

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO  
SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS  
E INFORMÁTICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**TESIS**

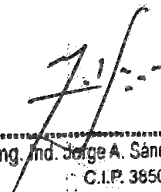
**“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN A LOS  
ESTUDIANTES DE LA I. E. TÉCNICA N° 21007 – FELIX B.  
CÁRDENAS – CRUZ BLANCA-2021”.**

**Presentado por:**

Bach. Joseph Bryan Rojas Cabezas

**Asesor:**

ING. IND. Jorge A. Sánchez Guzmán

  
Ing. Ind. Jorge A. Sánchez Guzmán  
C.I.P. 38505

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**Huacho – Perú**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Quiero agradecer a mi padre y a mi madre por su apoyo incondicional a lo largo de los años, porque esta es la mayor motivación para mí para lograr mis metas, lo que significa felicidad y orgullo para mí y para ellos.



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme vida y guiar mis pasos  
todos los días.

Para ING. IND. Jorge A. Sánchez Guzmán,  
el asesor de tesis quien me dirigió y compartió  
su conocimiento y apoyo. Agradecer a mis  
profesores, agradecerles su enseñanza, dejarme  
desarrollarme profesionalmente, y me  
brindaron todos sus conocimientos.



## RESUMEN

**Título de la investigación:** “Sistema de gestión de calidad y satisfacción a los estudiantes de la i. e. técnica N° 21007 – FÉLIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca-2021”,  
**Autor:** Bach. Joseph Bryan Rojas Cabeza. **Objetivo:** Indicar como el Sistema de gestión de calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca. **Metodología:** El tipo investigación fue básico y se denomina puro o básico. El nivel de investigación está relacionado, es decir, el investigador utiliza métodos deductivos para meditar de forma razonable para responder a las preguntas planteadas Y tiene el soporte principal, la observación. **Hipótesis:** La Calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los alumnos de la Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca. **Muestra:** Estuvo constituido con muestra de 100 alumnos del 5to de secundaria respectivamente que fueron las unidades de observación y encuestados. Las técnicas utilizadas en este estudio son observaciones no estructuradas, encuestas estructuradas y literatura y cada herramienta utilizada. Para la recolección de información se construyó un cuestionario que contenía preguntas para medir variables independientes y otro para medir variables dependientes, luego se utilizó la herramienta para la recolección de datos y el paquete de software estadístico SPSS25.0 para realizar el procesamiento estadístico de la información con el fin de analizar los datos. La tabla y las estadísticas se analizan y explican, y en ella se dan los resultados relevantes. El valor de Spearman devuelve 0.818 en el supuesto general, lo que representa una muy buena correlación y finalmente llega a la **conclusión general:** La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

**Palabras Claves:** La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes

## ABSTRACT

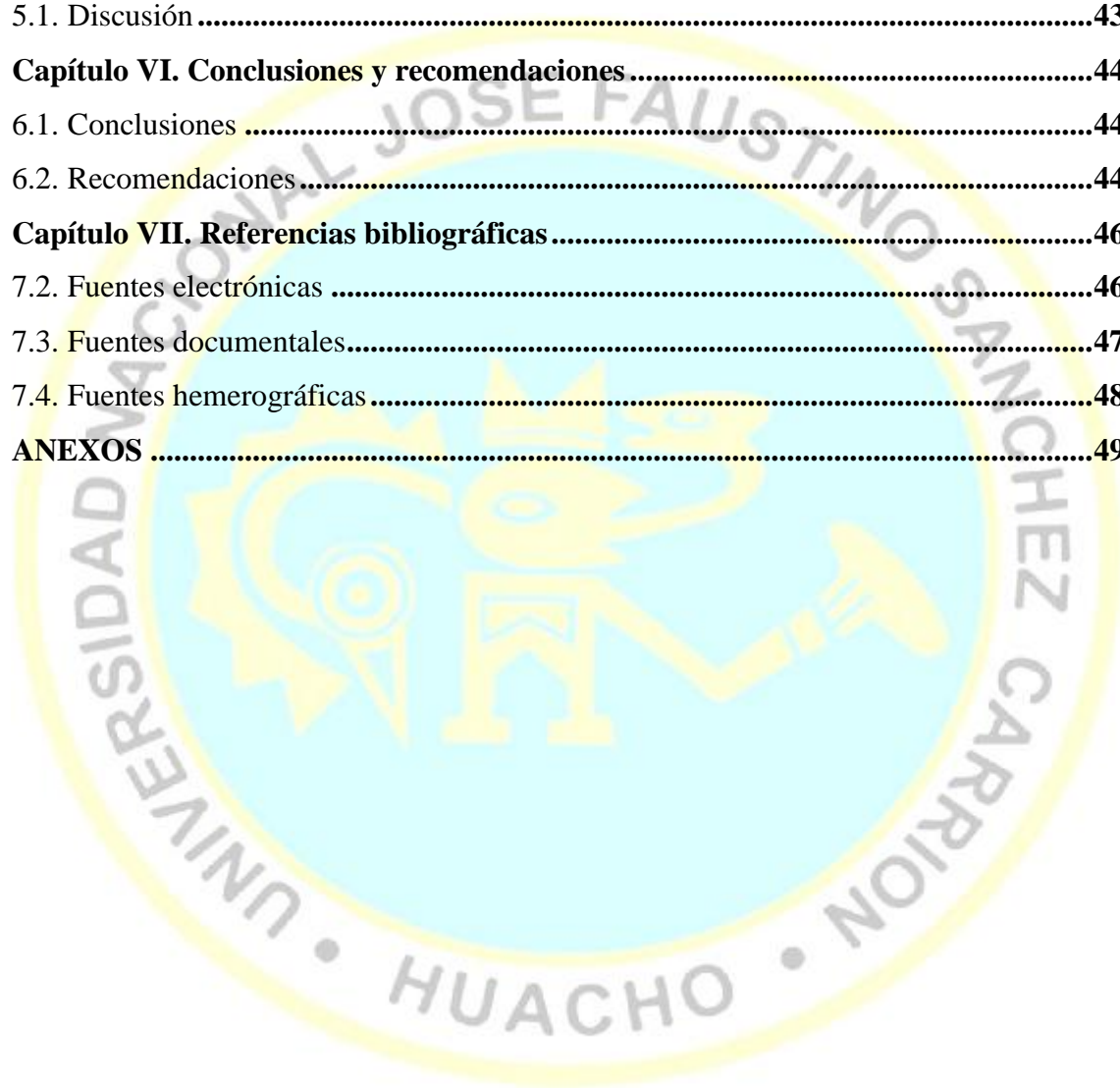
**Research title:** “Quality management system and satisfaction of the students of the i. and. technique N ° 21007 - FÉLIX B. CÁRDENAS - Cruz Blanca-2021”, **Author:** Bach. Joseph Bryan Rojas Head. **Objective:** To indicate how the quality management system is related to the satisfaction of the students of the I.E. Technique N ° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS - Cruz Blanca. **Methodology:** The research type was basic and is called pure or basic. The research level is related, that is, the researcher uses deductive methods to meditate in a reasonable way to answer the questions posed AND has the main support, observation. **Hypothesis:** The quality of services is related to the satisfaction of the students of the Technical Educational Institution N ° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS - Cruz Blanca. **Sample:** It was made up of a sample of 100 students from the 5th year of secondary school, respectively, who were the units of observation and surveyed. The techniques used in this study are unstructured observations, structured surveys and literature and each tool used. For the collection of information, a questionnaire was constructed that contained questions to measure independent variables and another to measure dependent variables, then the tool for data collection and the statistical software package SPSS25.0 were used to perform the statistical processing of the information. in order to analyze the data. The table and statistics are analyzed and explained, and the relevant results are given in it. The Spearman value returns 0.818 in the general assumption, which represents a very good correlation and finally reaches **the general conclusion:** Quality management and satisfaction of the students of the I.E. Technique N ° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS - Cruz Blanca.

**Key Words:** Quality management and student satisfaction

## INDICE

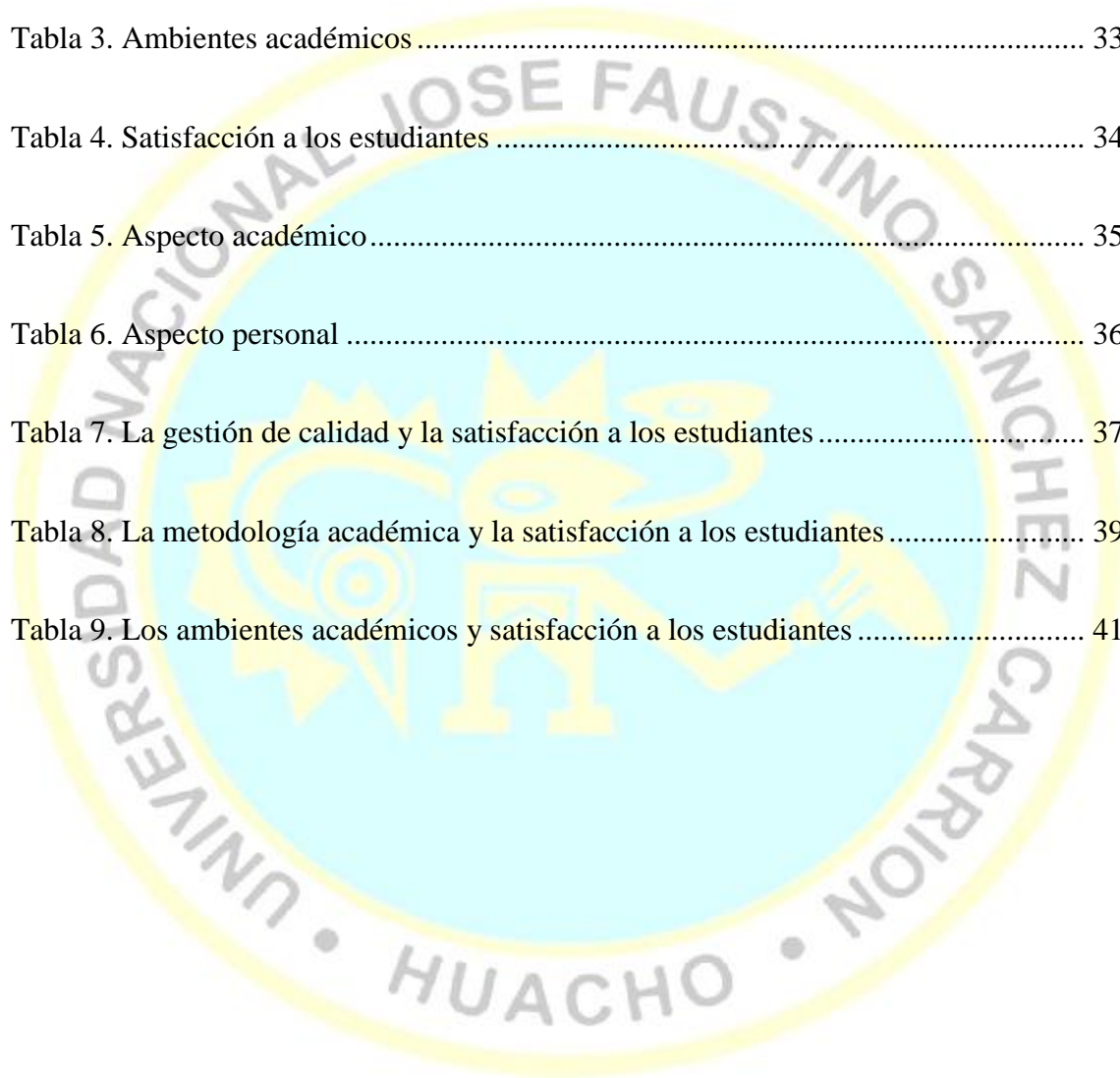
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLA .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURA .....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema .....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Objetivos de la investigación .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. Delimitaciones del estudio .....	14
1.6. Viabilidad del estudio.....	15
<b>Capítulo II. Marco teórico .....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases teóricas .....	20
2.3. Bases filosóficas .....	24
2.5. Formulación de las hipótesis .....	25
2.5.1. Hipótesis general .....	25
2.5.2. Hipótesis específica.....	26
2.6. Operacionalización de variables.....	26
<b>Capítulo III. Metodología .....</b>	<b>28</b>
3.1. Diseño metodológico.....	28
3.2. Población y muestra .....	28
3.2.1. Muestra.....	28

3.3. Técnicas de recolección de datos .....	29
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	30
<b>Capítulo IV. Resultados .....</b>	<b>31</b>
4.1. Análisis de resultados .....	31
4.2. Contrastación de hipótesis.....	37
<b>Capítulo V. Discusión.....</b>	<b>43</b>
5.1. Discusión .....	43
<b>Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>44</b>
6.1. Conclusiones .....	44
6.2. Recomendaciones.....	44
<b>Capítulo VII. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>46</b>
7.2. Fuentes electrónicas .....	46
7.3. Fuentes documentales.....	47
7.4. Fuentes hemerográficas .....	48
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>



## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Gestión de Calidad .....	31
Tabla 2. Metodología académica.....	32
Tabla 3. Ambientes académicos .....	33
Tabla 4. Satisfacción a los estudiantes .....	34
Tabla 5. Aspecto académico.....	35
Tabla 6. Aspecto personal .....	36
Tabla 7. La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes .....	37
Tabla 8. La metodología académica y la satisfacción a los estudiantes .....	39
Tabla 9. Los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes .....	41





## ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Gestión de Calidad .....	31
<i>Figura 2.</i> Metodología académica.....	32
<i>Figura 3.</i> Ambientes académicos .....	33
<i>Figura 4.</i> Satisfacción a los estudiantes .....	34
<i>Figura 5.</i> Aspecto académico.....	35
<i>Figura 6.</i> Aspecto personal .....	36
<i>Figura 7.</i> La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes .....	38
<i>Figura 8.</i> La metodología académica y la satisfacción a los estudiantes .....	40
<i>Figura 9.</i> Los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes .....	42



## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada la “Sistema de gestión de calidad y satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca”.

Cabe señalar que la Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca es una institución de prestigio con 163 años de creación en donde imparten servicios de calidad a sus alumnos, plana docente, administrativa y padres de familia, estableciendo todos los parámetros de calidad.

La tesina está dividida en cinco capítulos lo cuales son detallados a continuación:

El primer capítulo: comprende el **Planteamiento del Problema**; la descripción del problema, la formulación, los objetivos, justificación, delimitación del estudio, viabilidad del estudio.

El segundo capítulo: comprende el **Marco Teórico**; este abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, formulación de la hipótesis y operacionalización de variables.

El tercer capítulo: comprende la **Metodología**; que abarca el diseño metodológico, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información y matriz de consistencia.

El cuarto capítulo: comprende los **Resultado**; que abarca la investigación.

El quinto capítulo: comprende los **Discusión**; que abarca la relación de los resultados de la investigación.

El sexto capítulo: comprende los **Conclusiones y recomendaciones**; es la relación de los resultados de la investigación.

El séptimo capítulo comprende las **Referencias bibliográficas**; que abarca las fuentes documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas de la investigación.

Y por último los **Anexos**.



## Capítulo I. Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación se basa en el Sistema Gestión de Calidad y su relación con la satisfacción a los Estudiantes de la I. E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca. Es importante señalar que dicha institución cuenta con 163 años de creación en servicio de la calidad educativa técnica.

Cabe indicar que la Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca cuenta con distintos servicios educativos y técnicos que brinda a sus alumnos, demostrando la buena calidad educativa e infraestructura para el buen desempeño académico de los alumnos de los 3 niveles; la Institución Educativa brinda a sus alumnos especialidades técnicas tales como: industrias alimentarias, cosmetología, electrónica, industria del vestido, carpintería y zapatería.

Nuestra Provincia de Huaura cuenta con distintas Instituciones Educativas de prestigio en donde buscan impartir valores que se ven reflejados en cada alumno y exalumnos de las Instituciones Educativas.

Es fundamental que para se ejecute un buen servicio académico las autoridades pertinentes de las instituciones educativas tanto privadas como estatales y a su vez también las autoridades gubernamentales generen y sigan ejecutando capacitaciones y programas en donde el docente siga adquiriendo nuevos parámetros y metodologías de aprendizaje para desempeñarlos de acuerdo al área y alumno determinado, porque recordemos que cada alumno tiene su manera y tiempo de aprendizaje. Y esto también abarca los servicios brindados dentro de la metodología, infraestructura, ambiente de recreación dentro de las instituciones que juegan un papel esencial en el desarrollo y ejecución de una adecuado Sistema de gestión de calidad. Y cabe señalar que la I.E.

Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca brinda especialidades técnicas que forjar que egresen alumnos capacitados en carreras técnicas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I. E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿De qué manera la metodología académica se relaciona con la con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca??
2. ¿De qué manera los ambientes académicos se relacionan con la con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Indicar como el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

### 1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar como la metodología académica se relaciona con la con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.
2. Precisar como los ambientes académicos se relaciona con la satisfacción de los alumnos de la I. E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

### 1.4. Justificación de la investigación

El plan de tesis es de vital importancia porque nos permite precisar que las autoridades pertinentes encargadas de la educación de nuestro país vienen desarrollando una serie de mejoras en el programa curricular, rutas de aprendizaje; y también ejecutan capacitaciones para los maestros, aunque aún falta mejorar más.

### 1.5. Delimitaciones del estudio

A continuación, le detallare las delimitaciones del estudio del plan de tesis:

**Delimitación espacial:**

**Lugar:** Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

**Dirección:** Av. Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

**Ugel:** 09

**Región:** Lima Provincias.

**Distrito:** Santa María.

**Provincia:** Huaura.

**Departamento:** Lima.

### 1.6. Viabilidad del estudio

El Plan de tesis es factible porque:

Es viable para la realización y desarrollo de la investigación.

Tuve acceso a la población, por ende, se puede obtener resultados cuantitativos y cualitativos.

Todos los recursos económicos fueron autofinanciados por el tesista.



## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Cabos, L. & D'Angelo, M. (2019) "SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EGRESADO EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD DEL NORTE DEL PERÚ, 2018" (Tesis de Maestría) Escuela de Postgrado y Estudios Continuos. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Sostienen en su resumen preciso que la satisfacción que se encuentra en los estudiantes del programa de educación para adultos en una universidad del norte del Perú. La población fue constituida por 140 estudiantes y la investigación se basó en un diseño descriptivo, no experimental y transversal. Donde el objetivo fue determinar dicho nivel y por ende se obtuvo como resultado un 97% de aceptación.

Fernández, B. (2019) CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DEL HOTEL LAS DALIAS DE LA PROVINCIA DE HUARAL, 2018. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. En su investigación establece como objetivo el determinar como la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en el hotel "Las Dalias"- Huaral. La metodología utilizada es de nivel descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativa, de diseño no experimental. Como resultado se encontró un coeficiente de correlación de  $r= 0,553$ , con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ), queda demostrado su



hipótesis, estableciendo que si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el hotel “LAS DALIAS”.

Miranda, H. (2017) Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017. (Tesis de Pregrado) Facultad de Ciencias de las Empresas. Universidad Continental. Perú. En su investigación plantea como su objetivo el determinar como la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú Tienda 500 Huancayo. Su metodología, es una investigación pura, con diseño no experimental, por prolongación es transversal o transeccional y por naturaleza de datos es cualitativa, con un nivel descriptivo correlacional. Su muestra fue de 384 personas, planteo como conclusión que existe la evidencia muestral que afirma un nivel de significancia del 5% que si existe correlación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo; en los años 2016 – 2017.

Nobario, 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. Lima, Perú. En su investigación se planteó como objetivo determinar la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. La población es de 67 estudiantes, referente a la metodología es una investigación básica, con diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y con el

enfoque cuantitativo. Según el estudio obtenido se halló que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige.

Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Los autores sostienen en su resumen que la satisfacción estudiantil fomenta la toma de decisiones concerniente a la gestión de la calidad universitaria, cuyo objetivo fue identificar la satisfacción de los estudiantes de pregrado de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería, Arquitectura de una universidad pública de México y en base a la calidad educativa, indican que es el proceso de enseñanza-aprendizaje. La investigación tuvo un estudio no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo y con una población de 7676 estudiantes. La investigación permitió identificar las áreas para incrementar la satisfacción estudiantil en base a la infraestructura y retroalimentación positiva que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal.

Villanueva, R. (2018). LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS

DEL NIVEL SECUNDARIO DEL I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – 2018. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Negocios Internacionales. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Sostiene en su investigación que su objetivo es determinar la influencia entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico de los alumnos del nivel en el Institución Educativa Particular Nuestra señora de la Merced - Huacho. Su población fue de 200 alumnos de secundaria de la institución, la metodología utilizada fue el enfoque no cuantitativo de diseño no experimental con nivel correlacional y transversal, también se pudo afirmar con un nivel de significancia del 95%, que existe relación significativa entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico en la I.E.P Nuestra Señora de la Merced en Huacho, mediante la correlación de Rho de Spearman es 0,721 de acuerdo a la escala Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Calidad de servicio.

Para los autores Millán, A., & otros (2001) sostienen que la Calidad “es el grado en el que un producto cumple con los requisitos establecidos por una especificación o por un estándar” (pp. 17).

### 2.2.2. Teoría de Joseph Muran (citado por Rodríguez, A., s.f.)

Según el autor, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, en este caso de la Institución Educativa es necesario trabajar en cinco puntos:

Concretar los peligros de tener una baja calidad: aquí nos explica que debemos saber identificar los puntos negativos o en contra en la manera de ofrecer un servicio con poca calidad, mejor dicho, en este caso la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción maneja una calidad alta en los servicios brindados tanto a sus alumnos, plana de docentes – administrativos como de padres de familia y exalumnos.

Adecuar el producto al uso que se le va a dar: en este caso la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción está enfocada en lo más útil y rentable para brindar una correcta calidad de servicio académico.

Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente: las autoridades pertinentes de la Institución Educativa Particular Inmaculada Concepción están en constante comunicación con sus colaboradores y alumnos, así como padres de familia. Para poder darles a conocer cualquier mejora en la infraestructura como en el ámbito académico para el beneficio de la calidad de servicio que brindan y así generan una expectativa esencial en su familia educativa.

Aplicar la mejora constante: aquí se trate de remediar cualquier error planteo o cometido, en tal forma siempre se va a ir avanzando en el camino correcto de brindar calidad de servicio en este caso en el rubro académico.

Considerar la calidad como una inversión: por supuesto que la inversión que genera el obtener y brindar una buena calidad de servicio no solo genera prestigio como la institución educativa sino también se ve reflejado en el ámbito de desempeño del rendimiento académico y personal de los alumnos, docentes y trabajadores administrativos.

### **2.2.3. Calidad de servicio educativo.**

Para los autores Pérez, R. y otros., 2001 (citados en Vásquez, A., 2013) afirman que el concepto de calidad tiene seis dimensiones:

- a) El aspecto académico expresado en excelencia del saber;

- b) El aspecto de relación con el ambiente como la fama o el prestigio ganado;
- c) En el aspecto funcional está dado por elevados niveles de perfección.
- d) Desde el punto de vista del producto, la calidad es un valor añadido.
- e) Desde el punto de vista del uso se plantea la satisfacción de los usuarios o la “adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios”.
- f) Desde el punto de vista de su solidez, la capacidad del sistema para responder a exigencias mayores y más complejas. (pp.60).

Mientras que el autor Mejía, M. R. (1989), (citado por Edwards, V.) considera que para entender la calidad de la educación hay que entender seis tesis que lo rodean: calidad de vida; concepción de educación, del hombre y de la sociedad; sentido de la cultura; rigor del conocimiento –como realidad, como contenido, como método–; tipo de maestro; y comprensión de la sociedad civil. La interrelación entre ellos dará diversas maneras de entender la calidad de la educación, el punto de vista es relativista.

Por otro lado, el autor Vásquez, A. (2013) afirma que calidad educativa es:

la palabra aplicada a los procesos formativos en los diversos niveles, en principio, cuando se cumplen los perfiles delineados en el sistema educativo, en nuestro caso, ley 28044, y en su instrumento el DCN-2009, y en sentido más amplio cuando se cumplen las descripciones, explicaciones y predicciones señaladas por las teorías científicas y sus respectivas decisiones teóricas y prácticas, en relación al hombre-sociedad-universo, como una unidad que tiende a desarrollos plenos para una convivencia feliz. (pp.59)

Mientras que los autores Salinas, Morales y Martínez (2008), “la calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo, es necesario interrogar al estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma”. (pp. 39)

#### **2.2.4. Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.**

La Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca tiene 163 años de fundación. Esta institución educativa técnica es prestigiosa en donde sus alumnos son el pilar por ende busca fomentar en sus alumnos el poder dominar los contenidos académicos, a sintetizar y aplicar sus conocimientos, para así poder emitir juicios críticos sobre su día a día en clases.

Cabe señalar que la Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca indica forjar personas eficaces con autoestima, inteligencia, destrezas sociales y una firme formación académica, técnica, moral - emocional para que puedan fomentar el éxito personal y profesional dentro de la sociedad, es por ello que brindan un programa académico y dinámico, en base a las necesidades de desarrollo de sus alumnos de los tres niveles; es preciso mencionar que cuenta con ambientes multimedia, plataforma educativa; laboratorios, así mismo también cuentan con talleres de: Música, Danza, Básquet, Vóley y Fútbol. Y especialidades técnicas como: industrias alimentarias, cosmetología, electrónica, industria del vestido, carpintería y zapatería.

### **2.3. Bases filosóficas**

Es fundamental el capital humano es por ello que los alumnos son el pilar considerado en la calidad de servicio educativo en donde las instituciones educativas brindan la mejor satisfacción a sus respectivos alumnos de acuerdo a sus factores de aprendizaje y ambientes académicos. Y en el caso de la Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca brinda a sus alumnos especialidades técnicas que beneficia en su futuro fomentando habilidades y destrezas profesionales al término de sus estudios.

### **2.4. Definiciones conceptuales**

#### **Calidad de servicio:**

Para los autores Pérez, R. y otros. (2001) (citados en Vásquez, A., 2013) afirman que el concepto de calidad tiene seis dimensiones:



a) el aspecto académico expresado en excelencia del saber; b) el aspecto de relación con el ambiente como la fama o el prestigio ganado; c) en el aspecto funcional está dado por elevados niveles de perfección; d) desde el punto de vista del producto, la calidad es un valor añadido; e) desde el punto de vista del uso se plantea la satisfacción de los usuarios o la “adecuada respuesta a las expectativas, intereses, demandas de los destinatarios” y f) desde el punto de vista de su solidez, la capacidad del sistema para responder a exigencias mayores y más complejas. (pp.60).

### **Satisfacción:**

Para el autor González (2017) manifiesta que la evaluación de la satisfacción debe estar vinculada a cuatro dimensiones: docente, contenidos, comunicación y capacidades con la finalidad de obtener información necesaria sobre aquellos elementos que influyen de manera prioritaria en la satisfacción del alumnado, y que les permita optimizar los recursos y estrategias para mejorar la calidad universitaria

## **2.5. Formulación de las hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La Gestión de calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

### 2.5.2. Hipótesis específica

La metodología académica se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I. E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Los ambientes académicos se relacionan con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

### 2.6. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	<b>X1. Metodología académica</b>	<b>X.1.1.</b> Factor aprendizaje <b>X.1.2.</b> Estrategias didácticas <b>X.1.3.</b> Funcionamiento de las actividades asignadas por departamento
	<b>X2. Ambientes académicos</b>	<b>X.2.1.</b> Instalaciones <b>X.2.2.</b> Equipamiento

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>SASTIFACCION A LOS ESTUDIANTES</b>	<b>Y.1. Aspecto académico</b>	<b>Y.1.1.</b> Hábitos de estudio  <b>Y.1.2.</b> Participación en clase
	<b>Y.2. Aspecto personal</b>	<b>Y.2.1.</b> Empatía con los compañeros  <b>Y.2.2.</b> Seguridad de sí mismo

## Capítulo III. Metodología

### 3.1. Diseño metodológico

#### 3.1.1 Tipo de Investigación:

Por la finalidad de esta investigación es de tipo básica, porque busca recolectar información acerca de la Gestión de Calidad y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

#### 3.1.2 Nivel de investigación:

Nivel descriptivo correlacional: Este nivel permite evaluar el grado de relación de las variables.

#### 3.1.3. Enfoque de Investigación:

Cualitativo: Se base en la observación e información obtenida por parte de la población estudiada.

Cuantitativo: Se basa en el resultado comprobado de la investigación.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Muestra

Los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

**Muestra:** Corresponde a 100 alumnos del 5to de secundaria respectivamente.

Aulas		Alumnos
5to de secundaria	Sección A	36
	Sección B	32
	Sección C	32
Total		100

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnicas a emplear.

**Análisis e interpretación:** aquí detallare las tablas, figuras elaboradas y sistematizadas mediante una técnica estadística.

**Observación:** Se utiliza para evaluar el comportamiento de los alumnos del nivel secundario en este caso del 4to y 5to de secundaria respectivamente mientras actúan en su día a día académico para obtener información necesaria.

**Cuestionario:** Hurtado (2000) señala que “el cuestionario está formado por una serie de preguntas relativas a una temática, para obtener información” (p. 469).

**Prueba estadística:** nos permite demostrar de manera estadística los resultados obtenidos mediante el cuestionario y a su vez ejecutar la contrastación de las hipótesis planteadas.

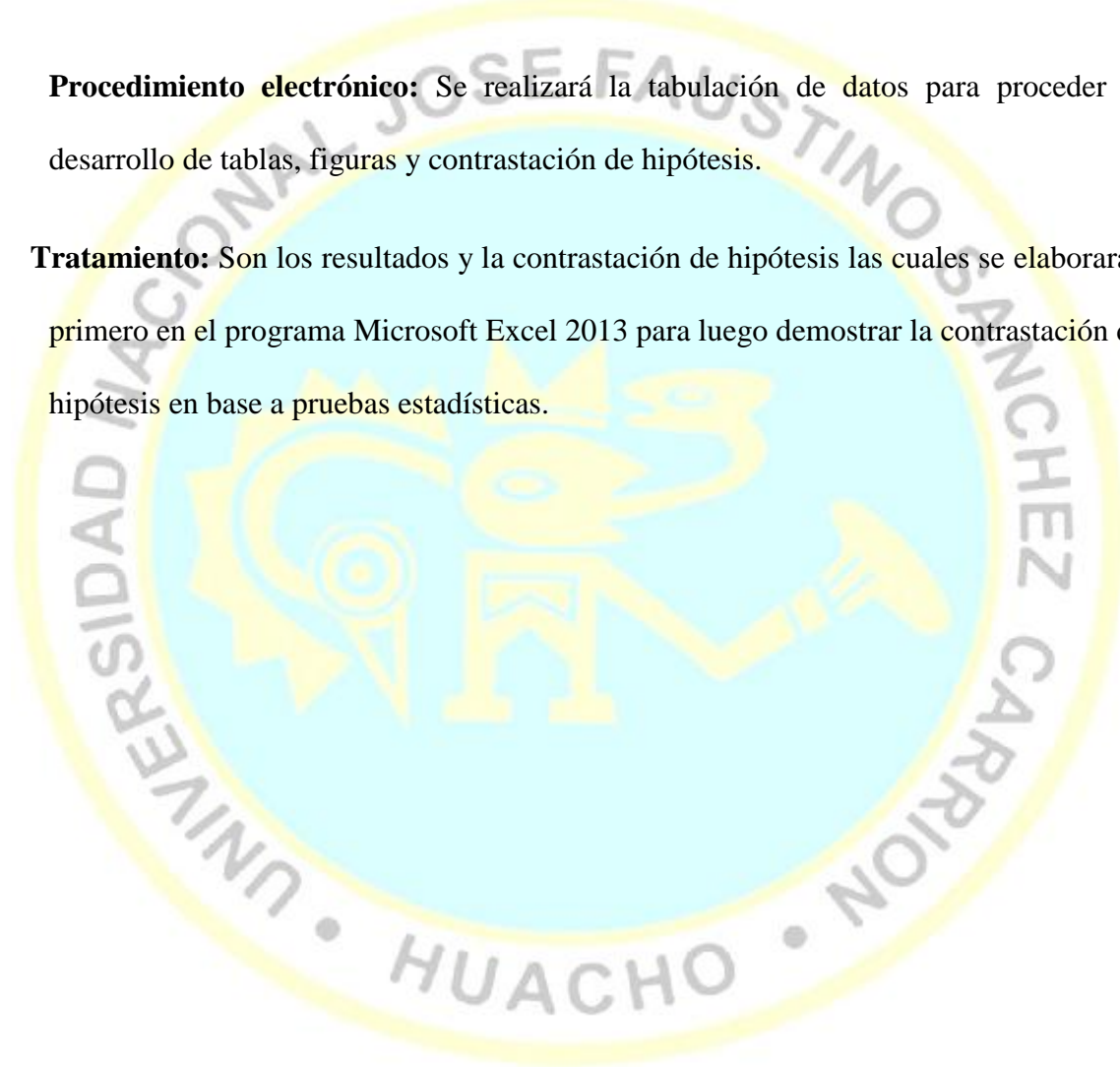
### 3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Los procedimientos utilizados para el desarrollo de esta investigación son:

**Procedimiento manual:** Se selecciona el problema basado en la población de la Institución Educativa Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

**Procedimiento electrónico:** Se realizará la tabulación de datos para proceder al desarrollo de tablas, figuras y contrastación de hipótesis.

**Tratamiento:** Son los resultados y la contrastación de hipótesis las cuales se elaborarán primero en el programa Microsoft Excel 2013 para luego demostrar la contrastación de hipótesis en base a pruebas estadísticas.



## Capítulo IV. Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

Tabla 1. Gestión de Calidad

Gestión de Calidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	33,0	33,0	33,0
	Medio	53	53,0	53,0	86,0
	Alto	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación realizada a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

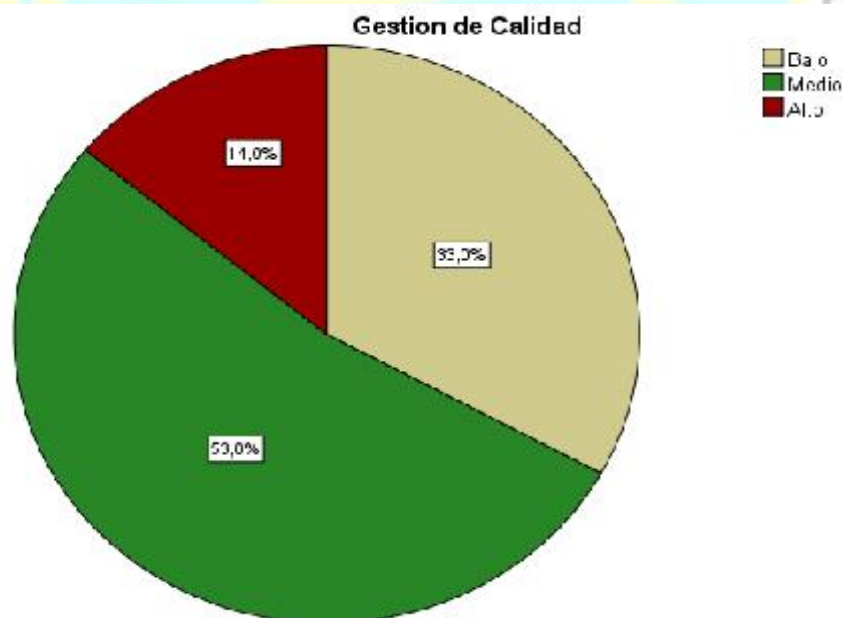


Figura 1. Gestión de Calidad

Se puede observar en la Figura 1, un 53,0% de los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas creen que existe un nivel medio en la variable de gestión de calidad, un 33,0% un nivel bajo y un 14,0% un nivel alto.

Tabla 2. Metodología académica

Metodología académica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	48	48,0	48,0	48,0
	Medio	35	35,0	35,0	83,0
	Alto	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación realizada a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

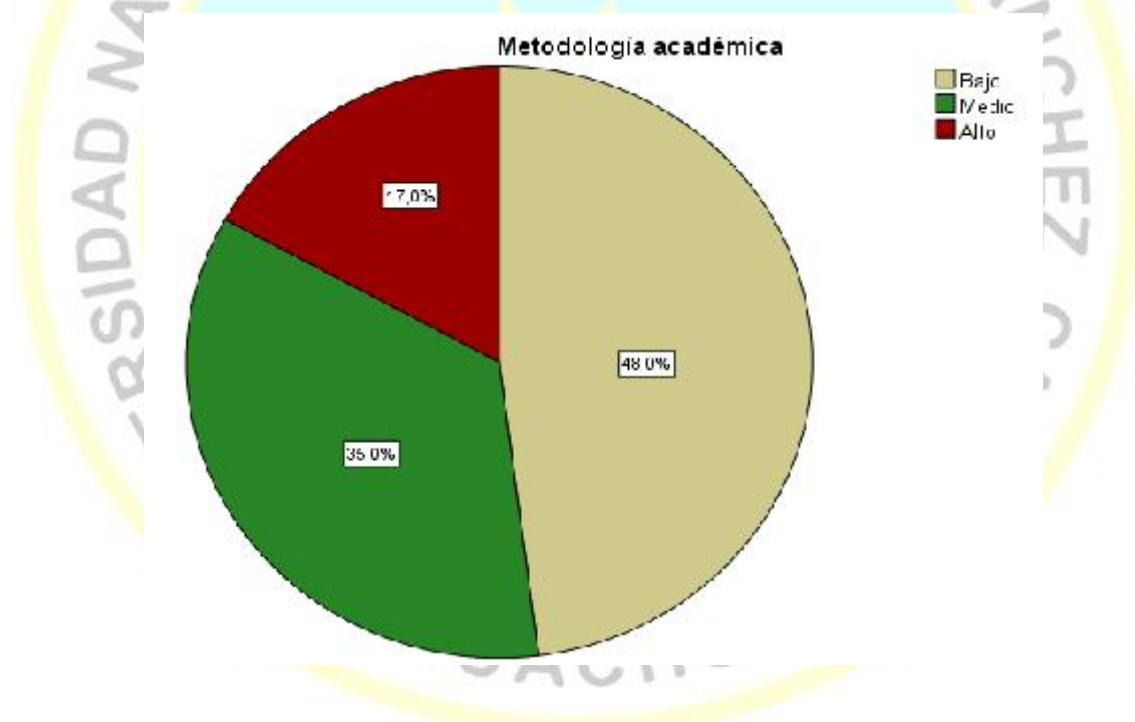


Figura 2. Metodología académica

Se puede observar en la Figura 2, un 48,0% de los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas creen que existe un nivel bajo en la dimensión de metodología académica, un 35,0% un nivel medio y un 17,0% un nivel alto.



Tabla 3. Ambientes académicos

## Ambientes académicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	50	50,0	50,0	50,0
Medio	38	38,0	38,0	88,0
Alto	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación realizada a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:



*Figura 3.* Ambientes académicos

Se puede observar en la Figura 3, un 50,0% de los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas creen que existe un nivel bajo en la dimensión de ambientes académicos, un 38,0% un nivel medio y un 12,0% un nivel alto.

Tabla 4. Satisfacción a los estudiantes

## Satisfacción a los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	45,0	45,0	45,0
	Medio	41	41,0	41,0	86,0
	Alto	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación realizada a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

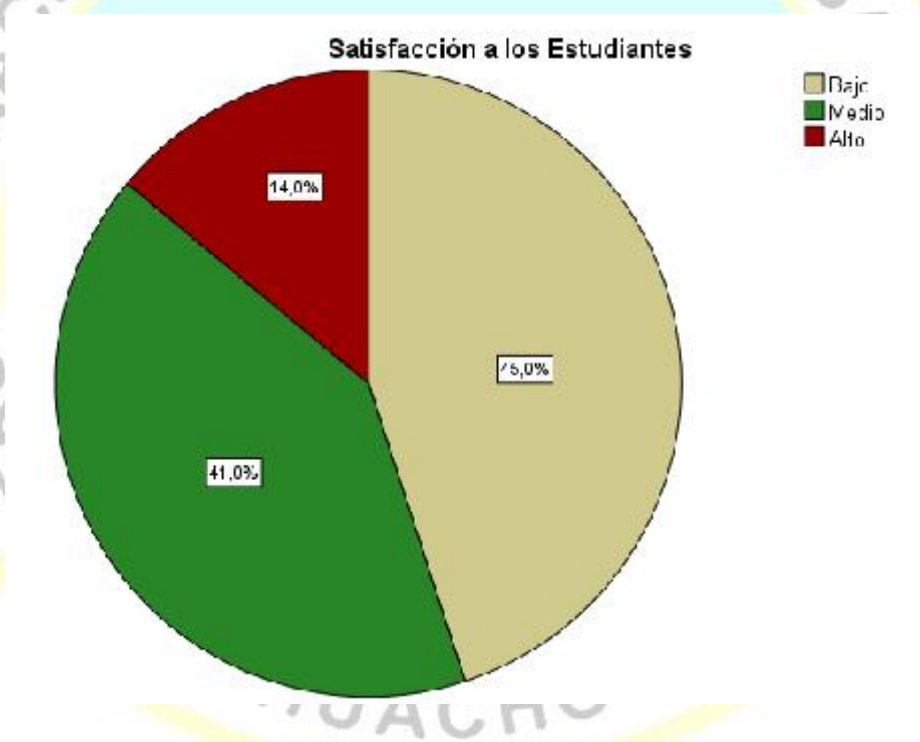


Figura 4. Satisfacción a los estudiantes

Se puede observar en la Figura 4, un 45,0% de los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas creen que existe un nivel bajo en la variable de satisfacción a los estudiantes, un 41,0% un nivel medio y un 14,0% un nivel alto.

Tabla 5. Aspecto académico

Aspecto académico		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	54	54,0	54,0	54,0
	Medio	34	34,0	34,0	88,0
	Alto	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación realizada a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

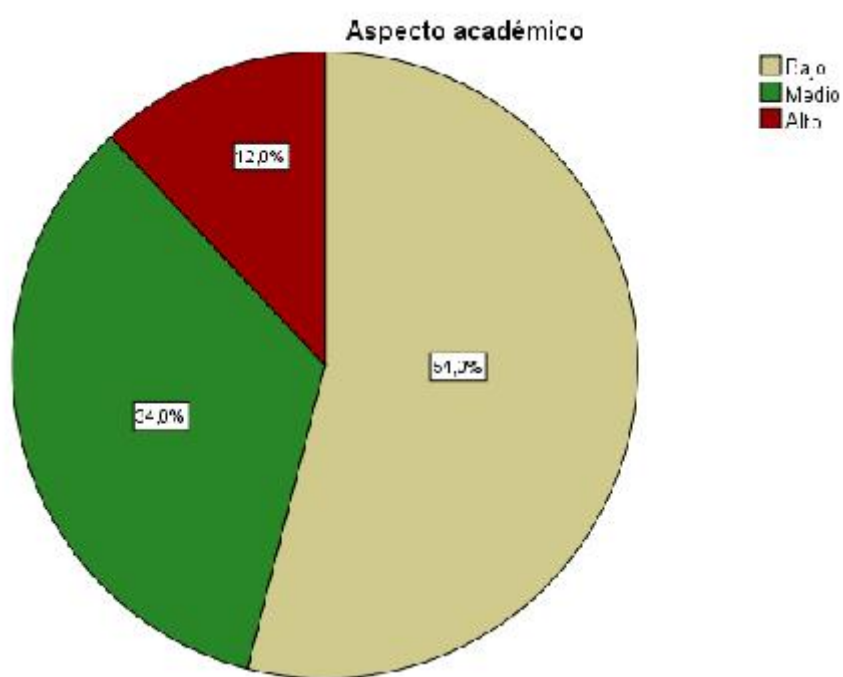


Figura 5. Aspecto académico

Se puede observar en la Figura 5, un 54,0% de los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas creen que existe un nivel bajo en la dimensión de aspecto académico, un 33,0% un nivel medio y un 12,0% un nivel alto.

Tabla 6. Aspecto personal

Aspecto personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	59	59,0	59,0	59,0
	Medio	29	29,0	29,0	88,0
	Alto	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Fuente:** Ficha de observación realizada a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas – Cruz Blanca.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

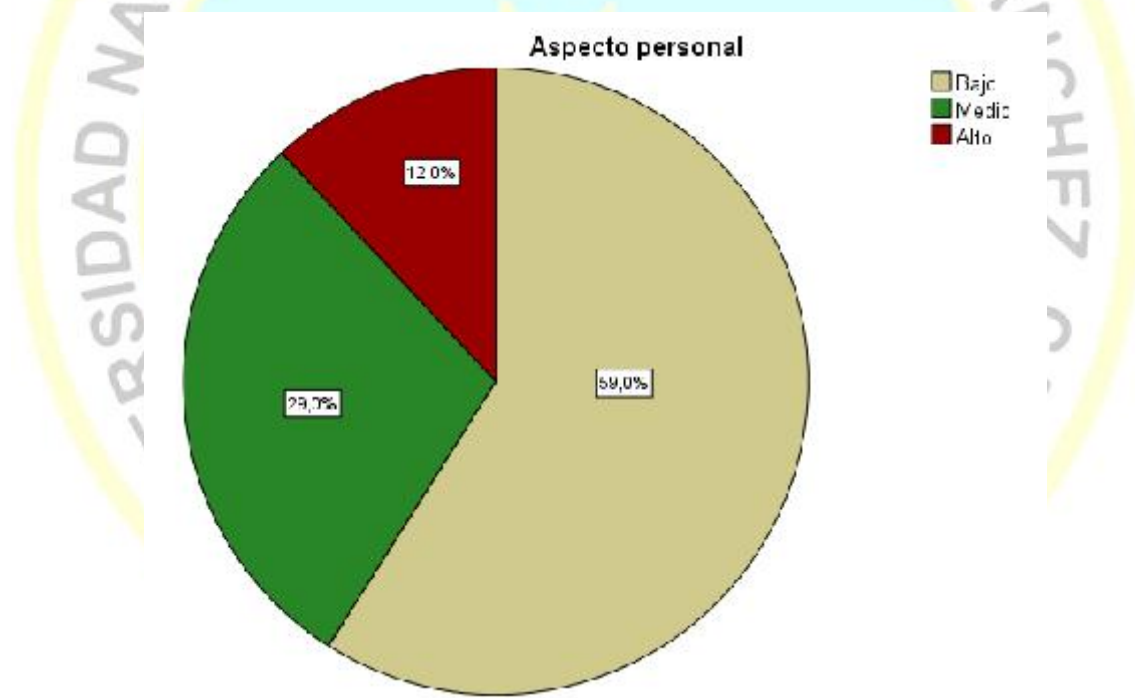


Figura 6. Aspecto personal

Se puede observar en la Figura 6, un 54,0% de los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - Félix B. Cárdenas creen que existe un nivel bajo en la dimensión de aspecto personal, un 29,0% un nivel medio y un 12,0% un nivel alto.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: La gestión de calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Hipótesis nula: La gestión de calidad no se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Tabla 7. La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes

			Gestion de calidad	Satisfacción a los Estudiantes
Rho de Spearman	Gestion de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción a los estudiantes	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Como se muestra en la tabla 7, el coeficiente de correlación es  $r = 0.818$ , donde  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), se acepta la hipótesis alternativa, pero se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, las estadísticas pueden servir para comprobar que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **muy buena**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

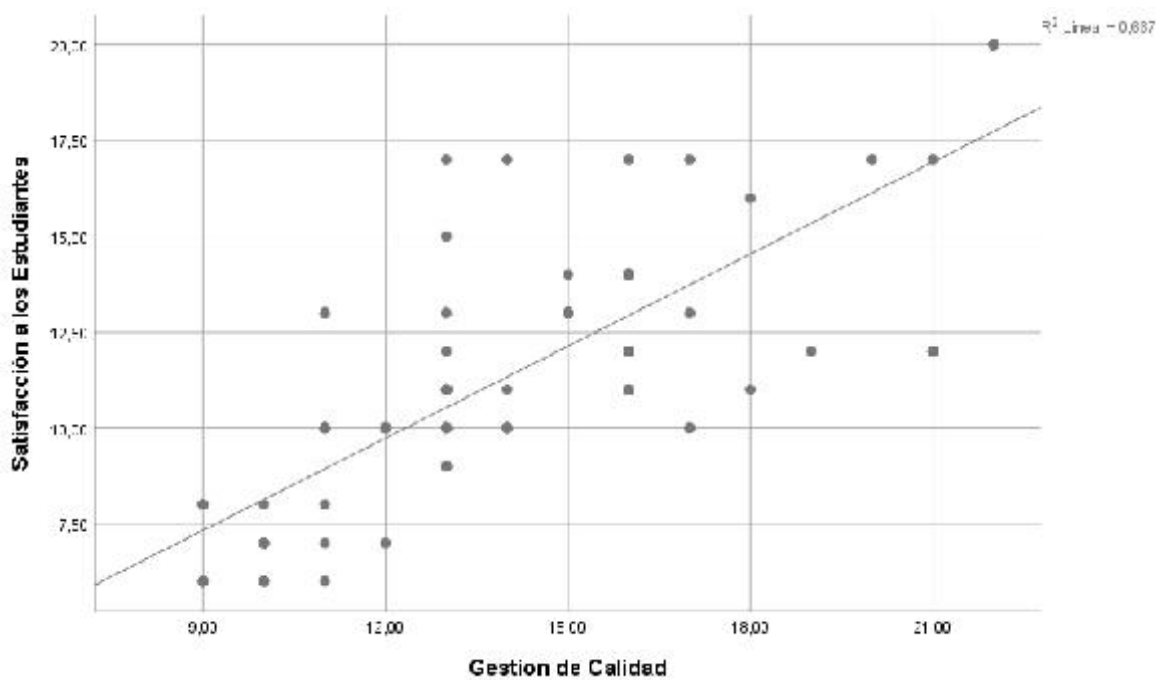
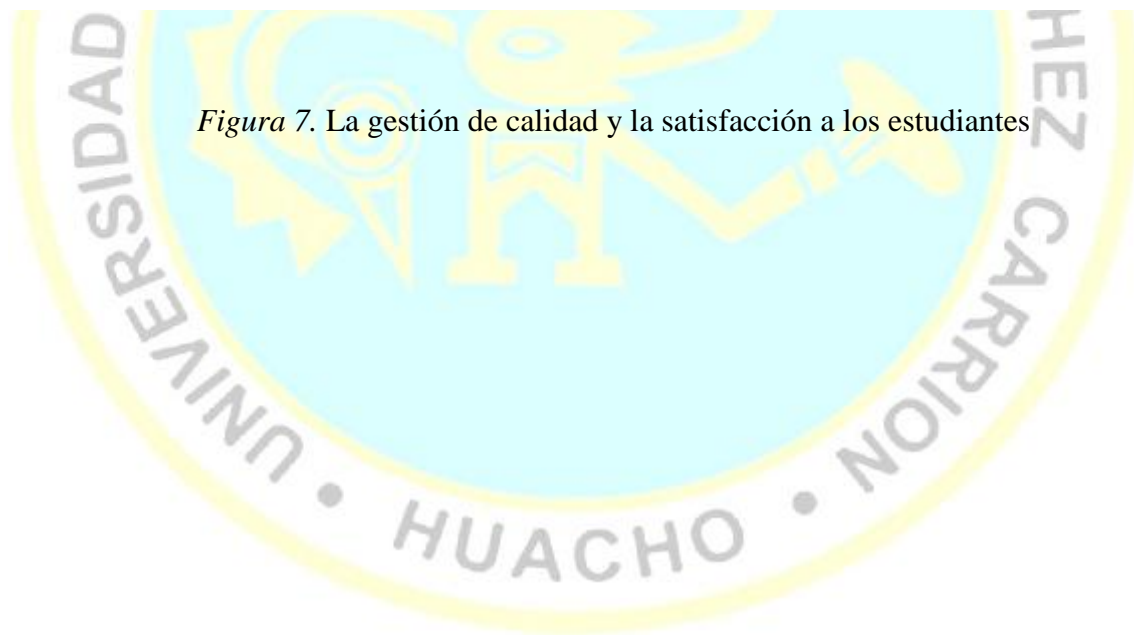


Figura 7. La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes



### Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: La metodología académica se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 – FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Hipótesis nula: La metodología académica no se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 – FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Tabla 8. La metodología académica y la satisfacción a los estudiantes

			Metodología académica	Satisfacción a los Estudiantes
Rho de Spearman	Metodología académica	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción a los Estudiantes	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		100	100	

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

Como se muestra en la tabla 8, el coeficiente de correlación es  $r = 0,585$ , donde  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), se acepta la hipótesis alternativa, pero se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se pueden utilizar estadísticas para comprobar que existe relación entre la metodología académica y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 – FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **moderada**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

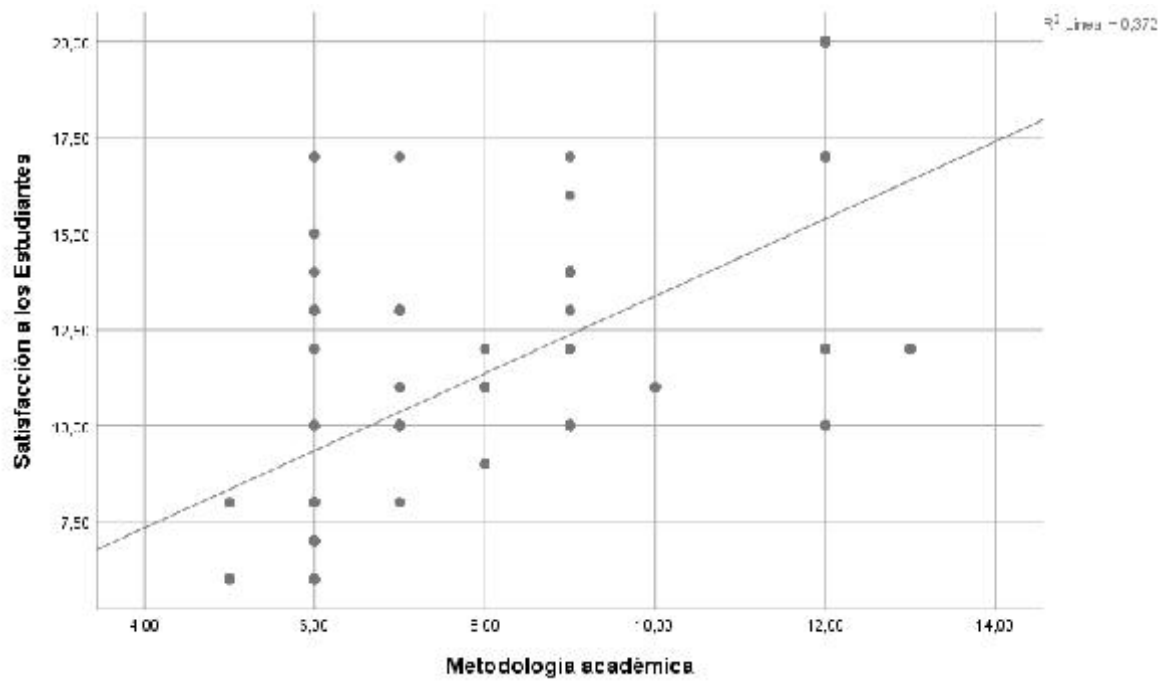
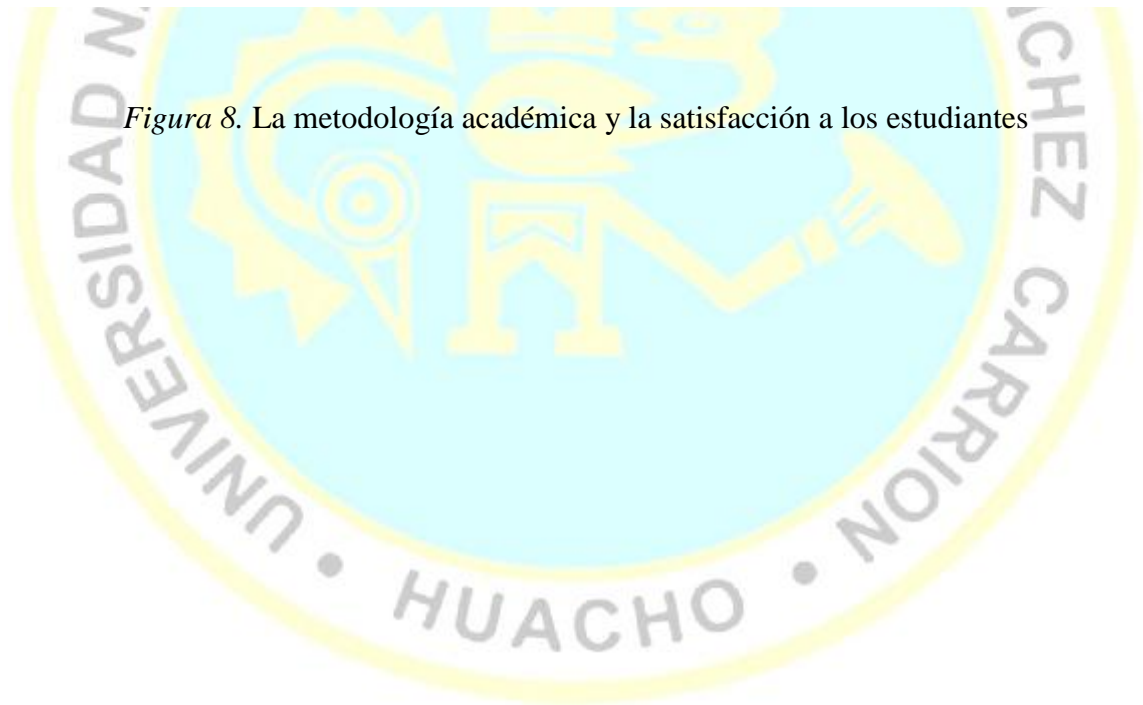


Figura 8. La metodología académica y la satisfacción a los estudiantes





### Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: Los ambientes académicos se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Hipótesis nula: Los ambientes académicos no se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Tabla 9. Los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes

			Ambientes académicos	Satisfacción a los Estudiantes
Rho de Spearman	Ambientes académicos	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción a los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Como se muestra en la tabla 9, el coeficiente de correlación es  $r = 0,864$ , donde  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), se acepta la hipótesis alternativa, pero se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se pueden utilizar estadísticas para comprobar que existe relación entre los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.

Se puede ver que el coeficiente de correlación tiene una magnitud **muy buena**.

La siguiente figura se muestra para una mejor comprensión y comparación:

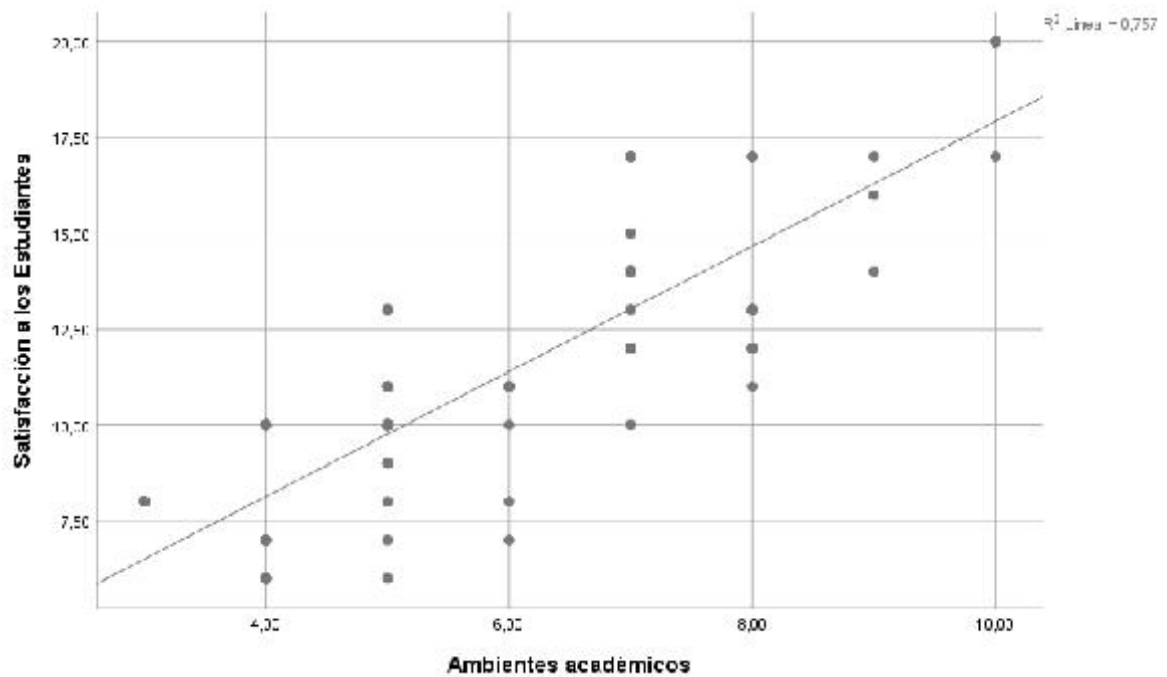
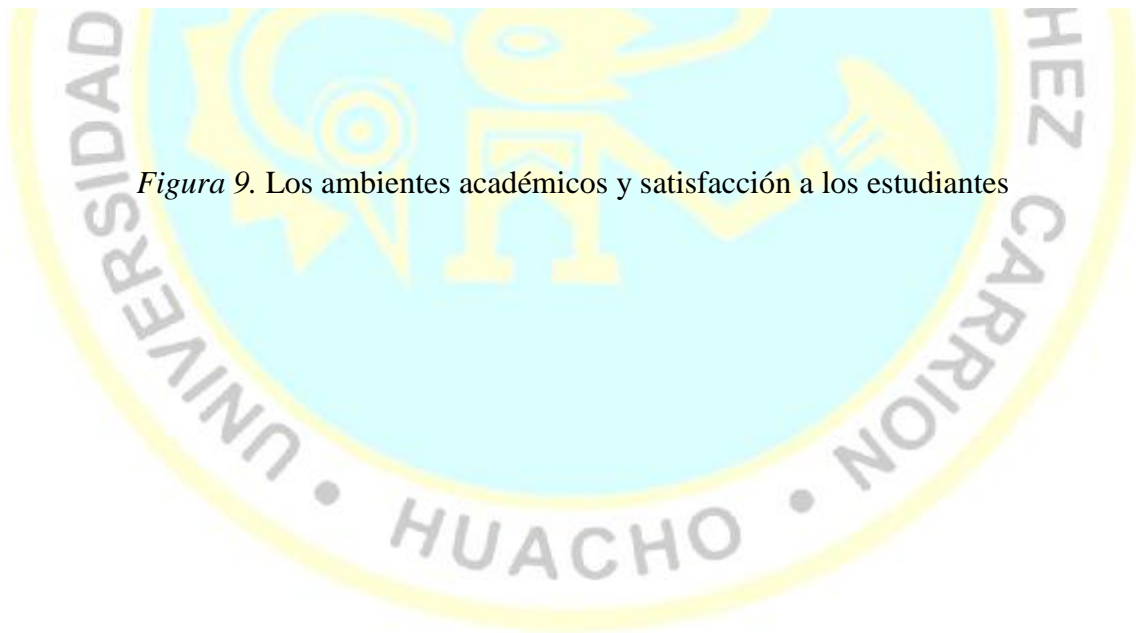


Figura 9. Los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes



## Capítulo V. Discusión

### 5.1. Discusión

Los resultados estadísticos muestran que existe una relación entre la gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca, esto se debe a que la correlación de Spearman arroja un valor de 0,818, lo que representa una muy buena correlación. Entre las variables estudiadas, luego realizamos un análisis estadístico de las variables según las dimensiones. La primera dimensión también se puede ver, debido a la correlación de Spearman; existe una correlación entre la metodología académica y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 – FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca. El valor de retorno es 0,585, representando moderada asociación.

En la segunda dimensión, también se puede ver la relación entre los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca. Esto se debe a que el valor devuelto por la correlación de Spearman es 0.864, lo que representa una muy buena asociación. Llegados a este punto, estamos de acuerdo con lo dicho por Millán, A., & otros (2001) sostienen que la calidad “Es el grado en el que un producto cumple con los requisitos establecidos por una especificación o por un estándar”. (p. 17).

## Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- 1. Primera:** La gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.818, representando una muy buena asociación.
- 2. Segunda:** La metodología académica y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 – FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.585, representando una moderada asociación.
- 3. Tercera:** Los ambientes académicos y satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.864, representando una buena asociación.

### 6.2. Recomendaciones

1. Realizar investigaciones relevantes en las variables de la gran muestra de estudio en Perú para estandarizar y establecer estándares más específicos para el proceso de gestión de la calidad y satisfacción de los estudiantes.

2. Identificar otras variables relacionadas con el proceso de gestión de la calidad y buscar la satisfacción del alumno para optimizar los diferentes procesos de nuestra empresa.
3. Utilice las herramientas de medición utilizadas en esta encuesta para obtener datos de medición precisos mediante el análisis de las características del trabajo de la encuesta.



## Capítulo VII. Referencias bibliográficas

### 7.1. Fuentes bibliográficas

Edwards, V. (1991). El concepto de calidad de la educación. UNESCO– OREALC.  
Santiago de Chile, Chile.

González, P. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. RIED.

Millan, A. y otros. (2001). Calidad y efectividad en las instituciones educativas.  
Editorial Trillas, México

### 7.2. Fuentes electrónicas

Rodríguez, A. (s.f.) Las 4 teorías de la calidad principales y sus características. Portal Lidefer.com. Recuperado de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad>

Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y Educadores, 21(1), 9-26. Recuperado de: 10.5294/edu.2018.21.1.1

### 7.3. Fuentes documentales

Cabos, L. & D'Angelo, M. (2019) *“SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EGRESADO EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD DEL NORTE DEL PERÚ, 2018”* (Tesis de Maestría) Escuela de Postgrado y Estudios Continuos. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23654/>

Fernández, B. (2019) CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DEL HOTEL LAS DALIAS DE LA PROVINCIA DE HUARAL, 2018. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

Miranda, H. (2017) Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017. (Tesis de Pregrado) Facultad de Ciencias de las Empresas. Universidad Continental. Perú.

Nobario, 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. Lima, Perú.

Villanueva, R. (2018). LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS DEL NIVEL SECUNDARIO DEL I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – 2018. (Tesis de Pregrado). Escuela Profesional de Negocios Internacionales. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.

#### 7.4. Fuentes hemerográficas

Salinas, A. Morales, J. A. 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, 23, 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

Vásquez, A. (2013) CALIDAD Y CALIDAD EDUCATIVA. Investigación Educativa Vol. 17, N.º 2, 49-71 Julio-Diciembre 2013, ISSN 1728-5852. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/8206-Texto%20del%20art%C3%ADculo-28653-1-10-20140526.pdf>



## ANEXOS

**Anexo N°1:** Matriz de consistencia

**Anexo N° 2:** Operacionalización

**Anexo N°3:** Instrumentos

**Anexo N°04:** Confiabilidad de Alfa Cronbach

**Anexo N°05:** Tabla de datos



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización	Métodos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la Gestión de calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?</p> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <p>¿De qué manera la metodología académica se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?</p> <p>¿De qué manera los ambientes académicos se relacionan con la satisfacción a los estudiantes de la</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>¿Indicar como la Gestión de calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar como la metodología académica se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>¿La Gestión de calidad se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?</p> <p><b>Hipótesis Específica.</b></p> <p>La metodología académica se relaciona con la <b>satisfacción</b> a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 – FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.</p>	<p><b>Gestión de Calidad:</b></p> <p>Ambientes académicos</p> <p>Metodología académica</p> <p><b>Satisfacción de los alumnos:</b></p>	<p><b>Diseño metodológico</b></p> <p>Por la finalidad de esta investigación es de tipo básica, porque busca recolectar información acerca de la Gestión de calidad y la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca, lo que permite profundizar en el tema.</p> <p><b>Muestra:</b> 100 alumnos del 5to de secundaria.</p>

I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca?	Precisar como los ambientes académicos se relaciona con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.	Los ambientes académicos se relacionan con la satisfacción a los estudiantes de la I.E. Técnica N° 21007 - FELIX B. CÁRDENAS – Cruz Blanca.	Aspecto académico  Aspecto personal	
--	--	---	---	--



## Anexo N°2: Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	<b>X1. Metodología académica</b>	x.1.1. Factor aprendizaje x.1.2. Estrategias didácticas x.1.3. Funcionamiento de las actividades asignadas por departamento
	<b>X2. Ambientes académicos</b>	x.2.1. Instalaciones x.2.2. Equipamiento

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>SASTIFACCION A LOS ESTUDIANTES</b>	<b>Y.1. Aspecto académico</b>	Y.1.1. Hábitos de estudio Y.1.2. Participación en clase
	<b>Y.2. Aspecto personal</b>	Y.2.1. Empatía con los compañeros Y.2.2. Seguridad de sí mismo

**Anexo N°3: Instrumentos**

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática**  
**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial.**

**CUESTIONARIO**

Buenos tardes, alumnos es muy agradable saludarlos y a la vez explicarle que marquen con un aspa (x) la alternativa que considere que corresponda de acuerdo a cada una de sus respuestas. Recuerda que los datos obtenidos mediante este cuestionario son confidenciales.

**PREGUNTAS:**

**1.- ¿Cuenta la Institución Educativa con áreas verdes y de recreación?**

- a) Si
- b) No

**2.- ¿Conoces cuáles son tus limitaciones y fortalezas?**

- a) Si
- b) No

**3.- ¿Consideras que tienes hábitos de estudio?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**4.- ¿Te sientes satisfecho con las clases del área técnica?**

- a) Si
- b) No

**5.- ¿Han realizado trabajos de campo? Detalla**

- c) Si
- d) No

**Detalla: .....**

**6.- ¿Son visibles las señalizaciones de las zonas de seguridad en tu Institución Educativa?**

- a) Si
- b) No

**7.- ¿Obtienes buenas calificaciones académicas?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**8.- ¿Consideras que los docentes son empáticos?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**9.- ¿Consideras importante la realización de las especialidades técnicas?**

- a) Si
- b) No

**10.- ¿Te sientes conforme con la metodología académica de tus docentes ejecutada en su hora de clase?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**11.- ¿Entregas bien elaborados tus trabajos académicos?**

- a) Si
- b) A veces

**12.- ¿Crees que existen buenas relaciones humanas entre tus docentes?**

- a) Si
- b) No



**13.- ¿En tu Institución educativa realizan charlas de orientación?**

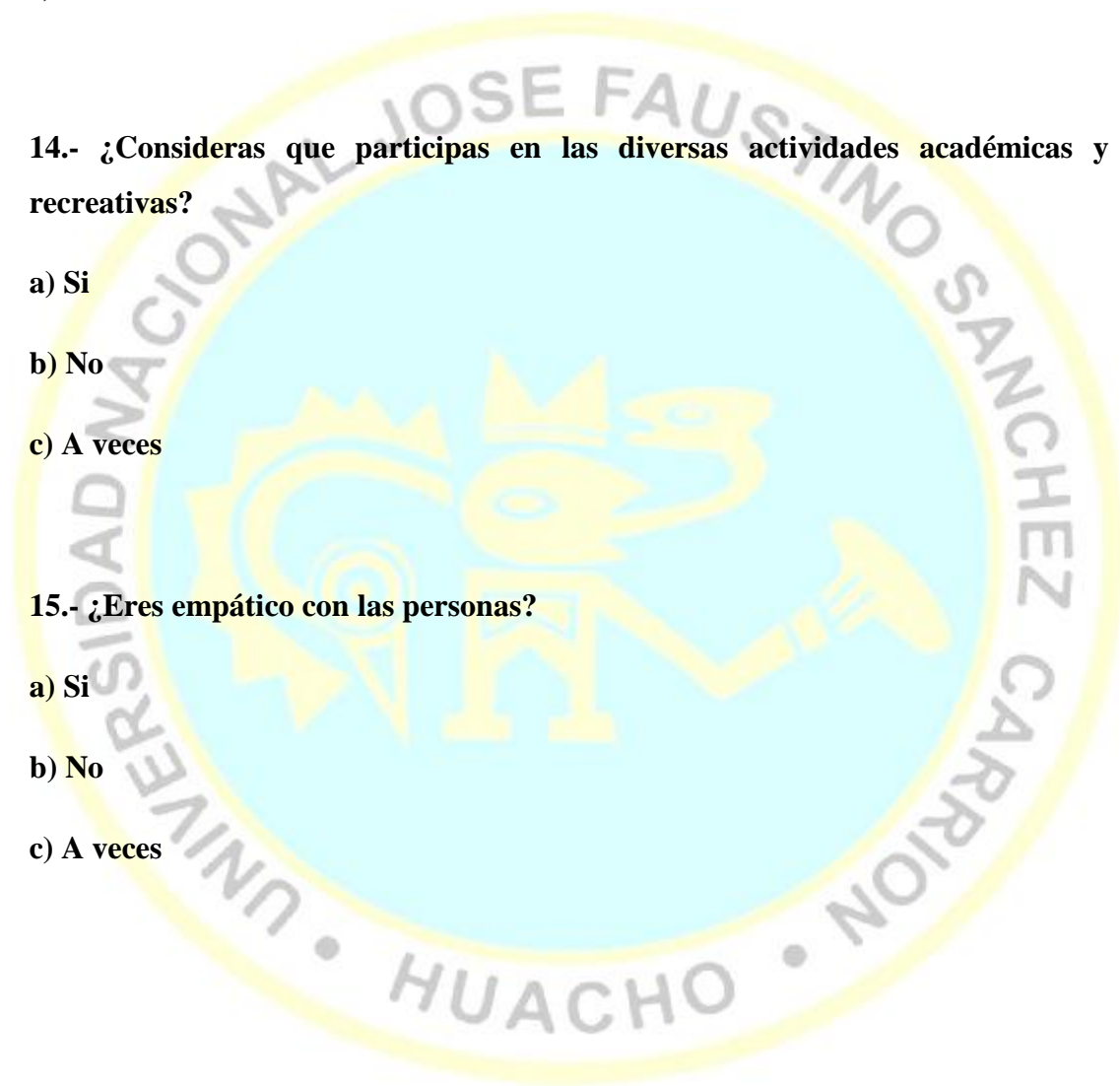
- a) Si
- b) No
- c) A veces

**14.- ¿Consideras que participas en las diversas actividades académicas y recreativas?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**15.- ¿Eres empático con las personas?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces



## Anexo N°04: Confiabilidad de Alfa Cronbach

### CONFIABILIDAD

#### FORMULACIÓN

El valor Alpha de Cronbach sigue siendo el promedio ponderado de las correlaciones entre las variables (o elementos) en la tabla de razones. Se puede calcular de dos formas: según las diferencias o la relevancia del proyecto. Cabe señalar que ambas fórmulas son la misma versión y se pueden derivar entre sí.

#### **A partir de las varianzas**

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,

$S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y

$K$  es el número de preguntas o ítems.

#### **A partir de las correlaciones entre los ítems**

Según la correlación entre los ítems, el cálculo de Alfa de Cronbach es el siguiente:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

$n$  es el número de ítems y

$P$  es el promedio de la correlación lineal entre cada uno de los ítems.

#### Midiendo los ítems del cuestionario

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	9

Anexo N°05: Tabla de datos

N	Gestion de Calidad										
	Metodología académica					Ambientes académicos				ST1	X
	1	2	3	S1	D1	4	5	S2	D2		
1	2	3	1	6	Bajo	4	3	7	Medio	13	Medio
2	2	1	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	9	Bajo
3	3	2	5	10	Medio	5	3	8	Medio	18	Medio
4	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
5	2	4	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	13	Medio
6	1	3	3	7	Bajo	3	5	8	Medio	15	Medio
7	3	2	1	6	Bajo	1	2	3	Bajo	9	Bajo
8	4	2	3	9	Medio	3	4	7	Medio	16	Medio
9	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
10	5	3	5	13	Alto	5	3	8	Medio	21	Alto
11	2	2	3	7	Bajo	3	1	4	Bajo	11	Bajo
12	3	3	1	7	Bajo	4	2	6	Medio	13	Medio
13	3	4	2	9	Medio	5	3	8	Medio	17	Medio
14	4	2	3	9	Medio	3	2	5	Bajo	14	Medio
15	2	3	4	9	Medio	4	3	7	Medio	16	Medio
16	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
17	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	13	Medio
18	4	1	2	7	Bajo	2	3	5	Bajo	12	Bajo
19	2	3	1	6	Bajo	3	4	7	Medio	13	Medio
20	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
21	2	3	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	13	Medio
22	5	2	5	12	Alto	1	4	5	Bajo	17	Medio
23	2	3	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
24	2	3	1	6	Bajo	1	4	5	Bajo	11	Bajo
25	2	1	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	9	Bajo
26	3	2	5	10	Medio	5	1	6	Medio	16	Medio
27	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
28	2	4	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	13	Medio
29	1	3	3	7	Bajo	3	5	8	Medio	15	Medio
30	3	2	1	6	Bajo	1	2	3	Bajo	9	Bajo
31	4	2	3	9	Medio	3	4	7	Medio	16	Medio
32	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
33	5	3	5	13	Alto	5	3	8	Medio	21	Alto
34	2	2	3	7	Bajo	3	1	4	Bajo	11	Bajo
35	3	3	1	7	Bajo	1	2	3	Bajo	10	Bajo
36	3	4	2	9	Medio	2	2	4	Bajo	13	Medio
37	4	2	3	9	Medio	3	2	5	Bajo	14	Medio
38	2	3	4	9	Medio	4	3	7	Medio	16	Medio
39	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
40	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	13	Medio

41	4	1	2	7	Bajo	2	3	5	Bajo	12	Bajo
42	2	3	1	6	Bajo	1	4	5	Bajo	11	Bajo
43	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
44	2	3	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	13	Medio
45	5	2	5	12	Alto	3	4	7	Medio	19	Medio
46	2	3	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	11	Bajo
47	3	2	1	6	Bajo	5	2	7	Medio	13	Medio
48	4	2	3	9	Medio	5	4	9	Alto	18	Medio
49	2	3	1	6	Bajo	5	4	9	Alto	15	Medio
50	2	1	2	5	Bajo	4	2	6	Medio	11	Bajo
51	3	2	5	10	Medio	5	1	6	Medio	16	Medio
52	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
53	2	4	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	13	Medio
54	1	3	3	7	Bajo	3	5	8	Medio	15	Medio
55	3	2	1	6	Bajo	1	2	3	Bajo	9	Bajo
56	4	2	3	9	Medio	3	4	7	Medio	16	Medio
57	3	1	2	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
58	5	3	5	13	Alto	5	3	8	Medio	21	Alto
59	2	2	3	7	Bajo	3	1	4	Bajo	11	Bajo
60	3	3	1	7	Bajo	5	5	10	Alto	17	Medio
61	3	4	2	9	Medio	2	2	4	Bajo	13	Medio
62	4	2	3	9	Medio	3	2	5	Bajo	14	Medio
63	2	3	4	9	Medio	4	3	7	Medio	16	Medio
64	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
65	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	13	Medio
66	4	1	2	7	Bajo	2	3	5	Bajo	12	Bajo
67	2	3	1	6	Bajo	1	4	5	Bajo	11	Bajo
68	3	1	2	6	Bajo	4	2	6	Medio	12	Bajo
69	2	3	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	13	Medio
70	5	2	5	12	Alto	1	4	5	Bajo	17	Medio
71	2	3	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	10	Bajo
72	2	3	1	6	Bajo	1	4	5	Bajo	11	Bajo
73	2	1	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	9	Bajo
74	3	2	5	10	Medio	5	1	6	Medio	16	Medio
75	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	22	Alto
76	2	4	2	8	Medio	2	3	5	Bajo	13	Medio
77	1	3	3	7	Bajo	3	5	8	Medio	15	Medio
78	3	2	1	6	Bajo	1	2	3	Bajo	9	Bajo
79	4	2	3	9	Medio	3	4	7	Medio	16	Medio
80	3	1	2	6	Bajo	3	5	8	Medio	14	Medio
81	5	3	5	13	Alto	5	3	8	Medio	21	Alto
82	2	2	3	7	Bajo	3	1	4	Bajo	11	Bajo
83	3	3	1	7	Bajo	1	5	6	Medio	13	Medio
84	3	4	2	9	Medio	2	2	4	Bajo	13	Medio
85	4	2	3	9	Medio	3	2	5	Bajo	14	Medio
86	2	3	4	9	Medio	4	3	7	Medio	16	Medio

87	5	2	5	<b>12</b>	Alto	5	5	<b>10</b>	Alto	<b>22</b>	Alto
88	3	2	3	<b>8</b>	Medio	3	5	<b>8</b>	Medio	<b>16</b>	Medio
89	4	1	2	<b>7</b>	Bajo	3	3	<b>6</b>	Medio	<b>13</b>	Medio
90	2	3	1	<b>6</b>	Bajo	3	4	<b>7</b>	Medio	<b>13</b>	Medio
91	3	1	2	<b>6</b>	Bajo	5	2	<b>7</b>	Medio	<b>13</b>	Medio
92	2	3	3	<b>8</b>	Medio	3	3	<b>6</b>	Medio	<b>14</b>	Medio
93	5	2	5	<b>12</b>	Alto	4	4	<b>8</b>	Medio	<b>20</b>	Alto
94	2	3	1	<b>6</b>	Bajo	2	3	<b>5</b>	Bajo	<b>11</b>	Bajo
95	3	2	1	<b>6</b>	Bajo	1	2	<b>3</b>	Bajo	<b>9</b>	Bajo
96	4	2	3	<b>9</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	<b>16</b>	Medio
97	5	2	5	<b>12</b>	Alto	5	4	<b>9</b>	Alto	<b>21</b>	Alto
98	2	3	1	<b>6</b>	Bajo	2	2	<b>4</b>	Bajo	<b>10</b>	Bajo
99	3	2	1	<b>6</b>	Bajo	3	2	<b>5</b>	Bajo	<b>11</b>	Bajo
##	4	2	3	<b>9</b>	Medio	3	4	<b>7</b>	Medio	<b>16</b>	Medio



N	Satisfacción a los Estudiantes									
	Aspecto académico				Aspecto personal				ST2	Y
	6	7	S1	D1	8	9	S2	D2		
1	4	4	8	Medio	5	4	9	Alto	17	Alto
2	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
3	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	11	Medio
4	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
5	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
6	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	13	Medio
7	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	8	Bajo
8	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	14	Medio
9	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	7	Bajo
10	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	12	Medio
11	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	10	Bajo
12	4	2	6	Medio	2	3	5	Bajo	11	Medio
13	5	2	7	Medio	1	5	6	Medio	13	Medio
14	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
15	4	3	7	Medio	5	5	10	Alto	17	Alto
16	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
17	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	9	Bajo
18	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	10	Bajo
19	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	13	Medio
20	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	7	Bajo
21	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
22	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
23	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
24	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
25	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
26	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	11	Medio
27	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
28	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
29	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	13	Medio
30	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	8	Bajo
31	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	14	Medio
32	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	7	Bajo
33	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	12	Medio
34	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	10	Bajo
35	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	8	Bajo
36	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	10	Bajo
37	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
38	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	12	Medio
39	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
40	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	9	Bajo
41	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	10	Bajo
42	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	13	Medio

43	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	7	Bajo
44	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
45	3	4	7	Medio	3	2	5	Bajo	12	Medio
46	3	2	5	Bajo	1	1	2	Bajo	7	Bajo
47	5	2	7	Medio	3	2	5	Bajo	12	Medio
48	5	4	9	Alto	4	3	7	Medio	16	Medio
49	5	4	9	Alto	3	2	5	Bajo	14	Medio
50	4	2	6	Medio	1	1	2	Bajo	8	Bajo
51	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	11	Medio
52	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
53	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
54	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	13	Medio
55	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	8	Bajo
56	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	14	Medio
57	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	7	Bajo
58	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	12	Medio
59	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	10	Bajo
60	5	5	10	Alto	3	4	7	Medio	17	Alto
61	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	10	Bajo
62	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
63	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	12	Medio
64	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
65	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	9	Bajo
66	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	10	Bajo
67	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	13	Medio
68	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	7	Bajo
69	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
70	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
71	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
72	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
73	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
74	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	11	Medio
75	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
76	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
77	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	13	Medio
78	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	8	Bajo
79	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	14	Medio
80	3	5	8	Medio	4	5	9	Alto	17	Alto
81	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	12	Medio
82	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	10	Bajo
83	1	5	6	Medio	2	3	5	Bajo	11	Medio
84	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	10	Bajo
85	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	10	Bajo
86	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	12	Medio
87	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	20	Alto
88	3	5	8	Medio	2	2	4	Bajo	12	Medio

89	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	10	Bajo
90	3	4	7	Medio	5	3	8	Medio	15	Medio
91	5	2	7	Medio	2	1	3	Bajo	10	Bajo
92	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	11	Medio
93	4	4	8	Medio	4	5	9	Alto	17	Alto
94	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
95	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	8	Bajo
96	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	14	Medio
97	5	4	9	Alto	4	4	8	Medio	17	Alto
98	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	6	Bajo
99	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	8	Bajo
100	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	14	Medio

