

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

ESCUELA DE POSTGRADO



IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS EN EL INSTITUTO PABLO CASALS 2018

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS

AUTOR:

Cancino Bolaños, Juan Carlos Leovigildo

ASESOR:

Ugarriza Gross, Gustavo Adolfo

Fecha de sustentación: 2019-10-22

**TRUJILLO - PERÚ
2019**

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las disposiciones dadas por el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, se hace entrega el presente trabajo de investigación titulado: **Implementación del Área de Recursos Humanos y su Influencia en la Satisfacción de los Alumnos en el Instituto Pablo Casals 2018**, con el propósito de obtener el título de Maestro en Administración con mención en Recursos Humanos. Se recurrió a encuestar a los Alumnos del Instituto Tecnológico Particular Pablo Casals que se matricularon en el año 2018, con el fin de determinar la influencia de implementar el área de Recursos Humanos en la satisfacción del alumnado del Instituto Tecnológico Particular Pablo Casals para el año 2018.

AUTOR

DEDICATORIA

A Juan Cancino y Emperatriz Bolaños,
Mis padres, dos proletarios que gracias
a su tesón y responsabilidad me
convirtieron en Profesional.

A mi familia, que son mi motivación
Y mi fuente de inspiración que me
Incentiva a seguir cada día.

Al Mg. Gustavo Adolfo Ugarriza Gross,
por su apoyo, guía y consejo los cuales
me permitieron culminar el presente
trabajo de Investigación.

AGRADECIMIENTO

Rindo homenaje con Gran Emoción y Gratitud

Al Dios de Abraham, Isaac, Jacob y Nuestro,
por haberme permitido llegar hasta este punto
y haberme dado salud para lograr mis objetivos,
además de su infinita bondad y amor,
enseñándonos a enfrentar las adversidades sin
perder nunca la fe.

A mis Padres

Por haberme apoyado en todo momento, por sus
consejos, sus valores, por la motivación
constante que me ha permitido ser una Persona
en busca del éxito.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la influencia de implementar el área de Recursos Humanos en la satisfacción del alumnado del Instituto Superior Tecnológico Particular Pablo Casals para el año 2018. Para ello se realizó una investigación aplicada con un análisis descriptivo cualitativo. El diseño utilizado es de tipo pre experimental, la muestra está conformada por 266 alumnos del último ciclo de 7 profesiones técnicas matriculados durante el año 2018 (turno mañana), la cual fue seleccionada por medio de un muestreo probabilístico estratificado. Los instrumentos de recolección de datos es un cuestionario con preguntas estandarizadas a escala (SERVQUAL), el procesamiento de datos se realizó mediante el software SPSS V22, donde los datos recolectados se someterá a la prueba estadística para confirmar la hipótesis de investigación. Después de procesar los datos y su presentación, la discusión de resultados permitió obtener como conclusión que: El impacto después de la implementación en el Instituto Pablo Casals fue positivo, hubo incremento en el nivel de satisfacción del alumnado de un 20% a un 82%, con referencia a su indicador de Fiabilidad de un 5% inicial cambio a un 72%, con referencia a su categoría de satisfecho; con referencia al indicador Capacidad de Respuesta destaca su variación de un 26% a un 76% sobre la categoría conforme, el indicador Seguridad cambio de un 25% a un 70% sobre la categoría conforme, el indicador Empatía está su variación de un 5% a un 33% sobre la categoría satisfecho, y por último el indicador Tangibilidad varia de un 34% a un 57% sobre la categoría conforme.

Palabras Claves: área de recursos humanos – implementación; Satisfacción del alumnado.

ABSTRACT

This thesis aims to determine the influence of the implementation of the area of human resources on student satisfaction at Pablo Casals Private Technological Institute in 2018, using applied research through a qualitative descriptive analysis. The research was based on a pre-experimental design within a sample of 266 students (students enrolled during 2018). The tool used to collect data was based on SERVQUAL questionnaire with standardized questions, and in order to process data the SPSS software was used, in which statistical tests were required to confirm the research hypothesis. From the findings, and the discussion of research results, it can be concluded that there was a positive impact on student satisfaction after the implementation of the area of human resources, since it increased from 20% to 82%, concerning the reliability indicator it changed from 5% to 72% for the satisfied category; with reference to indicator C. Answer stands out above content category from 26% to 76%; safety indicator varied from 25% to 70% over the content category; the empathy indicator differs from 5% to 33% over the satisfied category, and finally, indicator A. Tangible assets varies from 34% to 57% over the content category.

Key words: area of human resources – implementation – student satisfaction

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRATAC	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Objetivos de la Investigación:	
1.31 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
1.4 Justificación del Estudio:	
1.4.1 Justificación Teórica	6
1.4.2 Justificación Metodológica	7
1.4.3 Justificación Social	7
1.4.4 Justificación Práctica	7
II. MARCO DE REFERENCIA	
2.1. Antecedentes del estudio:	
2.1.1. Internacional	9
2.1.2. Nacional	10
2.2. Marco teórico	12
2.2.1 Teorías sobre Recursos Humanos	13
2.2.2 Teorías sobre la Satisfacción	14
2.2.3 Los Estudiantes vistos como Clientes	15
	vi

2.2.4 Medición de la Satisfacción	16
2.2.5 Niveles de Satisfacción del Cliente	16
2.2.6 El Modelo SERVQUAL	17
2.3. Marco conceptual	17
2.4. Hipótesis General	18
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo de investigación	18
3.2. Diseño de la investigación	18
3.3. Población y muestra	19
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	21
3.4.1 De recolección de datos	21
3.4.2 De procesamiento de datos	21
3.5. Descripción del procedimiento	22
IV. RESULTADOS	
4.1. Presentación de Resultados	23
4.1.1 Descripción de resultados	24
4.1.2 Implementación del Área de Recursos Humanos	25
4.1.2.1 Creación del Área de Recursos Humanos	25
4.1.2.2 Justificación	25
4.1.2.3 Viabilidad legal	25
4.1.2.4 Costos de la implementación del Área de RR.HH.	26
4.1.2.5 Tiempo de implementación del Área de RR.HH.	28
4.1.2.6 Directrices del Área de Recursos Humanos	29
4.1.2.7 Estructura organizacional del ISTP Pablo Casals, antes de la implementación del Área de RR.HH.	30
4.1.2.7.1 Estructura organizacional del ISTP Pablo Casals, después de la implementación del Área de RR.HH.	31

4.1.2.8 Descripción y Perfil de Cargos	31
4.1.2.8.1 Perfil del cargo de Jefe de Recursos Humanos	32
4.1.2.8.2 Perfil del cargo de Asistente de Recursos Humanos	33
4.1.2.9 Funciones del Área de Recursos Humanos	34
4.1.2.10 Evaluación de desempeño	38
4.1.2.11 Administración de salarios	38
4.1.2.12 Capacitación	39
4.1.3 Nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals después de la implementación del área de recursos humanos	41
4.1.4 El impacto después de la implementación del área de RR.HH. en el nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals	42
4.2 Prueba de hipótesis estadística	42
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
IX. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01:	Nómina del Control del Alumnado	1
Tabla N° 02:	Distribución de la muestra según profesión técnica de los alumnos del ISTP Pablo Casals	20
Tabla N° 03:	Nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals antes de implementar del Área de Recursos Humanos	23
Tabla N° 04:	Tabla de recursos necesarios para la puesta en marcha del Área de Recursos Humanos	27
Tabla N° 05:	Proyección del primer Semestre – Implementación del Área de RR.HH.	28
Tabla N° 06:	Tabla de tiempo de implementación del Área de Recursos Humanos	28
Tabla N° 07:	Políticas a desarrollarse en el Área de Recursos Humanos	30
Tabla N° 08:	Perfil del cargo de Jefe de Recursos Humanos	32
Tabla N° 09:	Perfil del cargo de Asistente de Recursos Humanos	34
Tabla N° 10:	Nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals después de implementar del Área de Recursos Humanos	40
Tabla N° 11:	Impacto después de la implementación del área de Recursos Humanos en nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals	41
Tabla N° 12:	Medidas simétricas	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01:	Nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals antes de la implementación del Área de Recursos Humanos	24
Figura N° 02:	Organigrama del ISTP Pablo Casals 2018, antes de implementar el Área de Recursos Humanos	30
Figura N° 03:	Organigrama del ISTP Pablo Casals 2018, después de implementar el Área de Recursos Humanos	31
Figura N° 04:	Nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals después de implementar del Área de Recursos Humanos	41
Figura N° 05:	Impacto después de la implementación del Área de Recursos Humanos en nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals	42

I. INTRODUCCIÓN:

1.1 Realidad problemática

El Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals se fundó en 2000, desde entonces es la institución líder en educación técnica en el área de salud en la región de La Libertad, en las carreras de técnicas de Farmacia, Enfermería, laboratorio clínico, fisioterapia y rehabilitación, prótesis dental, seguridad y prevención de riesgos, cosmética dermatológica. Durante muchos años enfrentó retos, entre ellos la competencia de universidades de bajo costo y mayor grado académico, a pesar de ello la institución mantuvo un crecimiento sostenido con una adecuada infraestructura. A pesar de los logros, existen muchos indicadores que requieren atención, entre ellos la deserción, la repitencia, el ausentismo, disminución y el logro académico, indicadores fundamentales de la misión del instituto que se detallan en la tabla N° 01.

Tabla N° 01

Nómina del Control del Alumnado

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% Promedio
Deserción	285	157	137	79	147	108	285	13.9%
Repitencia	187	216	216	128	137	255	226	15.9%
Ausentismo	206	196	206	255	295	265	295	20.0%
Regular	982	962	842	874	872	780	727	70.2%
Total	1454	1335	1195	1081	1156	1143	1238	

Fuente: Nómina de Control – ISTP “Pablo Casals” – Trujillo (Periodo 2011 – 2017).

Esto lleva al fenómeno típico de pocas secciones en los ciclos superiores y mayor número en los ciclos inferiores. Esto llevo una pérdida sustantiva de ingresos en la Institución; investigaciones previas como en el Instituto Superior Educativo Tecnológico Privado Pablo Casals de Trujillo, **Pacheco Ramos, C. (2018)**, documentan situaciones como: falta de selección de personal idóneo; inadecuada comunicación entre la institución, el personal y viceversa; la falta de liderazgo en la administración; la falta de motivación de los docentes; la inadecuada dirección de las diferentes áreas administrativas; la falta de evaluación y

desempeño; la falta de promoción docente entre otras cosas. Lo antes mencionado, ha traído como consecuencia profesores inadecuados para el ejercicio docente; malos entendidos laborales, mala comunicación con el alumno no se logran las metas con los alumnos, alta deserción y bajo rendimiento; alta postergación; insatisfacción del alumno; baja motivación del personal entre otras consecuencias.

Este problema no es único en el Instituto Pablo Casals, es un problema que se reporta en muchos Institutos Tecnológicos Particulares del Perú llegando a niveles de deserción del 60%, **Quispe, Y. (2014)**.

Las investigaciones preliminares como la de Pacheco Ramos, C. (2018) muestran que debido a que la educación es un servicio de interacción entre personas, los recursos humanos son el primer factor de la deserción, repitencia y ausentismo, quedando demostrado que en estudios no es el factor económico como lo menciona **Condor Caro, N., & Cuadrado Canicela, A. (2015)**, es factor de recursos humanos. La deserción, ausentismo, repitencia y bajo rendimiento es el resultado de poca satisfacción del alumno, en el proceso educativo, administrativo, en este sentido, el alumno cuando se matriculo no vislumbraba problemas económicos tuvo una expectativa en el instituto, sin embargo, para los que desertan, repiten, ausentan, esas expectativas se han desvanecido, la seguridad que tenían sobre sus expectativas, los aspectos tangibles no los percibieron, lo cual deja al recurso humano como responsable, con lo que referencia a la infraestructura, la infraestructura del instituto está a la altura de los mejores del país y Latinoamérica (en educación superior técnica), la empatía esperada no se consolido, y la confiabilidad de sus sueños fue desvanecida. Esta inferencia procede del sentir de los alumnos y es corroborado por varios estudios nacionales, **Cóndor y Cuadrado (2014) y Aguirre Quintana (2015)**.

El recurso humano, que cumplen el proceso educativo y administrativo que da el soporte es un ente dinámico y como tal requiere un área que lo gestione, a fin de mantener los estándares que brinden un servicio que el

estudiante no desee desertar, ausentarse o repetir. Esto último aumenta los costos para el estudiante, contemplando la necesidad de implementar un área de recursos humanos permanente. A nivel mundial las instituciones educativas, en su búsqueda de mejorar sus estándares, siempre están centrándose en modelos para evaluar la satisfacción estudiantil de acuerdo con las tendencias de calidad y excelencia de su haber educativo. Como lo señalan **Alves, H., & Raposo, M. (2004, p. 73 – 88)**, lograr conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual concurren, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación.

Por su parte, **Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (2013, p. 458 – 484)**, plantean la importancia de encontrar formas viables de medir la satisfacción estudiantil, ya que permitiría a las instituciones conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores, y analizarla a lo largo del tiempo y tomar medidas para mantener elevados niveles de logro. Las instituciones de educación superior técnica cumplen un rol importante en la sociedad y su desarrollo socioeconómico, formando profesionales técnicos competentes, líderes, responsables, con valores y que se puedan apoyar con el desarrollo sostenido de su nación.

Por otro lado, la educación superior técnica no puede abstraerse de la realidad que se vive actualmente, los retos basados en la competencia y la competitividad exigen que el profesional egresado sea altamente calificado con afán constante por brindar un servicio de calidad y con un compromiso permanente liderando en la actividad donde se encuentre trabajando, donde la abundancia y disponibilidad de información, la complejidad de conocimiento y la velocidad de los cambios tienen como efecto la obsolescencia de los conocimientos adquiridos y hábitos de enseñanza aprendizaje como lo deja visto **Bailey, B., Bauman, C., & Lata, K. (1998)**. Los métodos tradicionales de formación profesional utilizados en los institutos, no permiten atender en forma satisfactoria los nuevos retos de una educación superior de calidad, debido a muchos

factores uno de ellos es que el recurso humano (docentes y administrativos) se adapten a las necesidades del alumno realimentándose y mejorando de acuerdo a sus características como el hecho de que en la actualidad trabajan, tienen tiempo limitado, por lo que la enseñanza debe ser adaptada, por otra parte, el acceso a los servicios administrativos, y tutoría deben usar nuevas plataformas que permitan al alumno ahorrar tiempo y quedar satisfecho. La gestión de los Recursos Humanos en las instituciones educativas privadas juega un rol importante en la satisfacción del alumno, lo que requiere del personal un nuevo enfoque del proceso educativo y de atención, basado no en cumplir, ni en entregar conocimiento, sino en determinar sus expectativas y satisfacerlo. Siendo tan importante como la enseñanza, la constante motivación para mantener la constancia y el esfuerzo del alumno en el logro de su meta académica. Ahora bien, para implementar nuevas miradas de gestión organizacional se requieren cambios en la forma de pensar y de actuar de las personas, procesos tales que pueden impulsarse con el desarrollo y la aplicación de modelos de gestión de Recursos Humanos (RR. HH) que respondan a las demandas de valorización del conocimiento, y que resulten acordes a las características funcionales de las administraciones de las instituciones académicas en sus respectivos entornos de referencia.

Según Boeninger (1986), las instituciones educativas son complejas y se desenvuelven de acuerdo a un doble eje, el cual va a vincularse con el de satisfacción. “El primer eje involucra la absorción y comprensión del conocimiento ya existente y el aporte para asegurar su progreso, área en la que se inserta la investigación”, Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (2013. p 458-484). Este eje también va a difundir el conocimiento, el cual se da a través de la docencia profesional, técnica y aquella de carácter no sistemático, materializándose en los llamados programas de extensión.

El segundo eje está representado por los profesionales técnicos, que según **Boeninger (1986)**, por el simple acto de ser llamados parte de esta élite, tienden a apoyar todo lo que existe en la sociedad, y siendo la

institución responsable de la educación cultural de este crucial sector y el desarrollo adecuado de la personalidad; por ende, se dice que "No solo es profesional educar a los estudiantes, sino también convertir en una persona educada" Boeninger (1986). Así mismo, se tiene la idea de estar trabajando con los sujetos para ser líderes y el hecho que brinden su apoyo tecnológico a la sociedad le da importancia a lo que se puede llamar la responsabilidad de la "educación ciudadana", la cual se adapta a las universidades. Esto incluye el conocimiento y la comprensión de toda la sociedad, así como de sus diversos sectores, grupos, clases, dificultades, miedos, creencias, subculturas, etc. **Boeninger, (1986)**. La satisfacción estudiantil es un indicador que refleja cómo la institución lleva sus procesos académicos y se pudiera decir que administrativos también, por lo que constituyen criterios que marcan la eficiencia y por ende la calidad en el funcionamiento de la organización educativa, por ello, la medición de la satisfacción del alumnado es necesaria para develar las fortalezas y debilidades de un centro de estudios. Por otra parte, las personas conforman las organizaciones para lograr muchos y variados objetivos tanto empresariales o como personales, que no se podrían obtener a través del esfuerzo individual, sino que se requiere de iniciativas por parte de los directivos que propicien la adecuación, preparación, implementación, mantenimiento y desarrollo de esas personas, a través de la creación de un área de recursos humanos. Por lo antes expuesto, se considera necesario realizar el estudio denominado: implementación del área de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción de los alumnos en el Instituto Pablo Casals 2018, en tal sentido, se aspira desarrollar este proyecto una vez aprobado por la autoridad académica responsable.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la implementación de un Área de Recursos Humanos influye en el aumento de la satisfacción del alumno en el Instituto Superior Tecnológico Particular Pablo Casals Trujillo 2018?

1.3 Objetivos de la investigación:

1.3.1 Objetivo general

Implementar el Área de Recursos Humanos y determinar su influencia en la satisfacción del alumno en el Instituto Superior Tecnológico Particular Pablo Casals Trujillo 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos del IST Pablo Casals antes de implementar del área de recursos humanos.
- Implementar el área de recursos humanos en el IST Pablo Casals.
- Determinar el nivel de satisfacción de los alumnos del IST Pablo Casals después de la implementación del área de recursos humanos.
- Determinar y validar el impacto del área de recursos humanos en la satisfacción de alumnos.

1.4 Justificación del estudio

1.4.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica ya que se recopiló información, una serie de teorías y conceptos que nos va a ayudar a comprender la importancia de implementar el área de Recursos Humanos en una institución educativa de nivel superior técnico, por ser un tema muy poco tratado en nuestra ciudad, sin embargo, con

este estudio se pretende tener como precedente un marco de referencia para futuras investigaciones en el área de recursos humanos.

1.4.2 Justificación Metodológica:

El presente estudio tiene una ventaja metodológica, pues se adapta y dimensiona las variables de estudio a la realidad investigada, y adecua los instrumentos de medición y análisis para medir y analizar los resultados, los cuales darán una idea objetiva, científica y técnica de la realidad que se investiga.

1.4.3 Justificación Social:

El presente estudio permitirá beneficiar al sector educativo Superior Técnico, que actualmente se encuentra amenazado por la gran competitividad sin que se tenga en cuenta la calidad de enseñanza que se ofrece, y el ingreso de universidades con similares costos de la educación técnica, donde la satisfacción de éste juega un rol importante.

1.4.4 Justificación Práctica:

Los resultados obtenidos de la presente investigación permitirán conocer la importancia de implementar el Área de Recursos Humanos en una institución educativa Superior Técnico y determinar el grado de influencia que esta ocasionaría en la satisfacción del alumnado.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1.1 Antecedentes del estudio

2.1.2 Internacional

Majad Rondón (2015), realizó la investigación: *“Gestión del Talento Humano en organizaciones educativas” en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador de Caracas, Venezuela*, La investigación concluye afirmando que la parte fundamental de toda Institución es el talento humano, con la suma de sus tres componentes básicos: capacidad, compromiso y acción. Cada uno de estos componentes se acogen a un verbo conjugado en primera persona: “puedo”, “quiero”, “logro”. Este tipo de comportamientos dentro de la Institución educativa conllevan a lograr los objetivos personales, que en su conjunto constituyen los objetivos de la Organización.

Se habla de la Gestión del Talento Humano como parte principal de todas las organizaciones educativas; puesto que mediante dicha gestión se logran los objetivos personales y en conjunto que han sido trazados en un determinado momento.

Sum, McCaskey, & Kyeyune (2010), realizó la investigación: *“Una encuesta de investigación de los niveles de satisfacción en los estudiantes de posgrado matriculados en un programa de Top-10 en el ranking nacional en la Universidad de Mid-Western de Estados Unidos”* concluye afirmando que el Departamento de educación profesional y de Recursos Humanos debe seguir comercializando su programa a los trabajadores experimentados que desean continuar su educación. La educación profesional y de recursos humanos atiende a dos grupos distintos de estudiantes (a) en el campus y (b) estudiantes no tradicionales. Este estudio demostró que cada grupo de estudiantes tiene necesidades diferentes. El director de carrera y Educación de recursos humanos, el profesorado de carrera y Educación de recursos humanos, la Cátedra de carrera y Educación de recursos humanos deben centrarse en mantener las características con las que cada grupo de estudiantes están satisfechos y desarrollar una estrategia Plan para mejorar las características con las que no están satisfechos. Estas características deben ser comunicadas entre y entre los estudiantes de posgrado, Facultad y administración. La

educación de la carrera y de los recursos humanos acomoda las necesidades de sus estudiantes con el diseño del formato del programa. Este estudio ha permitido a las partes interesadas señalar lo que cada grupo (en el campus y no-tradicional) de los estudiantes necesitan tener éxito en la obtención de su maestría. No sólo las necesidades actuales de los estudiantes necesitan ser atendidas sino para la mejora de la calidad de la carrera y de la educación de los recursos humanos para atraer y para retener a estudiantes futuros.

Kroncke, K. (2006), realizó la investigación: *“Correlación entre la satisfacción de los catedráticos y la satisfacción del estudiante en educación superior de la universidad de Ohio - Estados Unidos”* examinó la satisfacción de los estudiantes con varios aspectos de su experiencia académica en la Universidad. Basándose en los datos obtenidos en la aplicación de dos encuestas, realizó un cálculo de correlaciones entre las facetas de la satisfacción de la facultad que tienen la hipótesis de tener el mayor impacto en la satisfacción de los estudiantes. Las correlaciones realizadas en este estudio permitieron determinar un aparente impacto que las relaciones sociales entre los miembros de la Facultad pueden tener sobre la satisfacción general de los estudiantes. El antecedente anterior es importante por cuanto el recurso humano no sólo debe enfocarse en la enseñanza de los conocimientos técnicos, sino en cómo los enseña desde la perspectiva de la importancia del alumno sobre el conocimiento aprendido, los aportes de investigación ayudarán en mucho el diseño y planificación del área de recursos humanos al fin de que está cumpla con los señalados en este antecedente que además de los conocimientos técnicos la relación entre el docente y el alumno sea adecuada pues como señala su satisfacción depende de esta relación.

Kara & Kalai (2016), realizó la investigación: *“Calidad de los recursos académicos y satisfacción de los estudiantes en las universidades públicas de Kenia”* señala que la calidad de los recursos académicos y la satisfacción de los estudiantes en las universidades ha emergido una agenda de alto perfil en el siglo XXI. Las universidades requieren los recursos para cumplir eficazmente su mandato central de enseñanza, aprendizaje e investigación, contribuyendo así a una experiencia educativa satisfactoria para los estudiantes. El estudio

aprobó el diseño de la investigación transversal. Ocho universidades que representan el 36 por ciento de las universidades públicas accesibles participaron en el estudio. Los datos fueron recolectados de 1062 estudiantes. Se descubrió que, independientemente, la calidad de las instalaciones de enseñanza, la disponibilidad de libros de texto y la calidad de los docentes estaban positiva y significativamente relacionadas con la satisfacción de los estudiantes. La disponibilidad de los servicios de Internet fue insignificante para determinar la satisfacción de los estudiantes en las universidades. (Artículo original en idioma de Kenia -suajili- e inglés).

Ibrahim (2014), realizó la investigación: “Determinación de factores de satisfacción de los estudiantes con institutos de capacitación en Malasia”, el propósito de este estudio fue examinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio ofrecido en los institutos de capacitación en Malasia y cómo influye en la satisfacción general. Este estudio empleó una encuesta en la que participaron siete institutos de capacitación en Klang Valley, Malasia. A partir de 600 cuestionarios distribuidos, 419 fueron devueltos (69,8 por ciento de tasa de respuesta). La relación causal se analizó utilizando la técnica de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos parciales. Los resultados demuestran que el ambiente del campus era el predictor más significativo de la satisfacción del estudiante, seguido por la gerencia del Instituto y de los servicios de apoyo. Curiosamente, el estudio encontró que las instalaciones físicas y la entrega de capacitación no eran predictores significativos de la satisfacción general de los estudiantes. Enriquecer el conocimiento en calidad de servicio y la satisfacción del cliente es importante para el entrenamiento de habilidades institutos para identificar prioridades para la mejora del rendimiento.

2.1.3 Nacional

Eyzaguirre (2016), realizó la investigación: “*Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*”, presenta una investigación de tipo básica con diseño descriptivo explicativo – correlacional, en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable expectativa al inicio del año con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015. La población estuvo constituida por 5289 estudiantes matriculados en 20

carreras que brinda la universidad. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de $\pm 5\%$ según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se hizo por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la expectativa se recogieron al inicio del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado. Se llegó a establecer que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

Zárate (2016), realizó la investigación: *“Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú- 2013”*. Utilizó una investigación aplicada con un diseño descriptivo correlacional, debido a las características del estudio se elaboró una encuesta con las diversas escuelas de post-grado con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los diversos servicios que ofrece la universidad.

Los resultados evidenciaron que la Universidad no ha profundizado las necesidades de los estudiantes de posgrado en cuando a servicios que necesita para complementar su vida académica. Dado que la universidad prioriza el contenido académico y dejan de lado la parte administrativa o de gestión que es complementaria para los estudiantes.

Blancas (2016); realizó la investigación: *“Proceso de enseñanza Aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional Educación Primaria” de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2015*; el propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes; la metodología de la investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, para este estudio, se tuvo una muestra de 122 estudiantes que representa el 72% de la población estudiantil.

Concluido el trabajo de investigación, se determinó que existe una correlación moderada entre proceso enseñanza- aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional Educación Primaria, el sustento de

esta conclusión se refleja en el coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” - 0.517 y una t calculada mayor que t teórica $6,58 > 1,98$.

Castillo , R. (2017), realizó la investigación: “*Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*”, la metodología pertenece a un enfoque correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó con una muestra de 216 estudiantes a quienes se les aplicó dos cuestionarios sobre Calidad de Servicio y otra de Satisfacción, se usó la Correlación de Spearman ($P < 0.05$); los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes, asimismo se concluye que los resultados determinaron que la calidad de servicio se da de manera regular al igual que los resultados de Satisfacción.

2.2. Marco teórico

2.2.1 Teoría sobre Recursos Humanos

Soto (2006), en su teoría de la gestión de recursos humanos, se confirma que el personal debe ser considerado como el más valioso activo para el logro del objetivo institucional y la realización de sus empleados, con: programación, coordinación, organización, desarrollo y control de técnicas que son capaces de lograr sinérgicamente la mayor eficiencia y eficacia del personal, listos para enfrentar los desafíos de la empresa como lo manifiesta de Soto, (2006) sobre el área de recursos humanos señala que es importante para la realización de políticas, metas y objetivos organizacionales; son factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas y, por lo tanto, exitosas, de ahí la importancia de desarrollar una gestión de recursos humanos que garantice la disponibilidad de un equipo entrenado, competente, actualizado y motivado para el trabajo productivo y, comprometida con el futuro de la organización. En las organizaciones educativas (de servicio), el proceso de entrenamiento de personal debe estar en función de promover el crecimiento académico, el mérito individual y profesional, el desempeño en el trabajo, de acuerdo con los propósitos organizacionales, lo que se logra con la implementación de programas continuos, integrados y coherentes, que permitan seleccionar, designar, desarrollar y dirigir el desarrollo de recursos humanos de forma sostenida y permanente.

Milkovich & Boudreau (1994) señala que el Departamento de Recursos Humanos proporciona una dirección general de políticas sobre asuntos de gestión de recursos humanos y funciones de apoyo administrativo relacionadas con la gestión de empleados para todas las áreas de la empresa y las etapas de su proceso productivo. La misión del departamento es ser un socio estratégico al proporcionar programas de recursos humanos que atraen, desarrollan, retienen y atraen a una fuerza de trabajo capacitada y diversa. La visión es ser reconocida universalmente por la excelencia en recursos humanos y como un empleador principal.

Alles, (2005), señala que el área de recursos humanos además de proporcionar funciones estratégicas de recursos humanos centrales, el área de recursos humanos es responsable de administrar los programas de beneficios de salud, compensación laboral y discapacidad a largo plazo. El área incluye desarrollo profesional, seguridad y capacitación técnica para todos los empleados y que estén acordes a los objetivos a corto plazo de la empresa, continuar buscando avances tecnológicos que mejoren las eficiencias operativas, Integrar nuevas tecnologías en todas las divisiones para aumentar la eficiencia y la efectividad de las funciones centrales de recursos humanos. Desarrollar programa de continuación de sueldos, programa de transacción de personal automatizado y actualización o adaptación al cambio. Cómo se puede apreciar el expresado en el marco teórico los autores coinciden que el departamento de recursos humanos cumple un rol fundamental en la eficacia del personal, lo cual es fundamental en una empresa de servicios, cómo es el caso de los institutos de educación tecnológica. Esta eficacia debe ser monitoreadas por qué es dinámica con cada alumno, en cada día y de acuerdo a las circunstancias en qué principalmente los docentes tienen qué impartir los conocimientos en forma asertiva a las necesidades de los alumnos que son variables según sus realidades. Por consiguiente, es adecuado en una institución que tiene muchos alumnos, cuidar de que el personal preste el servicio de forma que satisfaga las expectativas de múltiples alumnos, con múltiples caracteres, expectativas y percepciones. Todo ello requiere de muchas habilidades de los docentes qué son difíciles de lograr en la práctica, por ello es indispensable un área de recursos humanos qué se encargue del

desempeño, no tanto como exigencia, sí no como analizar, coordinar y proveer estrategias para que el personal que presta el servicio logre el objetivo que es la satisfacción del alumno, eliminándose la deserción, la repitencia, el ausentismo.

2.2.2 Teorías de la satisfacción

Existen variadas teorías que pretenden explicar a la satisfacción, entre ellas se pueden señalar:

2.2.2.1 Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones

Conocida como la teoría de los dos factores, considera que la asociación de los factores contribuye o a la existencia de satisfacción o insatisfacción en el sujeto. Así se considera que los factores de contexto conocidos también como factores de higiene y los factores motivacionales de Maslow (1954 citado por Cavalcante, p.109) son los dos factores que llevan a la satisfacción o no.

Así en la satisfacción estudiantil el contexto, la vida universitaria vendrían a constituir los factores de higiene y su intención e interés de formarse como profesional serían los factores motivacionales.

2.2.2.2 Teoría de la discrepancia

Locke (1976), esta teoría sostiene que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra desempeñando su función y lo que verdaderamente sucede en ese momento. Cavalcante (2004, p.113) señala que “La satisfacción deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado”. Un estudiante que logra rendimientos académicos altos y valores bien definidos, logra satisfacción al generarse una discrepancia entre el deseo de alcanzar los rendimientos que sus valores ameritan.

Flores (2003, p.81), la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones

con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Robbins (2013, P. 83 - 84) la satisfacción es un sentimiento de bienestar que surge cada vez que se cubre una necesidad insatisfecha de naturaleza física o psíquica y ésta se va dando de acuerdo con los deseos o motivaciones. Puede presentarse de modo consciente o inconsciente a través de procesos mentales. Estos procesos van generando en la mente una fuerza psicológica motora denominada implicación que estimula y dirige el comportamiento de las personas hacia el ascenso o descenso con el objetivo de lograr cubrir necesidades, desde un nivel hacia otro, según el esquema de jerarquía de necesidades o pirámide de Maslow, el cual es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow el año 1943.

Zeithaml & Berry (1993), sustenta que la satisfacción va a depender de lo que se desee lograr y/o buscar, es decir, va a depender de los valores y/o expectativas de los usuarios según menciona **Rey, C. (1999)**. La satisfacción cliente o usuario es un proceso estándar, esta debe buscar siempre escuchar al mismo cliente para buscar las mejoras del caso y así actuar con rapidez según lo percibido.

2.2.3 Los estudiantes vistos como clientes

Según Herman Bustos (2012), Director de Marketing Educacional, las instituciones educativas deben considerar a los estudiantes como clientes tal como sucede en las empresas. Los estudiantes no sólo pagan por productos o servicios educacionales, sino que también tienen expectativas y desean recibir servicios eficientes, experiencias y garantías de calidad en la educación impartida. Así como los estudiantes deben cumplir con el reglamento del estudiante institucional, también tienen derechos de exigir calidad educativa y que los servicios cubran o superen las expectativas de la oferta educativa.

Díaz y Cortés (2014) comentan que los modelos de gestión concentrados en el cliente han permitido a muchas asociaciones educativas tener éxito económico y académico. Sin embargo, hay otras instituciones que les dan mayor interés a las ganancias económicas; por eso, se enfocan en satisfacer el deseo y la fantasía del estudiante en su faceta de cliente - consumidor, y no se concentran en abordar las necesidades de adquirir nuevos hábitos de conducta y el desarrollo académico a la luz de sus necesidades reales. De permitirse que esto continúe se estaría degradando una de las principales organizaciones en las que la sociedad confía para lograr avances y mejoras de la humanidad.

2.2.4 Medición de la satisfacción del estudiante

Mejías, A y Martínez, D (2009, p.4); La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta. Se puede establecer aquí la importancia del estudiante que coincide con el paradigma educativo constructivista que considera al alumno como el eje principal de todo proceso educativo. Si esto es así, la importancia de medir la satisfacción es inherente al servicio educativo.

2.2.5 Niveles de satisfacción del cliente (Alumno)

Kotler y Armstrong (2016), refieren que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar la percepción del cliente o el desempeño percibido del servicio o producto adquirido con las expectativas previas que él tenía de este servicio o producto. Entonces, luego de realizada la adquisición de un servicio, los clientes experimentan mentalmente una satisfacción, cuyo resultado le determina la lealtad hacia una marca o empresa. Hay tres niveles de satisfacción y están en función del desempeño percibido del servicio o producto (P) y las expectativas del cliente (E), siendo éstos:

- Complacencia: $P > E$.
- Satisfacción: $P = E$.
- Insatisfacción: $P < E$.

2.2.6 El Modelo SERVQUAL

el modelo de calidad de servicio conocido como SERVQUAL(Service Quality), fue propuesto por los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988), este es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a calidad de un servicio; la calidad de servicio es medible a través de la aplicación este instrumento, donde las variables cualitativas pasan a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales, a través de una escala de conversión, desde 0 a 5, 0 al 10, 0 al 100, entre otros, considerando que cada parámetro que forma parte de la escala, debe ser calificado bajo las mismas estimaciones.

Para la aplicación de la escala SERVQUAL, se consideran cinco esenciales dimensiones ó componentes, son las siguientes:

- **Fiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- **Capacidad de respuesta**, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- **Tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Los componentes más importantes de la escala SERVQUAL manifiestan una calificación de la calidad del servicio, que permite medir la percepción

de satisfacción de los clientes y compararlo con lo que esperaban del servicio cuando lo contrataron.

2.3 Marco conceptual

Satisfacción: La palabra satisfacción, tiene su origen del latín satis = bastante + facera = hacer y definido por el diccionario de la lengua española como "el estado derivado de la realización de lo que fue prestado o deseado"

Colunga (1998), la satisfacción se define como las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona o cliente al comprar un producto y así mismo que están cumplan sus expectativas. (Kotler, 2003, p.21).

Satisfacción al cliente: Es cuando una empresa se concentra en el servicio de calidad y este se siente satisfecho; esto a su vez origina recompensas a la empresa como lealtad de sus clientes e imagen corporativa. (Denton, 1991, p.19- 20).

Área de Recursos Humanos: Es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrados de procesos y que cuida al capital humano de las organizaciones dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito **Chiavenato (2009, p. 09)**

2.4 Hipótesis General:

La implementación de un área de recursos humanos influye en el aumento de la satisfacción del alumno en el Instituto Pablo Casals Trujillo 2018.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación de acuerdo a su finalidad que busca es aplicada, de acuerdo a la técnica de contrastación es pre experimental, el cual utilizo un grupo único para la aplicación del pre test y post test. Hernández (2010, p 137 - 140).

3.1 Diseño de investigación

$$O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

Dónde:

M: Muestra

O1: Satisfacción del alumno antes (pre test).

X: Implementación del área de recursos humanos.

O2: Satisfacción del alumno después (post test).

3.2 Población y Muestra

3.3.1 Población:

La población objetivo en la presente investigación estuvo conformada por 867 estudiantes del último ciclo de 7 profesiones técnicas matriculados durante el año 2018 turno mañana.

3.3.2 Muestra

La técnica de muestra fue probabilística aplicando la fórmula de tamaño de muestra probabilística.

Se aplicó la siguiente fórmula: $n = \frac{Nz^2 * pq}{(N-1)e^2 + z^2 * pq}$

Donde:

n : Tamaño de la muestra.

N : Tamaño de la población = 867

Z : Valor tabulado de la distribución normal al 95%

de confianza = 1.96

P : Probabilidad de ocurrencia de la característica observada

q : Probabilidad de no ocurrencia de la característica observada

e : Error de muestreo permitido, 0,05

Reemplazando valores en la formula

$$n = \frac{867(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(867 - 1)0.5^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

n = 266 de alumnos.

Para determinar el tamaño de muestra dentro de cada estrato se empleó la distribución proporcional de la muestra al tamaño del estrato, usando la siguiente constante de proporcionalidad:

$$f=n/N$$

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población

Obteniendo el factor de muestreo **f = 0.307**

3.3.3 Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, el cual refiere **Sánchez y Reyes (2006)** se utiliza cuando se presume que una población posee pequeños grupos o parte del grupo que son evaluados en la investigación pueden mostrar desigualdad en sus características. Se aplicó dada homogeneidad de los elementos que conforman los estratos de la población bajo estudio, para los fines de la investigación, usando como criterio de estratificación, alumnos de sexto ciclo de cada profesión técnica.

Tabla N° 02

Distribución de la muestra según profesión técnica de los alumnos del ISTP Pablo Casals

PROFESIÓN	POBLACIÓN	FÁCTOR	MUESTRA ESTRATIFICADA
Farmacia	240	0.307	74
Enfermería	210	0.307	64
Protesis Dental	125	0.307	38
Fisioterapia y Rehabilitación	92	0.307	28
Cosmética y Dermatológica	77	0.307	24
Seguridad y Prevención de Riesgos	69	0.307	21
Laboratorio Clínico	54	0.307	17
TOTAL	867		266

Fuente: Nómina de Control – IETP “Pablo Casals” – Trujillo 2018.

Criterios de inclusión:

- Alumnos que estén matriculados en el año 2018
- Alumnos que comprendan el último ciclo de cada una de las siete profesiones técnicas.
- Alumnos que asisten al turno mañana, por ser el turno donde la población estudiantil asiste mayoritariamente a clases.

Criterios de exclusión

- Alumnos que comprendan ciclos del primer al quinto ciclo de cada una de las siete profesiones técnicas.
- Alumnos que asisten al turno tarde, por ser el turno donde la población estudiantil es mínima a comparación del turno mañana donde asiste a clases.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 De recolección de datos

Se utiliza la fuente de información primaria, para la recolección de datos mediante una encuesta que se realizó a una muestra de 266 alumnos de matriculados durante el año 2018 en el ISTP “PABLO CASALS”.

3.4.2 De procesamiento de datos

Utilizamos la estadística descriptiva mediante el uso de Tablas y figuras, que nos permitirá recopilar información necesaria para la presente investigación. Así mismo se hará uso de una técnica de investigación comercial conocido como modelo **SERVQUAL** (cuestionario con preguntas estandarizadas); este modelo agrupa cinco dimensiones (Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles), las evaluaciones de estas dimensiones nos permiten realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los alumnos, y cómo ellos aprecian el servicio.

Las técnicas a utilizar para el procesamiento de datos son:

- Trabajo de campo
- Ordenamiento de datos

- Tabulación
- Tablas estadísticas
- Figuras
- Análisis e interpretación

3.5 Descripción del procedimiento

Para la realización del presente trabajo de investigación se realizaron el siguiente procedimiento:

- Revisión bibliográfica de investigaciones teóricas y empíricas de diferentes autores tanto en el entorno internacional como nacional.
- Se utilizará un instrumento de recolección de datos con preguntas estandarizadas a escala (SERVQUAL), esta encuesta se realizará en un grupo experimental de 266 alumnos, el cual nos va a permitir determinar la influencia de implementar el área de Recursos Humanos en la satisfacción del alumnado del Instituto Tecnológico Particular Pablo Casals para el año 2018.
- Para el procesamiento de los datos se hizo uso del programa Excel y SPSS; los resultados se presentaron en tablas.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

En la presente investigación “Implementación del Área de Recursos Humanos y su Influencia en la Satisfacción de los Alumnos en el Instituto Pablo Casals 2018”, se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en un grupo experimental de 266 alumnos del ISTP PABLO CASALS; durante el año 2018, en relación a los objetivos formulados, para ello se identifica el área de Recursos Humanos, como influencia en la satisfacción del alumnado; para luego determinar la prueba de hipótesis inherente al trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se encuentran organizados en tablas y figuras estadísticas.

4.1.1 Descripción de resultados

Tabla N° 03

Nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals antes de implementar del Área de Recursos Humanos.

	Fiabilidad		C. Respuesta		Seguridad		Empatía		A. Tangibles		SATISFACCIÓN	
Satisfecho	12	5%	47	18%	1	0%	12	5%	143	54%	52	20%
Conforme	51	19%	70	26%	66	25%	178	67%	90	34%	0	0%
Insatisfecho	203	76%	149	56%	199	75%	76	29%	33	12%	214	80%
Total	266	100%	266	100%	266	100%	266	100%	266	100%	266	100%

Fuente: En base a la encuesta realizada a los alumnos del IETP PABLO CASALS; durante el año 2018

Interpretación: Se puede observar en el presente trabajo de investigación, que la variable satisfacción estuvo conformada por un 20% (52 alumnos) satisfecho, no hay ninguno conforme, y un 80% (214 alumnos) insatisfecho. A nivel dimensional, se aprecia la dimensión fiabilidad conformada por un 5% (12 alumnos) satisfecho, seguido de un 19% (51 alumnos) conforme y seguido de un 76% (203 alumnos) insatisfecho. La dimensión Capacidad de Respuesta conformada por un 18% (47 alumnos) satisfecho, seguido de un 26% (70 alumnos) conforme y seguido de un 56% (149 alumnos) insatisfecho. La dimensión Seguridad conformada por un 0% (1 alumno) satisfecho, seguido de un 25% (66 alumnos) conforme y seguido de un 75% (199 alumnos) insatisfecho. La dimensión empatía conformada por un 5% (12 alumnos) satisfecho, seguido de un 67% (178 alumnos) conforme y disminuyendo un

29% (76 alumnos) insatisfecho. La dimensión Tangibles conformada por un 54% (143 alumnos) satisfecho, disminuyendo un 34% (90 alumnos) conforme y disminuyendo un 12% (33 alumnos) insatisfecho. Estos resultados se pueden apreciar en la siguiente figura N° 01.

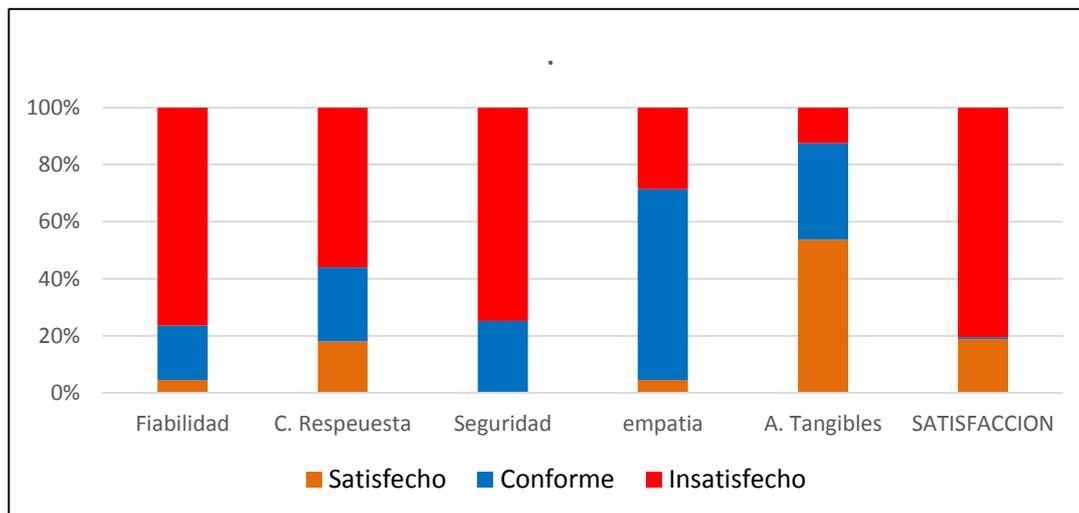


Figura N° 01: Nivel de satisfacción de los alumnos del IEST Pablo Casals antes de implementar del Área de Recursos Humanos.

Fuente: En base a los resultados obtenidos del cuestionario con preguntas estandarizadas (SERVQUAL).

De la Figura anterior se infiere que la categoría insatisfacción trasciende en mayor grado sobre las categorías de Fiabilidad, Seguridad y Satisfacción, con respecto a las demás categorías como C. Respuesta, Seguridad y empatía tiene poco o nada transcendencia.

4.1.2 Implementación del Área de Recursos Humanos en el Instituto Educativo Tecnológico Particular Pablo Casals.

4.1.2.1 Creación del Departamento de Recursos Humanos

Para el respectivo desarrollo de cualquier institución, la selección ordenada de su personal es un aspecto fundamental para el crecimiento de la misma; es por esto que se deben conocer las habilidades requeridas para que puedan llenarse los puestos existentes en la empresa y alcanzar los objetivos empresariales. Administrar los recursos humanos de una organización se trata de realizar la planeación, organización, coordinación y desarrollo, así como controlar los procesos que promuevan el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que contribuye en que los individuos pertenecientes a la empresa consigan los

objetivos individuales que se relacionan directa o indirectamente con el trabajo a realizar. La implementación de un Departamento de Recursos Humanos lleva consigo el respectivo análisis del diseño y la aplicación de entrevistas al personal operativo y directivo, así como los requerimientos tecnológicos y financieros, así como la necesidad de personal indicado y la aprobación de las autoridades principales.

4.1.2.2 Justificación

La necesidad de la creación del Área de Recursos Humanos se presenta debido a que se busca mejorar la prestación del servicio que ofrece a el ISTP Pablo Casals, ya que, al contar con proceso de selección, reclutamiento, capacitación y evaluación propios del área de recursos humanos, se contribuye con la mejoría de la atención brindada por el personal que labora en la institución. Además, contar con docentes que sean capaces y responsables de satisfacer a la necesidad de los alumnos y su entorno y no formar parte de las estadísticas luctuosas relacionada a instituciones de educación superior con mal prestigio en el país.

Cabe resaltar que el logro de los objetivos organizacionales se ve vinculado con el recurso humano y su actitud hacia el trabajo, el cumplimiento de los mismos debe ser impulsado por los niveles jerárquicos, operativos, directivos y administrativos. El área estará compuesta por 3 personas, habiendo la posibilidad de que se expanda si es necesario.

Es así que la principal labor del área es la realización de actividades para el sistema de recursos humanos, las personas son el elemento principal de la organización, estando dotadas de capacidades, habilidades, conocimientos, destrezas necesarias para el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

4.1.2.3 Viabilidad legal

El Área de Recursos Humanos está alineado con las leyes y reglamentos que se relacionan con el campo laboral, teniendo contratos de carácter fijo e indefinido con un periodo de prueba de 90 días; se elabora un reglamento interno que posea todas las especificaciones que el empleado debe cumplir para que la empresa cuente con un desempeño eficiente.

Tipos de contratos de trabajo

El contrato de trabajo se establece cuando se forma un acuerdo entre el empleador y el trabajador, prestando servicios por una correspondiente retribución económica; para el caso ISTP Pablo Casals, los contratos son de manera expresa, lo que significa que cuenta con un acuerdo escrito que lo sustenta; los contratos serán de los siguientes tipos:

- **Contrato de tiempo fijo:** Se constituye cuando las partes determinan la duración del contrato, siendo la mínima de un año; en caso de dar por terminado el contrato de tiempo fijo, la parte interesada se encuentra en la obligación de notificar por vía escrita el interés de terminar el mismo con treinta días de anticipación, en caso de no realizarse esta acción, el contrato se prolongará de manera inmediata.

- **Contrato por tiempo indefinido:** Son aquellos que no poseen duración, lo que queda acordado por ambas partes o por la naturaleza de quien contrata, también poseen una duración mínima de un año y puede renovarse cuantas veces sea necesario.

- **Contrato ocasional:** Se presenta en situaciones emergentes, es decir, cuando el empleador lo requiera, no puede excederse de 30 días en un año, la relación entre trabajador y empleado será directa.

4.1.2.4 Costos de la Implementación del Área de Recursos Humanos

Los costos que el Instituto deberá asumir para la implementación del Área de Recursos Humanos, se realizó previo estudio con valores reales de mercado, el presupuesto para la implementación del mismo es el siguiente Tabla N° 02:

Tabla N° 04

Recursos necesarios para la puesta en marcha del Área de Recursos Humanos

EQUIPOS DE OFICINA			
Nombre de Equipo	Cantidad	Valor Unitar	Valor Total
CPU	2	S/. 1,000	S/. 2,000
Impresora	1	S/. 350	S/. 350
Telefono	1	S/. 20	S/. 20
Perforador	2	S/. 8	S/. 16
Engrapador	2	S/. 8	S/. 16
TOTAL			S/. 2,402
MATERIALES DE OFICINA			
Artículos	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Hojas A4 - mll	2	S/. 10	S/. 20
Tinta de impresoras	3	S/. 30	S/. 90
Bolígrafos - Cja	1	S/. 18	S/. 18
Clips - Cja	3	S/. 2	S/. 6
Grapadora	2	S/. 5	S/. 10
Folderes Manila	50	S/. 0.3	S/. 15
Fasteners	1	S/. 6	S/. 6
Sobres	50	S/. 0.2	S/. 10
Archivadores	10	S/. 9	S/. 90
TOTAL			S/. 265
MUEBLES Y ENSERES			
Artículos	Cantidad	Valor Unitar	Valor Total
Escritorio	2	S/. 350	S/. 700
Sillas	4	S/. 50	S/. 200
Basureros	2	S/. 30	S/. 60
Mueble - Archivador	1	S/. 400	S/. 400
TOTAL			S/. 1,360
ADECUACIÓN FISICA DE OFICINA			
Nombre de Equipo	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Remodelación *	1	S/. 1,000	S/. 1,000
Instalación de equipos	1	S/. 300	S/. 300
Otros	1	S/. 100	S/. 100
TOTAL			S/. 1,400
PLANILLA DE REMUNERACIONES			
Costos de Personal	Carga Prestaciona I	Jefe de RR.HH	Asistente de RR.HH
Mensual		S/. 1,400	S/. 930
Anual		S/. 16,800	S/. 11,160
AFP	13%	S/. 2,184	S/. 1,450.80
Essalud	9%	S/. 1,512	S/. 1,004.40
Cts		S/. 1,400	S/. 930
Vacaciones		S/. 1,400	S/. 930
Total de Sueldo + Carga Prestacional - Anual		S/. 23,296	S/. 15,475

Fuente: En base a los resultados obtenidos del previo estudio de valores reales de mercado de bienes y laboral.

- En cuanto al área de trabajo, el Área de Recursos Humanos, se encuentra en el tercer piso del ISTP Pablo Casals.
- La inversión total para la implementación del Área de Recursos Humanos, para su operatividad del primer mes es S/. 8 658 (ocho mil seis cientos cincuenta y ocho soles).
- La proyección mensual de la operatividad luego de la implementación del Área de Recursos Humanos es:

Tabla N° 05
Proyección del primer Semestre – Implementación del Área de Recursos Humanos

PROYECCIÓN MENSUAL						
Rubro	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Salarios	S/. 3,231					
Gastos de Operación	S/. 85					
Imprevistos - Gastos de Operación	S/. 40					
Total Mensual	S/. 3,356					
Total Semestre						S/. 40,271.20

Fuente: En base a los montos analizados y evaluados por Dirección Gerencial y Dirección Administrativa.

4.1.2.5 Tiempo de la Implementación del Área de Recursos Humanos

El tiempo que tomo la implementación del área de recursos humanos, desde la medición pre y post investigación fue aproximadamente de 2 semestres y se detalla en la siguiente Tabla.

Tabla N° 06

Tiempo de la Implementación del Área de Recursos Humanos

Eventos Principales	Responsabilidad		Calendario (2018 - 2019)		Recursos		Mecanismo de Seguimiento
	Primaria	Apoyo	Inicio	Final	Capital Operativo	Humano	
1. Elaboración y Aplicación de cuestionario (SERVQUAL) Pre Implementación	Dirección Gerencia	Dirección Administrativa	jun-18	jul-18		30 Hrs	Reporte del cuestionario realizado
2. Análisis e interpretación de resultados	Dirección Administrativa	Auxiliar Administrativo	ago-18	oct-18		60 Hrs	Presentación de resultados
3. Evaluación de Costos de Implementación RR.HH	Dirección Gerencia	Dirección Administrativa	nov-18	dic-18		30 Hrs	Sondeo de valores reales de mercado
4. Implementación del Área de RR.HH.	Dirección Gerencia	Dirección Administrativa	ene-19	feb-19	S/. 8,658	40 Hrs	Adecuación de Oficina, Instalación de Equipos, Otros.
5. Elaboración y Aplicación de cuestionario (SERVQUAL) Post Implementación	Dirección Gerencia	Dirección Administrativa	mar-19	abr-19		30 Hrs	Reporte del cuestionario realizado
6. Análisis e interpretación de resultados	Dirección Administrativa	Auxiliar Administrativo	may-19	jun-19		60 Hrs	Presentación de resultados

Fuente: En base a los tiempos y montos analizados y evaluados por Dirección Gerencial y Dirección Administrativa.

Misión

Seleccionar, gestionar y contribuir con el desarrollo del personal contratado, sumando elemento humano competente, satisfecho y motivado con los objetivos de la organización; brindándoles bienestar, asesoría y capacitación con calidad, calidez y eficiencia.

Visión

Conservar al personal altamente calificado mediante un programa de motivación y capacitación constante, haciendo que el Departamento de Recursos Humanos se convierta en una unidad de gestión y control del personal del ISTP Pablo Casals, que tenga además la capacidad de impulsar y proponer el bienestar de la institución, conservando siempre los principios profesionales, morales y éticos.

Políticas

Las políticas a seguir para buscar el alcance de los objetivos y el correcto desempeño de las funciones del personal; las políticas son las reglas estipuladas para mantener las funciones y garantizar su cumplimiento de acuerdo a los objetivos marcados por la empresa. Las políticas aportan respuestas a las preguntas que puedan presentarse por parte de los empleados, evitando que los subordinados busquen constantemente a cargos superiores para esclarecer sus dudas.

Tabla N° 07

Políticas a desarrollarse en el área de Recursos Humanos

RECURSOS	
Política de provisión de los Recursos Humanos	Establecer estándares de calidad para la admisión del personal, además de pruebas físicas, intelectuales y de aptitudes. Contar con condiciones óptimas para el reclutamiento de personal. Integrar a los nuevos empleados al ambiente de la empresa de una forma ágil y amable.
Política de aplicación de los Recursos Humanos	Evaluar el desempeño del recurso humano. Esgrimir criterios de planeación, rotación del personal y colocación del mismo. Establecer los requisitos necesarios para la fuerza de trabajo, así como sus funciones y tareas.

Política de mantenimiento de los Recursos Humanos	Motivar al recurso humano para que sea más productivo. Anализar los criterios referentes a la remuneración del personal según los cargos y desempeño alcanzado.
Política de Desarrollo de los Recursos Humanos	Diagnosticar y monitorear el recurso humano. Garantizar la salud y excelencia de la institución. Promover en el personal la realización del potencial de cada uno de los empleados.
Políticas de Control	Auditar permanentemente el recurso humano. Mantener los datos sobre los trabajos realizados

4.1.2.7 Estructura organizacional del ISTEP Pablo Casals, antes de la implementación del Área de Recursos Humanos

De conformidad con la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, y su reglamento N° 010-2017-MINEDU. El ISTEP Pablo Casals tuvo en vigencia hasta el año 2018, de acuerdo a su Manual Organización y Funciones, el siguiente organigrama.

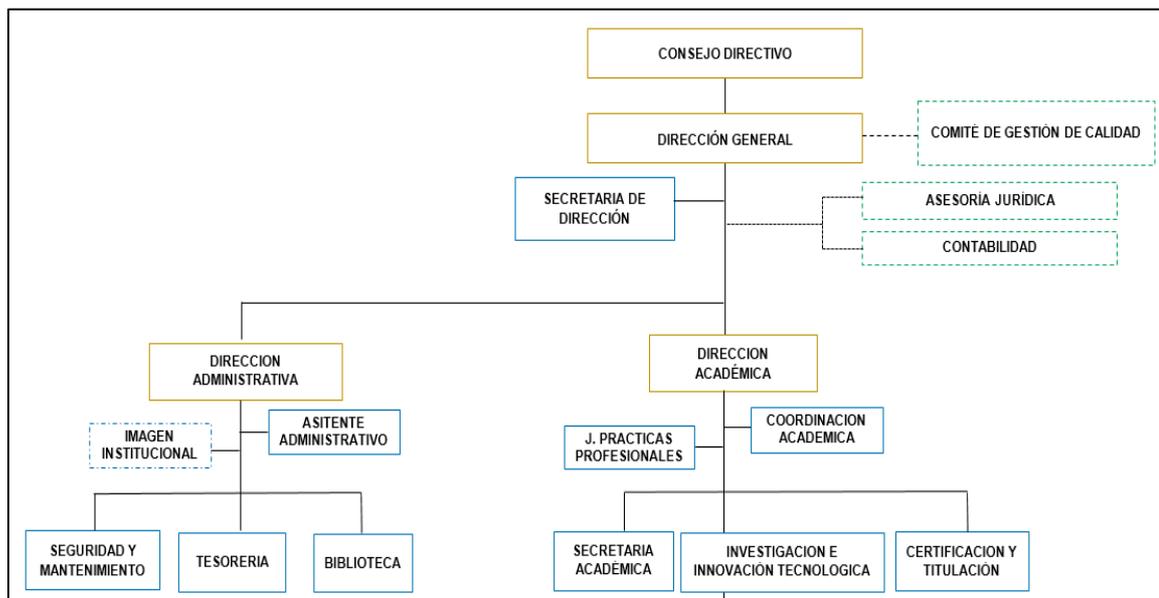


Figura N° 02: Organigrama del ISTEP PABLO CASALS 2018, antes de implementar el Área de Recursos Humanos.

Fuente: Manual de Organización y funciones del ISTEP PABLO CASALS 2018

4.1.2.7.1 Estructura organizacional del ISTP Pablo Casals, después de la implementación del Área de Recursos Humanos

De conformidad con la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, y su reglamento N° 010-2017-MINEDU. El ISTP Pablo Casals actualizó su Manual Organización y Funciones, ingresando el Área de Recursos Humanos a su estructura de organizacional.

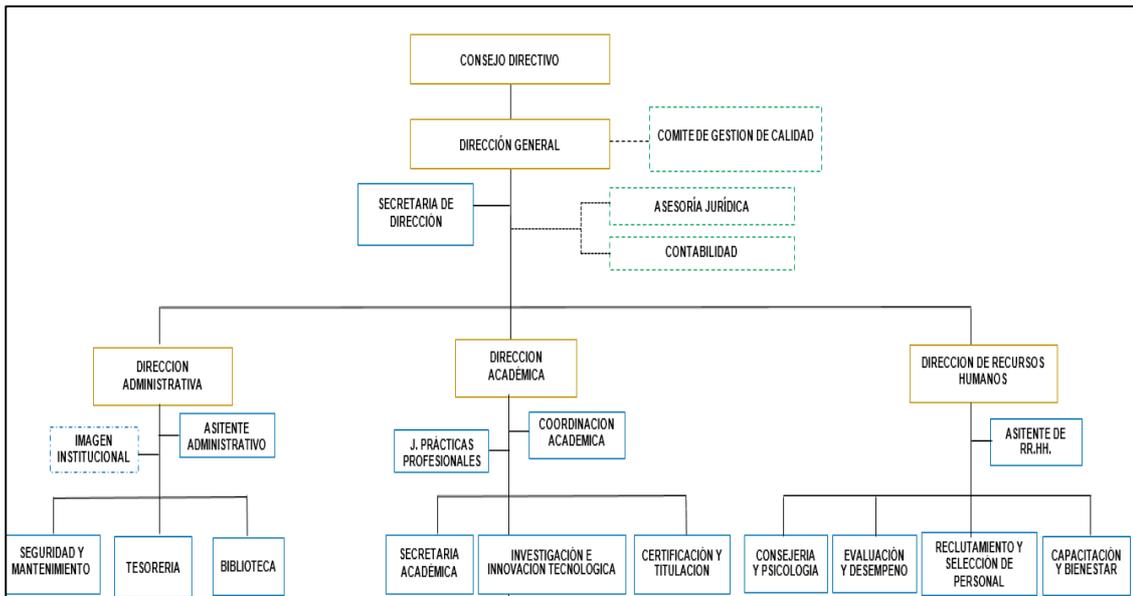


Figura N° 03: Organigrama del ISTP PABLO CASALS 2018, después de implementar el Área de Recursos Humanos

Fuente: Manual de Organización y funciones del ISTP PABLO CASALS 2019

4.1.2.8 Descripción y perfil de cargos

Los perfiles para los cargos del departamento de Recursos Humanos son necesarios porque aquí se establece cuáles son las actividades que deben desarrollar, las características, habilidades, aptitudes y conocimientos que requieren los ocupantes de los cargos que conforman este departamento.

4.1.2.8.1 Perfil del cargo de Jefe de Recursos Humanos

Tabla N° 08

Perfil del cargo de Jefe de Recursos Humanos

PERFIL DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Jefe de Recursos Humanos
Área	Recursos Humanos
Dependencia	Gerente

Misión del cargo	Planificar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar los diferentes subsistemas del Área de Recursos Humanos, con el objeto de optimizar el recurso humano calificado e idóneo en pro del beneficio tanto institucional
Actividades esenciales	<p>Responsable del proceso de: reclutamiento, selección, evaluación, elaboración de informe, contratación e Inducción del personal nuevo.</p> <p>Planifica, coordina, dirige y supervisa las actividades de la unidad a su cargo.</p> <p>Elabora normas y procedimientos del subsistema de recursos humanos.</p> <p>Mantiene todos los registros necesarios concernientes al personal.</p> <p>Entrevista, aconseja y ayuda a los empleados en relación con sus problemas personales y dificultades.</p> <p>Incentiva la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.</p> <p>Supervisa, evalúa y controla el personal a su cargo.</p> <p>Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</p> <p>Elabora y presenta a los directivos informes técnicos sobre las fases del desarrollo de planes y programas de los subsistemas de recursos humanos.</p>

Experiencia	Instrucción	Conocimientos Adicionales
Mínimo 2 años en Jefatura de Recursos Humanos, preferible en empresas de servicios.	Título profesión a fin, Psicología Organizacional, Especialización en Administración de Recursos Humanos.	Legislación laboral, Gestión de Recursos Humanos por competencia, Liderazgo Técnicas de selección Conocimientos de computación Experiencia en técnicas de comunicaciones Experiencia en el trato y manejo de personal
Administrar los subsistemas de Recursos Humanos a un nivel de desarrollo organizacional acorde a la misión y visión de la compañía, con manuales, reglamentos, instructivos, formatos, registros aplicables a los colaboradores, sujetos al código de trabajo.		
Fortalezas personales		
Capacidad de análisis, trabajo bajo presión, liderazgo, buen comunicador, facilidad para interactuar a todo nivel, toma decisiones, perseverante, imparcial, responsable, honesto, ético, proactivo y flexible.		

4.1.2.8.2 Perfil del cargo de Asistente de Recursos Humanos

Tabla N° 09

Perfil del cargo de Asistente de Recursos Humanos

PERFIL DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Asistente de Recursos Humanos
Área	Recursos Humanos
Dependencia	Jefe de Recursos Humanos
Misión del cargo	Programar, organizar y ejecutar actividades de carácter administrativo para el diseño, implantación y evaluación de planes y programas de administración y gestión de personal, orientados a elevar las competencias, motivación y productividad del personal en función de la aplicación de los diferentes subsistemas de la administración de los recursos humanos.

Actividades esenciales	<p>Programa, organiza y ejecuta estudios especializados en materia de administración de los recursos humanos institucionales.</p> <p>Ejecuta actividades para el diseño, actualización o aplicación de estudios de clasificación y descripción de cargos.</p> <p>Elabora programas de evaluación del desempeño, sistemas de remuneraciones, procesos de reclutamiento y selección del personal, capacitación.</p> <p>Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas.</p> <p>Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.</p> <p>Diseña y elabora cartelera de información general y de instrucción.</p> <p>Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido instrucción.</p> <p>Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</p>
-------------------------------	--

Requisitos para el cargo

Experiencia	Instrucción	Conocimientos Adicionales
Mínimo 1 año en cargos similares de preferencia en empresas de Servicio.	Título profesional a fin, Licenciado en Ciencias Administrativas, Psicología Organizacional, Especializado en administración de Recursos Humanos.	Amplio conocimiento Legislación laboral, Gestión de Recursos Humanos por competencia, Liderazgo, Técnicas de selección, Análisis y descripción de cargos, Clima laboral.

Competencias de gestión

Habilidad para generar, establecer e construir ideas o alternativas variadas y creativas para solucionar problemas específicos y elevar la productividad.

Habilidad para conseguir ayuda y cooperación de las personas hacia la satisfacción de demandas de los clientes de la organización.

Capacidad para integrarse de manera efectiva al personal.

Fortalezas personales

Conocimiento de paquetes informáticos, buen comunicador, facilidad para interactuar a todo nivel, toma de decisiones perseverante, imparcial, responsable, honesto y ético.

4.1.2.9 Funciones del Área de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos utiliza subsistemas, los cuales se detallan a continuación y que serán planificadas según las necesidades futuras del personal y aprovechando las oportunidades que se llegasen a presentar:

Reclutamiento:

- Se entiende como reclutamiento al conjunto de procedimientos empleados para atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un determinado cargo dentro de la institución. Básicamente este proceso se explica en las siguientes actividades:
- Determinando las necesidades actuales y futuras de reclutamiento, partiendo de la información suministrada por la planificación de recursos humanos y el análisis de los puestos de trabajo.
- Suministrar el número suficiente de personas calificadas para los puestos a cubrir, con el mínimo coste para la organización.
- La responsabilidad de los procesos de reclutamiento será del Departamento de Recursos Humanos.

Reclutamiento interno:

- Se da preferencia al reclutamiento interno ante una vacante en la empresa.
- La información de la vacante se lo hará mediante boletines informativos en áreas de continua circulación, o boletines electrónicos.
- Se revisa las evaluaciones del desempeño de los 2 últimos años del posible candidato interno.

Reclutamiento externo:

- Llenar formulario de solicitud de empleo para determinar su interés y habilidad.

- Mantener base de datos de candidatos que se presentan espontáneamente o en otros procesos de reclutamiento.
- Publicar anuncios en diarios, revistas etc.
- Recopilar candidatos presentados por empleados de la empresa.
- Publicar anuncios en la portería de la empresa.

Selección de personal

- El proceso de selección hace énfasis en la recopilación de toda la información de los candidatos a un puesto de la empresa, como una base del perfil de empleado a contratarse. En esta etapa se incluyen los siguientes procedimientos:
 - Realizar entrevista profunda para obtener información acerca del candidato por parte de Recursos Humanos.
 - Se realizará la verificación de los datos expuesta en la solicitud de empleo.
 - En caso de adulteración de información esta solicitud será rechazada, de inmediato.
 - Coordinar la entrevista del candidato con el futuro jefe inmediato superior.
 - Se aplicarán diversas pruebas para evaluar la compatibilidad con el requerimiento del puesto.

Contratación del personal

La contratación del personal se genera una vez que se haya reclutado y seleccionado al personal idóneo. Una vez cumplido este proceso se deberá o solicitar la documentación personal respectiva al futuro empleado. Luego de esto se le hará una inducción sobre aspectos generales como:

Hablarle de la empresa:

- ¿Cómo empezó?
- ¿Quiénes la integran?
- ¿Cuáles son los objetivos y metas de la empresa?
- ¿Qué tipo de servicios presta la empresa?

Políticas generales de la empresa:

- Horario.
- Día, lugar y hora de pago.
- ¿Qué debe hacer cuando no se asiste al trabajo?
- Normas de seguridad.
- Áreas de servicio para el personal.
- Reglamento interno de trabajo.
- Actividades recreativas de la empresa.

Presentaciones:

- Con el supervisor o jefe directo.
- Con los compañeros de trabajo.

Ubicación del empleado en su puesto de trabajo:

- Objetivo del puesto.
- Labores a cargo del empleado.
- ¿Cómo el empleado desempeña su trabajo?
- Otros puestos con los que tiene relación.

Análisis y descripción de puesto

Políticas del perfil del puesto:

- Instrucción básica
- Experiencia
- Adaptabilidad al cargo
- Iniciativa necesaria
- Aptitudes necesarias

Requisitos físicos

- Esfuerzo físico requerido
- Capacidad visual

- Destreza o habilidad
- Constitución física necesaria

Políticas de la descripción de puesto:

- Definir con exactitud los deberes y responsabilidades que los distinguan de los demás cargos de la Compañía.
- Definir tareas o funciones que debe cumplir el ocupante del cargo en la compañía.

4.1.2.10 Evaluación de desempeño

Su función es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona. Medir el desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Para este efecto es importante tomar en cuenta los siguientes procesos:

- Dar a conocer a todo el personal que labora en la compañía las normas de evaluación del desempeño antes de su aplicación.
- Elaborar un plan y cronograma de evaluación del desempeño para conocimiento y aprobación de la máxima autoridad.
- Incentivo salarial por buen desempeño laboral.
- Incentivar económicamente según resultados obtenidos en la evaluación de acuerdo a los parámetros establecidos y aprobados por la gerencia general.

La evaluación es indispensable para:

- Asignar recursos en un entorno dinámico,
- Motivar y retribuir a los colaboradores
- Ofrecerlos a esta retroalimentación sobre su trabajo
- Mantener buenas relaciones con grupos

- Asesorar y desarrollar a los colaboradores
- Cumplir las reglamentaciones.

4.1.2.11 Administración de salarios

En relación a la administración de salarios, se considera que los puntos más relevantes sobre este tema son los siguientes:

- Establecer rangos de sueldos que estén al mismo nivel de otras empresas, comparándolos con cargos similares.
- Incrementar los sueldos en base a la inflación anual para mantener el poder adquisitivo de su sueldo.
- Implementar políticas de incentivos.
- Revisión anual de sueldos y salarios.

4.1.2.12 Capacitación

Finalmente, el proceso de capacitación es muy importante para actualizar los conocimientos del personal y para este efecto, se ha decidido contemplar los siguientes procesos:

- Implementar programas de capacitación trimestralmente.
- Capacitar a todos los colaboradores por áreas respectivamente.
- Coordinar temas de relevancia con empresas encargadas de capacitación.
- Brindar un curso de capacitación anual a gerentes y jefes departamentales.
- Medir conocimientos adquiridos.
- Proporcionar retroalimentación a los colaboradores, respecto a Su desempeño en los cursos recibidos.

4.1.3 Tabla N° 10

Nivel de satisfacción de los alumnos del IST Pablo Casals después de la implementación del área de recursos humanos.

	Fiabilidad		C. Respuesta		Seguridad		Empatía		A. Tangibles		Satisfacción	
Satisfecho	191	72%	65	24%	71	27%	89	33%	107	40%	218	82%
Conforme	46	17%	201	76%	187	70%	169	64%	151	57%	24	9%
Insatisfecho	29	11%	0	0%	8	3%	8	3%	8	3%	24	9%
Total	266	100%	266	100%	266	100%	266	100%	266	100%	266	100%

Fuente: En base a la encuesta realizada a los alumnos del ISTP PABLO CASALS; durante el año 2018

Interpretación: Se puede observar en el presente trabajo de investigación, que la variable satisfacción estuvo conformada por un 82% (218 alumnos) satisfecho, disminuyendo un 9% (24 alumnos) conforme, y un 9% (24 alumnos) insatisfecho. A nivel dimensional, se aprecia la dimensión fiabilidad conformada por un 72% (191 alumnos) satisfecho, disminuyendo un 17% (46 alumnos) conforme y disminuyendo un 11% (29 alumnos) insatisfecho. La dimensión C. Respuesta conformada por un 24% (65 alumnos) satisfecho, seguido de un 76% (201 alumnos) conforme y no hay ninguno insatisfecho. La dimensión Seguridad conformada por un 27% (71 alumnos) satisfecho, seguido de un 70% (187 alumnos) conforme y disminuyendo un 3% (8 alumnos) insatisfecho. La dimensión empatía conformada por un 33% (89 alumnos) satisfecho, seguido de un 64% (169 alumnos) conforme y disminuyendo un 3% (8 alumnos) insatisfecho. La dimensión A. Tangibles conformada con un 40% (107 alumnos) satisfecho, seguido de un 57% (151 alumnos) conforme y disminuyendo un 3% (8 alumnos) insatisfecho.

Estos resultados se pueden apreciar en el siguiente figura N° 04.

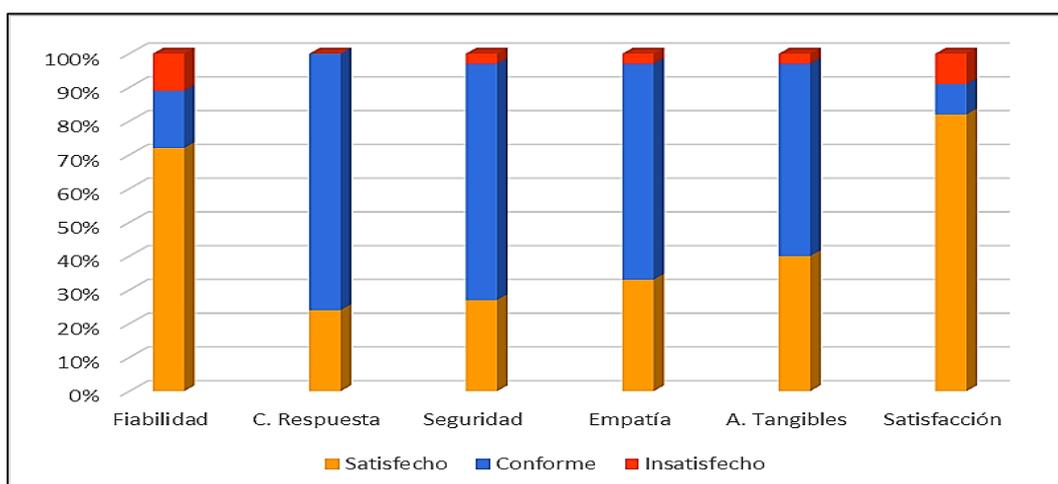


Figura N° 04: Nivel de satisfacción de los alumnos del IEST Pablo Casals después de implementar del Área de Recursos Humanos.

Fuente: En base a los resultados obtenidos del cuestionario con preguntas estandarizadas (SERVQUAL).

De la figura anterior se infiere que la categoría insatisfacción trasciende en mayor grado sobre las categorías de Fiabilidad, C. Respuesta, Seguridad y Satisfacción, con respecto a las demás categorías como empatía y A. Tangibles tiene poco transcendencia.

4.1.4. Tabla N° 11

Impacto después de la implementación del área de recursos humanos en nivel de satisfacción de los alumnos del ISTP Pablo Casals

	Fiabilidad		C. Respuesta		Seguridad		Empatía		A. Tangibles		Satisfacción	
	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después
Satisfecho	5%	72%	18%	24%	0%	27%	5%	33%	54%	40%	20%	82%
Conforme	19%	17%	26%	76%	25%	70%	67%	64%	34%	57%	0%	9%
Insatisfecho	76%	11%	56%	0%	75%	3%	29%	3%	12%	3%	80%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: En base a la encuesta realizada a los alumnos del IETP PABLO CASALS; durante el año 2018

Interpretación: Se puede observar en el presente trabajo de investigación, que la categoría satisfecho incrementó de 20% antes a un 82% después, en la categoría conforme se incrementó de 0% antes a 9% después, y la categoría insatisfecho destaca que disminuyó de un 80% antes a un 9%. A

nivel dimensional, se aprecia la dimensión fiabilidad, la categoría satisfecho se incrementó de un 5% antes a un 72% después, la categoría conforme disminuyó de un 19% antes a un 17% después, y la categoría insatisfecho disminuyó drásticamente de un 76% antes a un 11% después. La dimensión C. Respuesta, la categoría satisfecho incrementó de un 18% antes a un 24% después, la categoría conforme se incrementó de un 26% antes a un 76% después, y la categoría insatisfecho disminuyó drásticamente de un 56% antes a un 0% después. La dimensión Seguridad, la categoría satisfecho se incrementó de un 0% antes a un 27% después, la categoría conforme se incrementó de un 25% antes a un 70% después, y la categoría insatisfecho disminuyó drásticamente de un 75% antes a un 3% después. La dimensión empatía, la categoría satisfecho se incrementó de un 5% antes a un 33% después, la categoría conforme disminuyó de un 67% antes a un 64% después, y la categoría insatisfecho disminuyó drásticamente de un 29% antes a un 3% después. La dimensión A. Tangibles, la categoría satisfecho se incrementó de un 54% antes a un 40% después, la categoría conforme se incrementó de un 34% antes a un 57% después, y la categoría insatisfecho disminuyó drásticamente de un 12% antes a un 3% después. La dimensión A. Tangibles, la categoría satisfecho disminuyó de un 54% antes a un 40% después, la categoría conforme se incrementó de un 34% antes a un 57% después, y la categoría insatisfecho disminuyó de un 12% antes a un 3% después. Estos resultados se pueden apreciar en el siguiente Figura N° 03.

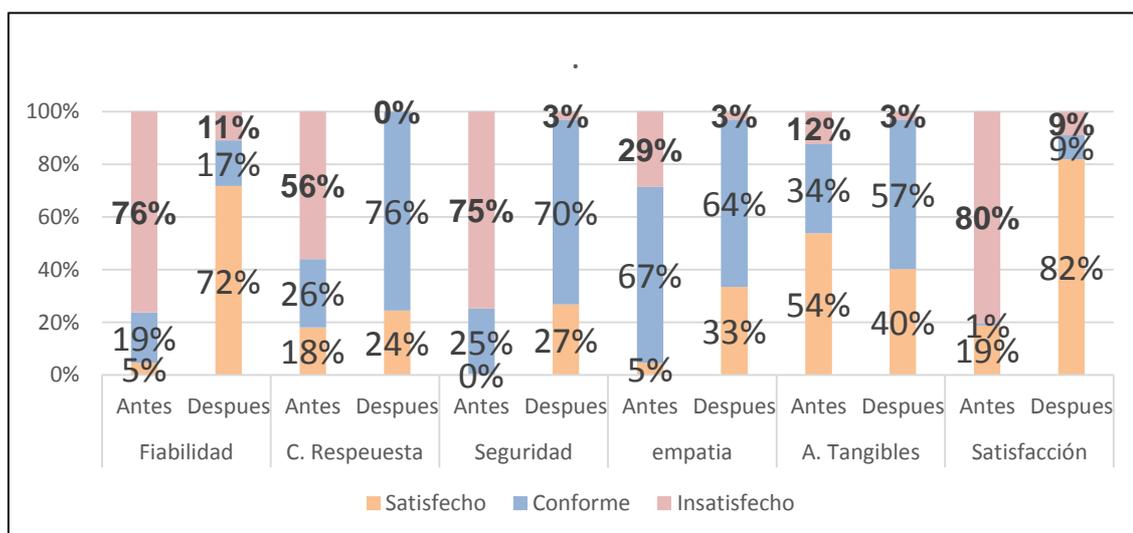


Figura N° 05: Impacto después de la implementación del área de recursos humanos en nivel de satisfacción de los alumnos del IST Pablo Casals.

Fuente: En base a los resultados obtenidos del cuestionario con preguntas estandarizadas (SERVQUAL).

De la Figura anterior se infiere que después de la implementación del área de recursos humanos el impacto fue muy notorio pues la categoría insatisfecho disminuyó de 80% a 9% y la satisfacción subió del 20 al 82%. Destacando la dimensión empatía que creció de 5 a 33%, en la dimensión fiabilidad la satisfacción creció del 5% al 72%.

4.2 Prueba de hipótesis estadística.

Ho: No existe diferencia estadística significativa entre la satisfacción de los alumnos antes de implantar el área de recursos humanos y la satisfacción de alumnos después de la implementación del área de recursos humanos.

Ha: Si existe diferencia estadística significativa entre la satisfacción de los alumnos antes de implantar el área de recursos humanos y la satisfacción de alumnos después de la implementación del área de recursos humanos.

Tabla N° 12

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,475	,000
N de casos válidos		266	

Dado que $p = 0.000$ menor que 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula lo que prueba la hipótesis, es decir, si existe diferencia estadística significativa entre la satisfacción de los alumnos antes de implantar el área de recursos humanos y la satisfacción de alumnos después de la implementación del área de recursos humanos.

V. Discusión de Resultados

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de la influencia de implementar el área de Recursos Humanos en la satisfacción del alumnado del Instituto Tecnológico Particular Pablo Casals para el año 2018.

Los resultados mostrados en la tabla N° 01 describe una predominación del nivel insatisfecho (80%), y solo un 20% estaba satisfecho, nadie estuvo conforme. Estos resultados coinciden con los hallados por Kroncke, K. (2006) las organizaciones deberían ser capaces de servir mejor a sus clientes, es decir satisfacerlos teniendo en cuenta que la evidencia en la satisfacción más alta del empleado es correlacionada con una mayor satisfacción del cliente concordante con las investigaciones muchas investigaciones. Además, la investigación no ha examinado varias facetas de la satisfacción de los empleados y cómo se relacionan con diversas facetas de la satisfacción del cliente, siendo la principal el área de recursos humanos. En este sentido ésta área se encarga de la satisfacción de los empleados permitiendo el bienestar personal y profesional de éste. Esto incluye el cumplimiento de la obligación principal del empleador de proporcionar un entorno de trabajo seguro. La satisfacción de las necesidades de los clientes internos implica mantener registros precisos de los empleados, ayudándolos a alcanzar sus metas profesionales y apoyando sus capacidades, aptitudes, talentos y conocimientos. Esto fue importante porque el área administrativa solo se encargaba de los indicadores administrativos (pago, cumplimiento de horarios, etc.), descuidando el vínculo humano entre la empresa y sus trabajadores.

Nuestros resultados también coinciden con los de Sum, V., Mc. Caskey, S., & Kyeyune, C. (2010) quien señala que en la medida de que la población estudiantil es dispersa en culturas, y perfiles socioeconómicos, psicográficos, requiere del personal idóneo, muchas veces la administración y docentes hacen lo suyo sin tener en cuenta estos aspectos, sin embargo, son fundamentales para la satisfacción del

estudiante, por lo que el área de recursos humanos se encargaría de evaluar el cumplimiento de estos aspectos, para un adecuado desempeño. La medición del desempeño de los empleados afecta la planificación del personal, el desarrollo y la compensación de los empleados. La evaluación del desempeño de los empleados es una de las actividades funcionales de recursos humanos que muchos supervisores y gerentes realizan sobre una base anual. El resultado de las evaluaciones de desempeño y la valorización determinan si un empleado se merece un ascenso, si es elegible para entrenamiento o para un aumento de sueldo. La falta de llevar a cabo esta importante función puede afectar seriamente la carrera de un empleado e incluso su situación laboral.

Luego de implementarse el área de recursos humanos, se describió los beneficios, características y funciones de esta área orientada a mejorar la satisfacción de los alumnos del Instituto. Esto coincide con los hallazgos de Kara, A., Tanui, E., & Kalai, J. (2016), quien señala que para tener recursos humanos de calidad que den una atención de calidad (satisfacción total del alumno) se tiene que dirigir a aspectos más que académicos como la empatía, seguridad, confiabilidad pues las relaciones con los empleados son un componente integral de los recursos humanos, de los cuales también son los alumnos. La investigación completa de los incidentes relacionados con las prácticas de recursos humanos inadecuadas hace difícil la resolución de quejas que pueden tener un alto precio en desprestigio.

Estos resultados coinciden con los halados por Daul y Ibarra (2015) quien señala que la falta de un área de recursos humanos conduce a una carencia en aspectos como la creación de un departamento de talento humano, la misma que ocasiona problemas como la nula capacitación brindada por la empresa, la no medición del clima laboral y del desempeño de cada uno de los empleados, lo que se traduce en algunos casos en disminución del desempeño.

En nuestra investigación, no se había enfocado el clima laboral y los aspectos extra curriculares como adaptación a las culturas, horarios, formas de atención ya que los estudiantes muchos trabajan, tienen familia y muchos problemas que requieren manejo empático además de académico, es importante no cerrarse en lo académico y eso depende de los docentes y de un área de recursos humanos que vele por estos detalles que van más allá de lo académico.

Después de la implementación del área de recursos humanos el impacto fue muy notorio pues la categoría insatisfecho disminuyó de 80% a 9% y la satisfacción subió del 20 al 82%. Destacando la dimensión empatía que creció de 5 a 33%, en la dimensión fiabilidad la satisfacción creció del 5% al 72%,

Estos resultados coinciden con los hallados por **Muñoz y Ramírez (2010)** quien señala que el rol del recurso humano es fundamental en la creación de productos o servicios donde la intangibilidad cobra un papel preponderante. La fidelización del consumidor se logrará por medio de una correcta entrega del servicio por parte del colaborador hacia el cliente. En nuestro caso, donde la actividad educativa se ha vuelto tan competitiva, los precios tan ajustados que la diferencia lo hace el servicio, la interacción del personal de la institución y los docentes, lo que requiere de un área dedicada a esta labor, pues el área administrativa de por sí ya está al 100% de su capacidad y por otra parte requiere de un especialista.

Estos resultados muestran también un mejor desempeño de los docentes, no solo en el área académica, sino en la empatía, dedicación y muchos aspectos que hacen del servicio una experiencia agradable al alumno, la identificación con el servicio, además el área de recursos humanos se encarga de desarrollar estas habilidades que muchas veces el docente no está preparado para hacerla. En este sentido los resultados coinciden con los de Córdoba y Solórzano (2012) quien señala que el área de recursos humanos y de talento se basa en la política de la empresa como satisfacer todos los requisitos (de calidad, servicio y precio) de nuestros clientes; Conocer las expectativas de nuestros clientes, internos y externos y

nuestros grupos de interés, para entregar productos y servicios de su completa satisfacción; Impulsar las actividades de innovación y desarrollo para satisfacer o, incluso, superar las expectativas de nuestros clientes, trabajadores y otros grupos de interés. Potenciar la cultura de la mejora continua en los productos y en la gestión de los procesos. Promover la implicación de los trabajadores por la vía de la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación, el reconocimiento de los frutos y la promoción permanente; Fomentar el trabajo en equipo como patrón de comportamiento en todos los niveles organizativos. Todo ello requiere un conjunto de estrategias y habilidades que requieren de un área específica y profesionales específicos.

La capacitación y un área de recurso humanos orientado a satisfacer y los procesos internos necesarios coincide con los antecedentes de **Cadena-Badilla, M., & Mejías Acosta, A. (2015)** quien señala que para entender la variable, hay que tener en cuenta Milkovich, G., & Boudreau (1994), quien la señala como "nivel del estado de ánimo que tienen los alumnos en relación con su institución como resultado de su percepción respecto a el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos ", o incluso más, también se puede definir como " confirmación o confirmación de las expectativas anteriores".

VI CONCLUSIONES:

1. Al determinar la influencia de implementar el Área de Recursos Humanos en la satisfacción del alumnado del Instituto Tecnológico Particular Pablo Casals para el año 2018, resultó imprescindible su implementación en la institución, para el fortalecimiento, la gestión del recurso humano y la satisfacción de los alumnos.
2. El análisis e interpretación del cuestionario (SERVQUAL), aplicado antes de la Implementación del Área de Recursos Humanos se determinó un nivel alto de insatisfacción por parte de los alumnos (80%), con referencia a los demás indicadores(dimensiones) del modelo de calidad de servicio.
3. Se implementó el Área de Recursos Humanos y entre sus funciones se destacó la selección del personal, capacitación y valoración del talento humano; esta área permitirá conservar al personal motivado tanto del personal docente, administrativo y de los alumnos del Instituto Educativo Tecnológico Particular Pablo Casals.
4. Se logró cuantificar la satisfacción de los alumnos en un 82% luego de la creación y funcionamiento del Área de Recursos Humanos, conjuntamente con los demás indicadores (dimensiones) de evaluación como: Fiabilidad, Capacidad Respuesta, Conformidad, Seguridad, Tangibles y Empatía.
5. Se determinó y se validó un impacto positivo sobre el nivel de satisfacción de los alumnos, los alumnos (usuarios) no sólo pagan por servicios educacionales, sino que también tienen expectativas y desean recibir servicios eficientes, experiencias y garantías de calidad que el ISTP Particular Pablo Casals puede brindar.

VII RECOMENDACIONES

1. Mantener al personal docente motivado y capacitado, para que este pueda brindar un mejor servicio y de calidad al alumnado.
2. Implementar y dar las facultades pertinentes al área de recursos humanos, quien a través de su gestión y acciones permitirá realizar cambios importantes y necesarios para crear un ambiente de bienestar y equidad en la institución.
3. Brindar información periódica semestral al área de recursos humanos sobre el nivel de satisfacción estudiantil, con la finalidad que se pueda tener un indicador que permita conocer cuál es la aprobación sobre la calidad de los servicios educativos.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

LIBROS

1. Alles, M. (2005). *Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.
2. Berry, L., Bennet, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
3. Boeninger, E. (1986). *Conocimiento en educación superior y desarrollo nacional*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
4. Colunga, C. (1995). *La calidad en el Servicio al cliente*. México: Panorama Editores.
5. Chiavenato, I. (2009) .*Gestión del talento humano*. México. Mc GRAW-HILL
6. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Méxcio: McGraw Hill.
7. Kotler, P. (1998). *Mercadotecnia*.Madrid: Prentice Hall.
8. Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., y Moreno, R. (2003). *Marketing para turismo*. España: Prentice Hall.
9. Kotler, P., y Armstrong, G. (2016). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
10. Locke, E.A. (1976). *La naturaleza y causas de la satisfacción en el trabajo*. Chicago: Ran McNally.
11. Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Formación, orientación y desarrollo. *En Dirección y administración de Recursos Humanos* (pp. 384-421). Estados Unidos: McGraw-Hill.
12. Robbins, S. P., & Timothy, J. A. (2013). *Comportamiento organizacional*, México: Pearson.
13. Zeithaml, A. (2002). Marketing de servicios: *Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw Hill.

TESIS

14. Aguirre Quintana, R. (2015). *Análisis de la educación superior no universitaria en el Perú y su relación con el desarrollo económico Nacional* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4492/Aguirre_qr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Castillo Cerna, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de administración en turismo y hotelería de la Universidad César Vallejo, sede Lima este 2017* (Tesis de maestría), Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de Bahía, Brasil* (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Barcelona) Recuperado de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/5042#page=1>
17. Condor Caro, N. y Cuadrado Canicela, A. (2015). *Deserción estudiantil en el instituto superior tecnológico particular Eugenio Paccelly, Huancayo 201* (Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/941/TTS_39.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Eyzaguirre Reinoso, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el Año 2015* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
19. Kroncke, K. (2006), *Correlación entre la satisfacción de la facultad y satisfacción estudiantil en la educación superior* (Tesis de Grado, Universidad Estatal de Ohio) Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.424.1632&rep=rep1&type=pdf>

20. Muñoz Alvial, M. J. y Ramírez Carrasco, K. N. (2010). *Diseño y propuesta del área de recurso humano en la cervecería Kunstmann, Chile* (Tesis de Grado, Universidad Austral de Chile). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/fem971d/doc/fem971d.pdf>
21. Pacheco Ramos, C. (2018). *Relación entre percepción sobre gestión de talento humano y desempeño laboral en docentes de un instituto tecnológico privado de Trujillo, 2017* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11764/pacheco_rc.pdf?sequence=1
22. Zárate Córdova, J. (2016). *Calidad De Servicios Para Estudiantes de Posgrado de La Pontificia Universidad Católica Del Perú* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7949>

ARTÍCULOS Y REVISTAS

23. Alves, H. y Raposo, M. (2004). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria*. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, pp. 73-88.
24. Bailey, B., Bauman, C. y Lata, K. (1998). Retención y satisfacción de los estudiantes: *La evolución de un modelo predictivo*. Documento del foro anual de AIR 1998, 17 (83). Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED424797.pdf>
25. Blancas E. (2016). *Proceso de enseñanza, aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria*. Revista científica Horizonte de la Ciencia, pp. 200 – 210. Recuperado de file:///C:/Users/LAB02/Downloads/Proceso_de_ensenanzaaprendizaje_y_nivel_de_satisf.pdf.
26. Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E. y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: *Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Revista de Educación, pp. 458-484.

27. Bustos, H. (24 abril, 2012). El alumno es un cliente: No es lo que estás pensando Marketing Educacional. P. 1–2. Recuperado de <http://marketingeducacionalchile.blogspot.com/2012/04/el-alumno-es-un-cliente-no-es-lo-que.html>
28. Cadena-Badilla, M. y Mejías Acosta, A. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: *análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Revista Industrial Data, pp. 9-18 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
29. Díaz, C. y Cortés, S. (Noviembre, 2014). *El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia*. Comunicación presentada en 6° Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/congreso2014/contenedor.php?ref=libres2>
30. Flores, J. (2003) *La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Revista Industrial Data, pp. 77-82. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>
31. Ibrahim, M. (2014). *Determinación de los factores de satisfacción de los estudiantes con los institutos de capacitación de habilidades de Malasia*. Artículo International Education Studies, pp. 9-24. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1070062.pdf>
32. Kara, A., Tanui, E. y Kalai, J. (2016). *Calidad de los recursos académicos y satisfacción de los estudiantes en las Universidades Públicas de Kenia*. Revista Internacional de aprendizaje, enseñanza e investigación educativa, pp. 130 – 150. Recuperado de <http://www.ijlter.org/index.php/ijlter/article/viewFile/713/pdf>.
33. Majad Rondón, Musa (2015), *Gestión del talento humano en organizaciones educativas*. Revista de Investigación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela, pp. 148 – 160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
34. Mejías, A y Martínez, D (2009) *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*, Revista Docencia Universitaria Venezuela, pp. 29 – 47. Recuperado de

- http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf.
35. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, *Revista brasilera de Marketing*, pp. 146-158. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
 36. Quispe, Y. (23 Octubre, 2014). *Deserción en institutos superiores llega al 60%*. Diario Correo, p. A3
 37. Rey, C. (1999). *La Satisfacción del usuario: Un concepto de alza*. Documento de Investigación, Universidad de Barcelona, p. 36-48
Recuperado de <https://fd.ub.edu/directori/ficha22>
 38. Soto, F. (2006). *La Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicio*. *Revista de Educación LAURUS*, pp. 10 – 25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>
 39. Sum, V., McCaskey, S., & Kyeyune, C. (2010). *Una encuesta de investigación de los niveles de satisfacción de los estudiantes de posgrado. Inscrito en un programa de los 10 principales clasificados a nivel nacional*. *Revista de Investigación en Educación Superior*, pp. 1 -16
Recuperado de <http://www.aabri.com/manuscripts/09403.pdf>

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de Investigación.

SR. JUAN CARLOS CANCINO BOLAÑOS

DIRECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PARTICULAR “PABLO CASALS”.

Yo, JUAN CARLOS CANCINO BOLAÑOS identificado con DNI N° 19231490, con domicilio pasaje Comercio N° 168 – Urbanización Huerta Grande del distrito de Trujillo. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la maestría profesional en **ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS** en la Universidad Privada Antenor Orrego, solicito a usted permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **“IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS EN EL INSTITUTO PABLO CASALS 2018”** para optar el grado de Magister.

El periodo solicitado para la aplicación comprende desde Junio 2018 hasta junio 2019.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Trujillo, 03 de Junio del 2018

CANCINO BOLAÑOS, JUAN CARLOS
DNI N° 19231490

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Encuesta para evaluar la satisfacción de los alumnos con la implementación del área de recursos humanos en el ISTP 2018

Dirigida a: Alumnos de 7 profesiones técnicas del sexto ciclo.

Autor: Cancino Bolaños, Juan Carlos

Año: 2018

¿Qué mide? Mide factores, que según las teorías analizadas, dan pauta al nivel de satisfacción de los alumnos:

Preguntas: El instrumento cuenta con 20 preguntas de tipo escala SERQUAL, a cada pregunta podrán responder de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO	INDICADOR
A	Satisfecho
B	Conforme
C	Insatisfecho

Tiempo de aplicación:

No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación

Auto aplicable.

Base de Datos:

“IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS EN EL INSTITUTO PABLO CASALS 2018”

CASO	SERVQUAL EXPECTATIVA																						A. Tangibles	Total				
	SE1	SE2	SE3	SE4	SE5	Fiabilidad	SE6	SE7	SE8	SE9	C. Respuesta	SE10	SE11	SE12	SE13	Seguridad	SE14	SE15	SE16	SE17	SE18	empatía			SE19	SE20	SE21	SE22
entrevistado 1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	2	3	1	9	77
entrevistado 2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	2	3	8	80
entrevistado 3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	3	1	7	75
entrevistado 4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	2	1	6	78
entrevistado 5	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	2	2	7	76
entrevistado 6	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	1	2	9	78
entrevistado 7	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	1	2	3	7	76
entrevistado 8	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	2	2	9	79
entrevistado 9	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	11	81
entrevistado 10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	8	78
entrevistado 11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	1	2	2	6	78
entrevistado 12	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	3	2	10	78
entrevistado 13	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	85
entrevistado 14	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	83
entrevistado 15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
entrevistado 16	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	85
entrevistado 17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	80
entrevistado 18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
entrevistado 19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	2	3	8	80
entrevistado 20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	3	1	7	75
entrevistado 21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	2	1	6	78
entrevistado 22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	2	2	2	7	76
entrevistado 23	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	1	2	9	78
entrevistado 24	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	1	2	3	7	76
entrevistado 25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	2	2	9	79
entrevistado 26	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	11	81
entrevistado 27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	8	78
entrevistado 28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	1	1	2	2	6	78
entrevistado 29	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	3	2	10	78
entrevistado 30	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	85
entrevistado 31	2	4	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	83
entrevistado N	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88

Toma de Encuesta: Salones del 6° ciclo del ISTEP PABLO CASALS

