del estudiante: “sexo” y “edad”. Al no contar con cantidades similares de participantes, no fue posible que se puedan establecer diferencias entre hombres y mujeres, y entre rangos de edad. Por lo tanto, próximas investigaciones que deseen analizar diferencias en la satisfacción por características de estudiantes, deben considerar una distribución balanceada, es decir, que se busque seleccionar a una cantidad similar de estudiantes hombres y mujeres, de diferentes ciclos de estudios y rangos de edad, que permitan que los diferentes grupos sean representados equitativamente para poder concluir diferencias respecto al perfil.

- En esa misma línea, otra limitación que muestra el presente estudio es que, al no tener una distribución balanceada de la población, no ha sido posible realizar análisis de diferencias por otras características de la población, como por ejemplo experiencias previas de estudios o actividades laborales.
- Además, al ser un estudio que busca medir el nivel de satisfacción con servicios que perciben los estudiantes de una institución específica, los resultados no son generalizables y, por lo tanto, no se podría llegar a conclusiones determinantes para otras instituciones educativas.
- Asimismo, una limitación adicional es que, en algunos casos, se aplicó la prueba en horarios distintos a la fecha de aplicación inicial, para que el participante pueda completar aquellos ítems que fueron omitidos. Esta situación originó que no se tuviera una estandarización en las condiciones de evaluación como son el control de la iluminación y de la ventilación, el control del ruido externo e interno del ambiente, el control de los horarios de clase y uso de los ambientes, entre otros, debido a que el llenado del instrumento se ejecutó de manera individual y dependiendo de la disponibilidad del participante. Por lo cual es importante considerar la estandarización de las situaciones de evaluación para futuras investigaciones, las mismas que podrían brindar mayor validez a las respuestas.



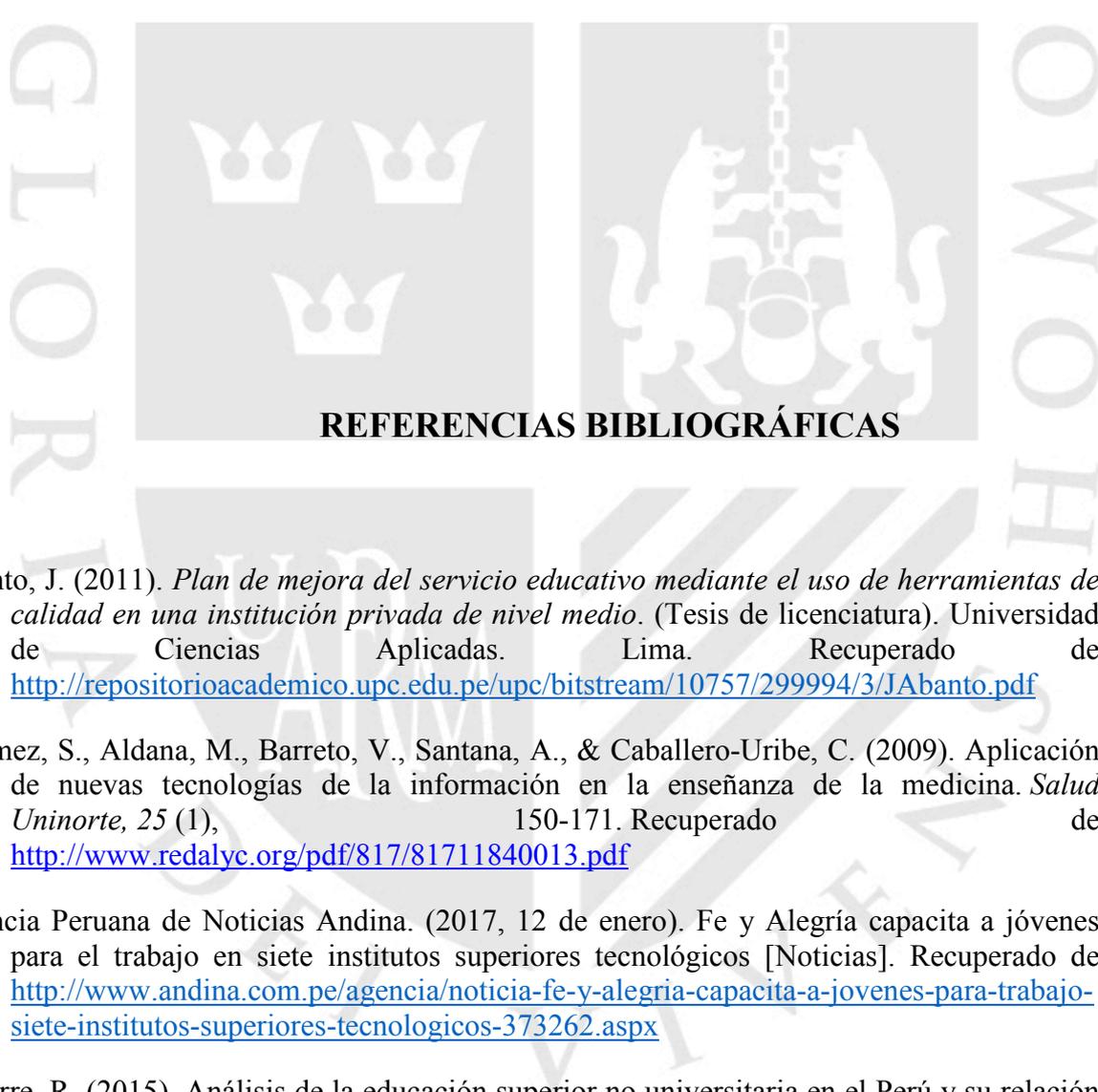
## RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las siguientes recomendaciones para ser tomadas en cuenta por el IEST y para próximas investigaciones.

- En primer lugar, se recomienda que, para futuras investigaciones que deseen analizar las diferencias por características, deberían garantizar que la selección de participantes permita tener una distribución balanceada en todos los grupos, es decir, tratar de mantener, en lo posible, cantidades similares de participantes respecto al total de hombres, de mujeres, de rangos de edad, y ciclo de estudio, con el propósito de poder establecer diferencias para la variable “perfil”, con lo cual se puedan obtener resultados concluyentes que sean tomados en cuenta para el análisis.
- En segundo lugar, se recomienda que, otros estudios continúen utilizando la “Escala de Satisfacción con servicios” en Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos, debido al adecuado funcionamiento del instrumento y a la información

que recoge de los participantes, pero sobre todo para poder establecer y comparar información respecto a esta población y se puedan generalizar los resultados obtenidos.

- Asimismo, se recomienda prestar atención en mejorar los servicios que componen la dimensión “Servicios de Apoyo”, como son el acceso a laboratorios de cómputo, el acceso a internet, a material fotocopiado de apoyo, acceso a actividades culturales, artísticas o recreativas, y el acceso a sesiones de tutorías. Esto con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción con dichos servicios, y cubrir las expectativas de los estudiantes.
- En la misma línea, se recomienda complementar este tipo de investigaciones cuantitativas con estudios de tipo cualitativos, con los que se permitan obtener información a mayor detalle sobre cómo los estudiantes de carreras técnicas perciben los servicios que se ofrecen en los IEST.
- Por último, se recomienda considerar los resultados de la presente investigación, los mismos que indican que existen diferencias en el nivel de satisfacción respecto a los servicios que se brinda a los estudiantes. Tales resultados deberían tomarse en cuenta por la IEST de estudio y otras instituciones con el propósito de poder implementar y/o desarrollar mejoras en los servicios, para así evaluar la satisfacción de sus estudiantes, dado que, si quieren elevar la satisfacción, entonces, se debe trabajar con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2011). *Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/299994/3/JAbanto.pdf>
- Agámez, S., Aldana, M., Barreto, V., Santana, A., & Caballero-Urbe, C. (2009). Aplicación de nuevas tecnologías de la información en la enseñanza de la medicina. *Salud Uninorte*, 25 (1), 150-171. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/817/81711840013.pdf>
- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2017, 12 de enero). Fe y Alegría capacita a jóvenes para el trabajo en siete institutos superiores tecnológicos [Noticias]. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-fe-y-alegria-capacita-a-jovenes-para-trabajo-siete-institutos-superiores-tecnologicos-373262.aspx>
- Aguirre, R. (2015). Análisis de la educación superior no universitaria en el Perú y su relación con el desarrollo económico nacional: la experiencia del instituto superior tecnológico privado peruano de sistemas "Sise" en Lima Metropolitana y los retos de la educación superior no universitaria. (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4492>
- Alfageme, A. & Guabloche, J. (2014). Educación técnica en el Perú: Lecciones aprendidas y retos en un país de crecimiento. *Revista Moneda*, 157, 25 – 29. Encuentro Económico Región La Libertad – Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-157/moneda-157-05.pdf>

- Álvarez, J., Chaparro, E. & Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*, 13 (2), 5 - 26. Recuperado de [http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/reice\\_13.2.pdf](http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/reice_13.2.pdf)
- Alves, H. & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1):73-88. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/225663483\\_La\\_medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_en\\_la\\_ensenanza\\_universitaria\\_El\\_ejemplo\\_de\\_la\\_Universidade\\_da\\_Beira\\_Interior](https://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_ensenanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_Universidade_da_Beira_Interior)
- Angulo, J. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2383/angulo\\_rj.pdf;jsessionid=5D5FFA9E7FF54D9C9A70D02B36FFE5D8?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2383/angulo_rj.pdf;jsessionid=5D5FFA9E7FF54D9C9A70D02B36FFE5D8?sequence=1)
- Bonfiglio, G. (2008). ¿Qué hay detrás de la baja aceptación de la formación técnica en el Perú?. *Revista Debates en Sociología – PUCP*, (33) 77 – 94. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/view/2542>
- Boullosa, C., Huaylinos, P. & Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del Aula Virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación Superior Tecnológico Público del Ejército* (Tesis de Maestría). Universidad Marcelino Champagnat, Lima. Recuperado de <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/429>
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620>
- Cardona, M. & Bravo, J. (2012). Service Quality Perceptions in Higher Education Institutions: The Case of a Colombian University. *Estudios Gerenciales*, 28 (125), 23 - 29. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312700049>
- Candelas, O., Gurruchagas, M., Mejias, A. & Flores, C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5 (9), 261 - 274. Recuperado de <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595/pdf>
- Clemes, M., Gan, Ch., & Tzu-Hui, K. (2008). University student satisfaction: An Empirical Analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17 (2), 202 - 325. doi: [10.1080 / 08841240801912831](https://doi.org/10.1080/08841240801912831)
- Cheong, Y. & Ming, W. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5 (1), 22 - 31. doi: [10.1108/09684889710156558](https://doi.org/10.1108/09684889710156558)

- Chambita. (2017, 10 de marzo). GyM presenta nuevo programa educativo [Noticias y Eventos]. Recuperado de <http://www.chambita.com.pe/noticia-completa.aspx?id=59>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria (CONEACES) (2008). *Estándares y criterios de evaluación y acreditación de las instituciones superiores de formación docente*. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/download.php?link=coneaces\\_estandares\\_presentacion.pdf](http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/download.php?link=coneaces_estandares_presentacion.pdf).
- Congreso de la República. (2016, 2 de noviembre). Ley N° 30512 [Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes] En *Diario Oficial El Peruano*. Lima. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf-ley-reforma-magisterial/ley-30512-institutos-escuelas-de-educacion-superior.pdf>
- Díaz, M. (2013). Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3530/1/diaz\\_gm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3530/1/diaz_gm.pdf)
- Educación en Red. (2015, 28 de enero). Fe y Alegría: Instituto para todos. [Noticias]. Recuperado de <https://www.educacionenred.pe/noticia/?portada=67140>
- Egea, M. P. (2001). Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (2) 219-231. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550005>
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015 (Tesis de Doctorado). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/52>
- Fernández, R., Server, P. & Cepero, E. (2001). El aprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista Iberoamericana De Educación*, 25(1), 1-9. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2912>
- Ferreya, D., Oropeza, R. & Ávalos, M. (2014). Relación entre la práctica de las artes y el rendimiento académico de estudiantes universitarios. *Sinéctica Revista Electrónica de Educación*. (44), 1 – 14. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2015000100016](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2015000100016)
- Flores, J. (2003). La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. *Investigación Educativa*, 7 (12), 77 - 85. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>
- Friedman, B., Bobrowski, P. & Geraci, J. (2006). Parents' school satisfaction: ethnic similarities and differences. *Journal of Educational Administration*, 44 (5), 471-486. doi: <https://doi.org/10.1108/09578230610683769>

- Gento, S. y Montes, M. (2010). Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo. Ponencia presentada al VII Congreso Internacional, La Universidad por un Mundo Mejor, La Habana. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/modelo%20de...pdf>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12, (2) 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gómez, D., Oviedo, R., y Martínez, E. (2011) Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiantes universitario. *Tecnociencia Chihuahua*. 5, (2) 90-97. Recuperado de [http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v5n2/data/Factores\\_que\\_influyen\\_en\\_el\\_rendimiento\\_academico\\_del\\_estudiante\\_universitario.pdf](http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v5n2/data/Factores_que_influyen_en_el_rendimiento_academico_del_estudiante_universitario.pdf)
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., y Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20 (1), 243 - 260. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Gonzales de Olarte, E. (2017) Hacia una política de Educación Superior para el Perú. Conferencia presentada en el Seminario Hacia una política de Educación Superior para el Perú. Recuperado de <http://www.cne.gob.pe/evento/seminario-hacia-una-politica-de-educacion-superior-para-el-peru/presentaciones/>
- Gutiérrez, F, Arriola, L., Arriola – Guillén, L., & Huamani-Parra, J. (2011). Grado de satisfacción de estudiantes de estomatología en el desarrollo del curso de Anatomía General y Estomatológica con apoyo virtual. *Revista Estomatológica Herediana*, 21 (3), 137 – 144. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/reh/article/view/216/184>
- Griffith, J. (1997). *Student and Parent Perceptions of School Social Environment: Are They Group Based?. The Elementary School Journal*, 98 (2), 135-151. Recuperado de: <http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/461888>
- Hanzeliková, A., López-Muñoz, F., & Fusté, R. (2017). Perfil socio-demográfico de los cuidadores de los pacientes geriátricos hospitalizados mayores de 75 años y su relación con la satisfacción. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 16 (2), 375 – 388. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.2.249861>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/metodologia%20de%20la%20investigacion%20ta%20edici%20n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/metodologia%20de%20la%20investigacion%20ta%20edici%20n.pdf)
- Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Sullana. (2014). Proyecto Educativo Institucional (PEI) 2014 - 2018. Recuperado de <http://www.institutosanjuaansullana.esy.es/documentos/PEI2014.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). Clasificador de carreras de educación superior y técnico productivas (versión 1). Lima. Recuperado de

[https://www.inei.gob.pe/media/DocumentosPublicos/ClasificadorCarrerasEducacionSuperior\\_y\\_TecnicoProductivas.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/DocumentosPublicos/ClasificadorCarrerasEducacionSuperior_y_TecnicoProductivas.pdf)

- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Korea Institute for Development Strategy (KDS). (2015). *Educación técnica y formación profesional en el Perú*. (Ed.) Corporación Andina de Fomento (CAF). Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4653>
- Kreber, C., & Brook, P. (2001). Impact evaluation of educational development programs. *International Journal for Academic Development*, 6 (2), 96 - 108. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13601440110090749>
- Leugenia, C. (2003). Service quality, customer satisfaction, and customer behavioral intentions in higher education. Recuperado de: <http://search.proquest.com/docview/305236151/abstract/140EF58ECBD5AB9659A/2?accountid=14542>
- Linares, I (2015). Situación de la Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva hacia una política de calidad. [Informe] Recuperado de [https://www.academia.edu/14695240/situacion\\_de\\_la\\_educacion\\_superior\\_tecnologica\\_y\\_tecnico\\_productiva\\_hacia\\_una\\_politica\\_de\\_calidad](https://www.academia.edu/14695240/situacion_de_la_educacion_superior_tecnologica_y_tecnico_productiva_hacia_una_politica_de_calidad)
- Mainardes, E., Alves, H., & Raposo, M. (2013). Identifying stakeholders in a Portuguese university: a case study. *Revista de Educación*, 362, Septiembre – Diciembre, 429-457 Recuperado de [http://www.revistaeducacion.educacion.es/doi/362\\_167.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/doi/362_167.pdf)
- Ministerio de Educación. (2001). Participación de las empresas en la formación de recursos humanos. [Documento de trabajo 3] 19 – 21. Programa Especial Mejoramiento de la Calidad de la Educación Peruana (MECEP). Villarán y otros (Coord.). Recuperado de <http://www2.minedu.gob.pe/umc/admin/images/publicaciones/mecep/doc03.pdf>
- Ministerio de Educación. (2003, 29 de julio). Ley N° 28004 [Ley General de Educación]. En *Ministerio de Educación*. Lima. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Ministerio de Educación. (2007, 10 de julio). Decreto supremo N° 018-2007-ED. En *Diario Oficial El Peruano*. Lima. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Reglamentos/28740-RE.pdf>
- Ministerio de Educación. (2010). Educación Superior Tecnológica. Perú. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/>
- Ministerio de Educación. (2015). Catálogo Nacional de la Oferta Formativa de la Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica. Perú. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/pdf/catalogo-nacional-de-la-oferta-formativa.pdf>
- Ministerio de Educación. (2016). Magnitudes de la Educación en el Perú. Padrón de Instituciones Educativas, Lima: Estadística de la Calidad Educativa [ESCALE].

Recuperado de [http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes-portlet/reporte/cuadro?anio=22&cuadro=394&forma=U&dpto=15&prov=1501&dist=&dre=&tipo\\_ambito=ambito-ubigeo](http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes-portlet/reporte/cuadro?anio=22&cuadro=394&forma=U&dpto=15&prov=1501&dist=&dre=&tipo_ambito=ambito-ubigeo)

Ministerio de Educación. (2017). Infraestructura. Asociación Público Privada. Perú. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4694>

Ministerio de Educación. (2017). *Resultados del Censo Educativo 2017* – Lista de Institutos de Educación Superior Tecnológica a nivel nacional. Perú. Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-iiie>

Moreno, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>

Nell, C., & Cant, M. (2014). Determining Student Perceptions Regarding the Most Important Service Features and Overall Satisfaction with the Service Quality of a Higher Education Institution Management. *Journal of Contemporary Management*, 19 (2), 63 - 87. Recuperado de <https://hrcak.srce.hr/133221>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de: <http://www.pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>

Observatorio Socio Económico Laboral (2011). *Diagnóstico Socioeconómico Laboral de la región Arequipa*. Extraído el 17 de octubre de 2016, desde: [http://www.trabajoarequipa.gob.pe/sites/default/files/Diagnostico\\_Arequipa\[1\].pdf](http://www.trabajoarequipa.gob.pe/sites/default/files/Diagnostico_Arequipa[1].pdf)

Oliver, R. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20 (3), 418 – 430, <https://doi.org/10.1086/209358>

Oliver, R. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York. Routledge. Recuperado de <https://www.taylorfrancis.com/books/9781317460220>

Ortega, M. (2010). Competencias emergentes del docente ante las demandas del Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Española de Educación Comparada*, 0 (16), 305 – 328. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/REEC/article/view/7534/7202>

Pichardo, M.C., García, A., De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 9 (1). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol9no1/contenido-pichardo.html>

Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, (13), 263 - 276. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. DF, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>

- ProCalidad (2013). Estudio Definitivo del PIP. Mejoramiento de la Educación Superior. Lima. Recuperado de <http://procalidad.gob.pe/documentos/tabla/PIP-PROCALIDAD-febrero-2014.pdf>
- Programa Educativo de Gestión en la Construcción. (s.f.). Perú. Recuperado de <http://www.gestionenlaconstruccion.pe/>
- Román, J., Franco, R. & Gordillo, A. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de Egresados (Student's Satisfaction with Services Received in a University. Graduates Perceptions). *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8 (3), 103 – 112. Recuperado de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2501012](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2501012)
- Salinas, A., Morales, J., y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria* 2008, N.º 31; 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Senati. (2016). *Memoria Anual 2016*. Programas de Formación profesional. 36 – 41. Lima. Recuperado de: [http://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2017/publicaciones/09/senati\\_memoria\\_2016.pdf](http://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2017/publicaciones/09/senati_memoria_2016.pdf)
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2013). Educación Superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad. Lima. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf>
- Stukalina, Y. (2012). Addressing service quality issues in higher education: the educational environment evaluation from the students' perspective. *Technological and Economic Development of Economy*, 18 (1), 84 – 98. doi: <https://doi.org/10.3846/20294913.2012.658099>
- Stukalina, Y. (2014). Identifying predictor of student satisfaction and student motivation in the framework of assuring quality in the delivery of higher education services. *Business, Management and Education*, 12 (1), 127 – 137. Doi: [10.3846/Bme.2014.09](https://doi.org/10.3846/Bme.2014.09)
- Sulmont, D., Valcárcel, M., & Twanama, W. (1991). *El camino de la educación técnica: Los otros profesionales*. Lima. Fondo Editorial PUCP.
- Swindell, D. & Kelly, J. (2000). Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures. *Public Performance & Management Review*, 24 (1) 30 - 52. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/271809778\\_Linking\\_Citizen\\_Satisfaction\\_Data\\_to\\_Performance\\_Measures\\_A\\_Preliminary\\_Evaluation](https://www.researchgate.net/publication/271809778_Linking_Citizen_Satisfaction_Data_to_Performance_Measures_A_Preliminary_Evaluation)
- Uceda, C. (2010). Evaluación de la calidad educativa en un instituto superior tecnológico público según el modelo europeo de gestión de la calidad. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1307>

- UNESCO (2014). La educación técnico-profesional, valiosa herramienta de aprendizaje a lo largo de la vida: Jorge Sequeira [Servicio de Prensa]. Recuperado de: [http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view/news/technical\\_and\\_vocational\\_education\\_a\\_valuable\\_tool\\_for\\_life/](http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view/news/technical_and_vocational_education_a_valuable_tool_for_life/)
- Vélez, A. & López, D. (2009). Estrategias para vencer la deserción universitaria. *Educación y Educadores*, 7, 177-203. Recuperado de <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/555/648>
- Viale, H. (2014). Una aproximación teórica a la deserción estudiantil universitaria. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU)*, 8 (1), 59 – 75. Lima. Recuperado de <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/366/346>
- Vries, W., Cabrera, A., Vázquez, J., & Queen, J. (2008). Conclusiones a contrapelo. La aportación de distintas carreras universitarias a la satisfacción en el empleo. *Revista de la Educación Superior*, Vol. 37 (2) (146), 67 - 84. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. DF: México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60418898004>
- Watson, V. (2013). El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4843>



**ANEXOS**



## ANEXO N° 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Arnold R. Gutiérrez Manzaneda, estudiante de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. La meta de este estudio es conocer la opinión de los estudiantes sobre los servicios del IST Fe y Alegría 75 de San Juan de Miraflores, Lima.

Usted ha sido seleccionado(a) para participar de este estudio, por lo cual se le pedirá responder algunas preguntas en un cuestionario, lo que le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas con un código y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, usted puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él al investigador.

De tener preguntas sobre su participación y elección en el estudio o si desea tener los resultados del mismo cuando éste haya concluido, puede contactar a Patricia Cabrerizo, asesora de la presente tesis, al correo [patricia.cabrerizo@uarm.pe](mailto:patricia.cabrerizo@uarm.pe) y/o al teléfono (01) 719 5990 anexo 316, y también a Arnold Gutiérrez, al correo [arnoldgutierrezm@gmail.com](mailto:arnoldgutierrezm@gmail.com), teléfono 942072437.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar en esta investigación conducida por Arnold Gutiérrez. He sido informado(a) del objetivo, duración y otras características de la investigación.

Reconozco que he sido seleccionado(a) para participar en esta investigación, y que la información que yo brinde en el curso del estudio es estrictamente confidencial y anónima.





**8. ¿CUÁL ES EL MAYOR NIVEL EDUCATIVO ALCANZADO POR SUS PADRES?**  
(Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

**Madre:**  
 Primaria completa   
 Primaria incompleta   
 Secundaria completa   
 Secundaria incompleta   
 Estudios Técnicos   
 Estudios Universitarios   
 Ningún estudio   
 No lo sé

**Padre:**  
 Primaria completa   
 Primaria incompleta   
 Secundaria completa   
 Secundaria incompleta   
 Estudios Técnicos   
 Estudios Universitarios   
 Ningún estudio   
 No lo sé

**9. ¿DURANTE LOS ÚLTIMOS MESES, SUS PADRES HAN TENIDO UN TRABAJO REMUNERADO (PAGADO)?**  
(Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

**MADRE:** Sí  No  No lo sé

(\*) Si su respuesta es **SÍ**, responda a la siguiente pregunta:

- a) Es trabajadora dependiente, trabaja de manera permanente en una empresa o institución.   
 b) Es trabajadora independiente, realiza servicios o actividades por su cuenta.

**PADRE:** Sí  No  No lo sé

(\*) Si su respuesta es **SÍ**, responda a la siguiente pregunta:

- a) Es trabajador dependiente, trabaja de manera permanente en una empresa o institución.   
 b) Es trabajador independiente, realiza servicios o actividades por su cuenta.

**10. ¿QUÉ CARRERA ESTUDIA EN EL IST FE Y ALEGRÍA 75?** (Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

- Administración de Hoteles y Restaurantes  
 Producción de confecciones  
 Gestión en la Construcción

**11. ¿USTED REALIZÓ OTROS ESTUDIOS (CURSO/CARRERA/CAPACITACIÓN) ANTES DE INGRESAR AL IST FE Y ALEGRÍA 75?**

(Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

Sí  No

**Si su respuesta es "Sí", mencione ¿qué curso/carrera/capacitación realizó?**

---

**12. ACTUALMENTE, ADEMÁS DE ESTUDIAR EN EL IST FE Y ALEGRÍA 75 ¿UD. ESTUDIA OTRA CARRERA O CURSO?**

(Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

Sí  No

**Si su respuesta es "Sí", mencione ¿qué estudios está realizando?**

---

13. ACTUALMENTE ¿USTED TRABAJA? (Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

Sí  No

**Si su respuesta es "Sí" responda las siguientes preguntas: (si respondió "NO" vaya a la pregunta # 19)**

14. USTED ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA TRABAJA?:

Menos de 5 días  5 días  Más de 5 días

15. USTED ¿CUÁNTAS HORAS TRABAJA AL DÍA? (Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

Menos de 8 horas   
8 horas   
Más de 8 horas

16. USTED ¿HACE CUÁNTO TIEMPO TRABAJA? (Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

Menos de 1 mes   
Entre 1 y 3 meses   
Entre 3 y 6 meses   
Entre 6 meses y 1 año   
Más de 1 año

17. ¿EN QUÉ SECTOR TRABAJA? (Puede marcar más de una opción)

Comercio	<input type="checkbox"/>	Industria Mecánica	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>	Medios de comunicación y cultura	<input type="checkbox"/>
Educación	<input type="checkbox"/>	Turismo, Hoteles y Restaurantes	<input type="checkbox"/>
Alimentación y bebidas	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>
Educación	<input type="checkbox"/>	Industria electrónica	<input type="checkbox"/>
Industria Textil (vestido, calzado)	<input type="checkbox"/>		

Otro (mencione)

---

18. ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN DE TRABAJO? (Marque su respuesta con una X en la casilla según corresponda)

Vendedor/a	<input type="checkbox"/>	Electricista	<input type="checkbox"/>
Albañil u obrero	<input type="checkbox"/>	Mecánico	<input type="checkbox"/>
Auxiliar de educación	<input type="checkbox"/>	Shows, animación y música	<input type="checkbox"/>
Reponedor en supermercados	<input type="checkbox"/>	Costura	<input type="checkbox"/>
Azafatas o Mozos	<input type="checkbox"/>	Transportista (Chofer y/o cobrador)	<input type="checkbox"/>
Carpintería y/o ebanistería	<input type="checkbox"/>		

Otro (mencione)

---

**19. ¿CÓMO ACCEDIÓ A SU ACTUAL TRABAJO O CENTRO DE PRÁCTICAS?** *(Puede marcar más de una opción)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> El Instituto me brindó información sobre el puesto | <input type="checkbox"/> A través de egresados del instituto (referidos) |
| <input type="checkbox"/> El instituto me colocó en el puesto                | <input type="checkbox"/> Yo busqué mi trabajo por mi cuenta              |
| <input type="checkbox"/> El instituto me capacitó previamente               | <input type="checkbox"/> Es un trabajo propio                            |

Otros (indicar)

---

---

**20. ¿QUIÉN SE RESPONSABILIZA POR EL PAGO DE SUS ESTUDIOS? MATRÍCULA Y MATERIALES.** *(puede marcar varias opciones)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Yo pago mis estudios | <input type="checkbox"/> Mi esposo/a         |
| <input type="checkbox"/> Mi padre             | <input type="checkbox"/> Mi pareja (novio/a) |
| <input type="checkbox"/> Mi madre             | <input type="checkbox"/> Mi enamorado/a      |
| <input type="checkbox"/> Mis hijos/as         | <input type="checkbox"/> No pago, soy becado |
| <input type="checkbox"/> Mi abuelo/s          |  |
| <input type="checkbox"/> Mi tío/tía           |  |

Otros (mencione)

---

---

*Muchas gracias.  
Por favor, continúe con la encuesta en la siguiente hoja.*



**ANEXO N° 3: INSTRUMENTO ESCALA DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS (ADAPTADA)**

### **ESCALA DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS (adaptación)**

A continuación, se presenta una serie de aspectos relacionados a los **servicios que ofrece el IST Fe y Alegría 75**. Recuerde que **no hay respuesta buena ni mala**. Marque con una **X** en el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista: 1. Totalmente insatisfecho, 2. Poco insatisfecho, 3. Ni satisfecho ni insatisfecho, 4. Poco satisfecho, 5. Totalmente satisfecho

<b>Enunciado</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Los cursos de mi carrera responden a las necesidades del contexto					
2. Los contenidos de los cursos y/o talleres de mi carrera					
3. La forma como se enseñan los cursos					
4. La actitud de los docentes					
5. Los materiales utilizados para el aprendizaje					
6. La utilidad de los cursos de mi carrera					
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. Los docentes son claros cuando exponen los temas					
8. Los docentes saben escuchar las opiniones de los demás					
9. Los docentes demuestran conocimiento y dominio de los temas					
10. Los docentes se encuentran capacitados y actualizados					
11. Los docentes son exigentes					
12. Los docentes son responsables					

13. Los docentes orientan y apoyan a los estudiantes					
14. Los docentes promueven la participación de los estudiantes					
15. Los docentes promueven la integración de los equipos					
<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Se incorporan nuevas tecnologías en la enseñanza (Software, máquinas, cursos virtuales)					
17. Se evalúan aspectos claves del aprendizaje					
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18. Mis calificaciones y/o resultados obtenidos					
19. Mis Conocimientos y habilidades aprendidas					
20. Mis Valores adquiridos en la institución					
21. Mi preparación y/o capacitación para entrar al mundo laboral					
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22. Acceso a sala de cómputo					
23. Acceso a internet					
24. Acceso a material fotocopiado de apoyo					

25. Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas					
26. Acceso a sesiones de tutoría (personal y/o grupal)					
<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27. Control y seguimiento de los estudiantes					
28. Sobre el proceso de admisión e inscripción a mi carrera					
<b>AMBIENTE PROPICIO</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29. Atención por parte del personal administrativo (secretaria, auxiliares)					
30. Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento (limpieza, seguridad, cómputo)					
31. Atención por parte del personal docente					
32. El instituto como espacio de desarrollo personal y profesional					
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Totalmente insatisfecho</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33. Limpieza de las instalaciones (salones, auditorio, baños, escaleras, pasadizos)					
34. Condiciones del mobiliario (mesas, carpetas, computadoras, pizarras)					
35. Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)					
36. Instalaciones del área de cómputo (laboratorio)					
37. Instalaciones sanitarias (agua potable y desagüe)					

Gracias por su participación

## ANEXO N° 4: ESCALA DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

(ORIGINAL) Elaborado por Álvarez, Chaparro & Reyes Pérez

(2015)

INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL NIVEL SUPERIOR. Favor de contestar marcando con una X la opción que considere más se acerca a su apreciación. 1. Total insatisfacción 2. Poca insatisfacción 3. Ni satisfecho ni insatisfecho 4. Poca satisfacción 5. Total satisfacción

<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Pertinencia del plan de estudios					
Contenido de las asignaturas					
Metodología Aplicada					
Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación					
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Capacidad de comunicación					
Conocimiento y dominio de los temas					
Capacitación y actualización					
Nivel de exigencia					
Responsabilidad					
Orientación y apoyo al estudiante					
Promueve la participación del estudiante					
Promueve la integración de equipos					

<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Incorporación de las nuevas tecnologías					
Sistema de evaluación					
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Calificaciones o resultados obtenidos					
Conocimientos y habilidades adquiridas					
Valores adquiridos					
Capacitación para la inserción al mundo laboral					
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Servicio bibliotecario					
Acceso a sala de cómputo					
Acceso a internet					
Servicio de fotocopiado					
Cafetería escolar					
Servicio médico					
Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas					
<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Control escolar					
Proceso de admisión e inscripción					
<b>AMBIENTE PROPICIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Atención por parte del personal administrativo					
Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento					
Atención por parte del personal docente					
Ambiente estudiantil					

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Limpieza de las instalaciones					
Condiciones del mobiliario					
Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)					
Instalaciones de la biblioteca					
Instalaciones del área de cómputo					
Instalaciones de la cafetería escolar					
Instalaciones deportivas					
Instalaciones sanitarias					

Muchas gracias por su tiempo

