



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas
privadas de Nuevo Chimbote, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cano Vergara, Cinthya Sofia (orcid.org/0000-0001-7975-8620)

Yzaguirre Montalvo, Robert Alexander (orcid.org/0000-0002-3354-5942)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente va dedicado en primer lugar a Dios, por guiarnos en cada paso que damos y darnos la fortaleza en cada momento de nuestras vidas, en especial a nuestros padres que nos comprendieron y que fueron parte complementaria e incondicional en lo personal, profesional y la buena toma de decisiones.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestros padres por habernos acompañado en este largo camino y por sus consejos y valores que siempre nos han brindado.

Agradecer también a la Universidad César Vallejo por brindarnos los conocimientos previos y el apoyo de nuestro asesor por habernos brindado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos científicos, y habernos guiado durante todo el desarrollo de nuestra tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Análisis de la calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023", cuyos autores son CANO VERGARA CINTHYA SOFIA, YZAGUIRRE MONTALVO ROBERT ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 21 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 21- 06-2023 20:33:14

Código documento Trilce: TRI - 0547096



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CANO VERGARA CINTHYA SOFIA, YZAGUIRRE MONTALVO ROBERT ALEXANDER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Análisis de la calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CINTHYA SOFIA CANO VERGARA DNI: 46741576 ORCID: 0000-0001-7975-8620	Firmado electrónicamente por: CANOV el 21-06-2023 09:52:29
ROBERT ALEXANDER YZAGUIRRE MONTALVO DNI: 70604391 ORCID: 0000-0002-3354-5942	Firmado electrónicamente por: RYZAGUIRREMO18 el 21-06-2023 09:53:28

Código documento Trilce: TRI - 0547098



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Nivel de la calidad de servicio.....</i>	18
Tabla 2	<i>Análisis de calidad de servicio en función a los elementos tangibles ...</i>	19
Tabla 3	<i>Análisis de calidad de servicio en función a la fiabilidad.....</i>	19
Tabla 4	<i>Análisis de calidad de servicio en función a la capacidad de respuesta</i>	21
Tabla 5	<i>Análisis de calidad de servicio en función a la seguridad</i>	22
Tabla 6	<i>Análisis de calidad de servicio en función a la empatía</i>	23
Tabla 7	<i>Análisis de calidad de servicio</i>	24
Tabla 8	<i>Nivel de la calidad de los elementos tangibles.....</i>	25
Tabla 9	<i>Nivel de la calidad de la fiabilidad.....</i>	26
Tabla 10	<i>Nivel de la calidad de la capacidad de respuesta</i>	27
Tabla 11	<i>Nivel de calidad de la seguridad</i>	28
Tabla 12	<i>Nivel de calidad de la empatía</i>	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	<i>Nivel de la calidad de servicio.....</i>	18
Figura 2	<i>Análisis de calidad de servicio.....</i>	24
Figura 3	<i>Nivel de la calidad de los elementos tangibles.....</i>	25
Figura 4	<i>Nivel de la calidad de la fiabilidad.....</i>	26
Figura 5	<i>Nivel de la calidad de la capacidad de respuesta.....</i>	27
Figura 6	<i>Nivel de la calidad de la seguridad.....</i>	28
Figura 7	<i>Nivel de la calidad de la empatía.....</i>	29

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue analizar el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote en el año 2023, para ello fue necesario utilizar una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal, y debido a que se busca solucionar un problema aplicando las teorías de tipo aplicada. Utilizando la técnica de la encuesta y su cuestionario que fue llenado por 353 alumnos del nivel secundario.

De esta forma se pudo obtener como resultado que el 81.3% de estudiantes manifiesta que la calidad del servicio en las instituciones educativas privadas es regular, el 16.4% manifestó que es buena y el 2.3% que es malo, y que en su mayoría (86%) de estudiantes dan mayor relevancia a la seguridad. Llegando a la conclusión que existen pocas instituciones que brindan un servicio de calidad y que los usuarios dan mayor importancia a las competencia y habilidades docentes para determinar si el servicio educativo es de calidad.

Palabras clave: Calidad, servicio, instituciones educativas, seguridad.

ABSTRACT

The main objective of the research was to analyze the level of quality of service in the Private Educational Institutions of Nuevo Chimbote in the year 2023, for this it was necessary to use a descriptive investigation with a quantitative approach of cross-sectional non-experimental design, and because it is sought solve a problem applying applied type theories. Using the survey technique and its questionnaire that was filled out by 353 secondary level students.

In this way, it was possible to obtain as a result that 81.3% of students state that the quality of service in private educational institutions is regular, 16.4% stated that it is good and 2.3% that it is bad, and that the majority (86 %) of students give greater importance to safety. Coming to the conclusion that there are few institutions that provide a quality service and that users give greater importance to the competence and teaching skills to determine if the educational service is of quality.

Keywords: Quality, service, educational institutions, security.

I. INTRODUCCIÓN

La educación es fundamental en la sociedad, en primera instancia porque representa un derecho humano y por otro lado permite el avance de las sociedades para reducir la pobreza, lograr la paz, estabilidad económica y salud. Además, el sector educación facilita el empleo, potencia el funcionamiento de las organizaciones y empresas, genera ingresos a la economía; dicha importancia se refleja en el incremento del 10% de ingresos por hora en cada año de escolarización; no obstante uno de los grandes problemas, es la baja calidad en la enseñanza y el aprendizaje que se le da al estudiante (Banco Mundial, 2022), es por ello que es uno de los grandes problemas del sector y trae como consecuencia una pobreza en el aprendizaje y ocasiona que el 53% de niños tengan dificultades en su aprendizaje (Banco mundial, 2021).

Asimismo, la calidad de servicio educativo en América latina ya estaba presentando problemas incluso antes de la pandemia, así lo demuestra la Organización de las Naciones para la Educación (UNESCO, 2020) donde asevera que antes de la pandemia aproximadamente el 40% de los estudiantes de tercer grado y el 60% de estudiantes de sexto grado del nivel primario cuentan con una inadecuada infraestructura y mala calidad de servicio lo que conlleva a que no tengan un buen rendimiento en sus cursos, lo que deja claro que el problema de la baja calidad de servicio con el tiempo afectará el desarrollo de las nuevas generaciones en los distintos puestos o cargos que desempeñen en organizaciones futuras.

Además, según un prestigioso diario electrónico denominado Infobae (2022) realizó una entrevista al director global de educación del Banco Mundial, el cual expresó su preocupación por la situación en Perú ya que a las brechas sociales que tiene, se suma la pobreza educativa y la calidad del servicio, donde cada vez el nivel de calidad del servicio está bajando a causa de ello se dificulta la atención en las aulas, dicha situación es alarmante ya que como se sabe el factor educativo es clave para lograr un desarrollo sostenible de un país en todo sentido, es por ello que el reto es conocer las instituciones educativas que están realizando un excelente servicio de calidad para que los padres reconozcan y puedan brindar dicha educación a sus hijos, asimismo para que las demás instituciones se esfuercen por mejorar y generar una mayor competitividad.

En este sentido, en la ciudad de Nuevo Chimbote, se ha observado que existe una necesidad en la población de buscar instituciones que brinden un servicio de calidad, pues ocurre una disyuntiva ya que todos afirman brindar una educación de calidad, debido a que nadie explícitamente afirmaría que sus servicios educativos no lo son, asimismo en el proceso de estudio, los padres y alumnos comienzan a experimentar que cuando el alumno (cliente) ya está matriculado empiezan a detectar problemas en el servicio, de ellos la baja capacidad de enseñanza por parte de los docentes, una inadecuada malla curricular, inadecuados ambientes para el aprendizaje, que muchas veces los compañeros de clase suelen agredir de forma física o verbal a los demás, el deterioro de los servicios básicos y complementarios ocasiona enfermedades que conlleva a que estudiantes falten a clases. Todo ello ocasiona insatisfacción en el cliente (alumnado) y padres de familia provocando que cuando los alumnos traten de ingresar a niveles superiores de estudio como universidades estatales se les dificulta el ingreso por la competitividad en las vacantes, teniendo que buscar otras opciones que afectan su economía. En ambos casos se les hace difícil recuperarse de la mala educación recibida en el nivel anterior, ocasionando grandes problemas a la hora de graduarse como profesionales. Por toda esta situación generada, es importante conocer cuáles son las instituciones educativas de mayor calidad y cuál sería el ranking de estas instituciones en tal sentido se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023? Y como problemas específicos se han formulado ¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de la confiabilidad en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de la seguridad en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023? Y, ¿Cuál es el nivel de calidad de la empatía en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023?

La justificación teórica nos llevó a revisar la teoría sobre la calidad de servicio, y se corrobora su aplicación práctica en las organizaciones, y se demostrará su uso en

el sector educativo, asimismo, las conclusiones que se lograron arribar pueden ser utilizadas como antecedentes para futuros estudios.

Además se justifica por su implicancia práctica social, ya que el estudio ayuda a que se beneficien en primer lugar la sociedad Neo Chimbotana porque los padres y alumnos pueden identificar a la instituciones educativas que brinden un servicio de calidad y poder matricularlos allí con total confianza, por otro lado, beneficia al sector en general ya que el conocer los resultados de calidad sirve para que las instituciones puedan tomar conciencia de las falencias que tienen y mejorarlas y así puedan seguir siendo competitivas ocasionando un efecto en la mejora de la calidad del servicio educativo.

Por último, se justifica por su utilidad metodológica, debido a que los instrumentos utilizados fueron diseñados a propósito para esta investigación pasando los filtros de validez y confiabilidad, permitiendo su utilidad en el ámbito científico que puede ser utilizado por otros investigadores.

Teniendo presente ello, esta investigación tiene como objetivo general analizar el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023. Y como objetivos específicos se han formulado: Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar el nivel de calidad de la confiabilidad en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar el nivel de calidad de la seguridad en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar el nivel de calidad de la empatía en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expusieron los principales hallazgos obtenidos en otras investigaciones similares.

En el ámbito internacional, Fontalvo et al. (2020) realizaron su estudio titulado “Monitoreo y control de rendimiento de las dimensiones de calidad en una institución educativa” se propuso como objetivo determinar el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio educativa, realizando una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo, para ello se tuvo como población y muestra a una institución educativa se utilizó la observación y el análisis documental. Se tuvo como resultado que la organización y capacidad de respuesta y recepción de la instrucción tiene mayor incidencia de problemas junto al registro de los matriculados, lo que lleva a concluir que la calidad del servicio educativo es regular.

Además, Espinoza (2019) en su estudio se propuso como objetivo evaluar el clima organizacional y la calidad de servicio, para ello se realizó una investigación aplicada, de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo utilizándose la encuesta aplicado a 30 estudiantes, en este sentido se tuvo como resultado que ambas variables se consideraron nivel bueno a excepción de la atención recibida por el personal administrativo. Se concluyó que la calidad de servicio es una variable muy susceptible en el cliente por lo que se debe tener mucho cuidado al brindar un servicio que esté acorde a las necesidades del cliente, a fin de garantizar su satisfacción.

De igual forma, Corredor (2019) realizó su estudio titulado “Factores de la calidad educativa en Colombia” para ello se propuso como objetivo determinar los factores de calidad educativa, realizando una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo, para ello se tuvo como población a las instituciones de siete regiones de Colombia, se aplicó la técnica de la observación y análisis documental. Se tuvo como resultado que la calidad educativa en Colombia está siendo influenciada por tres factores que son el factor personal, escolar y social, ya que se ha demostrado el éxito de la calidad educativa en varias regiones del país se debió principalmente a dichos factores. De esta forma se concluye que al mejorar los factores personales tales como estrategias de aprendizaje, hábitos de estudio, y tiempo dedicado a estudiar. Asimismo, se mejoren los factores escolares como métodos de

enseñanza, estrategias pedagógicas, flexibilidad del currículo y acceso a recursos educativos. Y por último se mejoren los factores sociales de tener oportunidades de acceso a la educación, de esta forma la calidad educativa mejorará notoriamente en las instituciones.

Asimismo, Pérez (2019) nos aporta en su investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad de educación en Colombia, utilizando una investigación descriptiva de tipo aplicada, en una muestra de 10 sectores de Colombia donde se realizó el análisis documental a las instituciones públicas y privadas, teniendo como resultado que el 60.5% de las instituciones privadas tienen acreditaciones de alta calidad y el 34.2% de las instituciones públicas tiene acreditación, pero en cuestión de programas académicos con dicha distinción y durabilidad son similares a las demás. Llegando a concluir que las instituciones privadas en Colombia se esfuerzan más por mejorar la calidad en su servicio que otorga a sus clientes.

Además, Hinojosa (2019) en su estudio realizado “Gestión institucional en base a la calidad educativa” para ello se propuso como objetivo determinar la calidad de educación en las instituciones públicas de Tacna, utilizando una investigación descriptiva de tipo aplicada, en una muestra a 122 docentes, resultando que el ambiente educativo es considerado apropiado por el 41.6% de los encuestados, el 42% considera que no hay unas buenas competencias en los docentes, el 28% considera que los procesos pedagógicos son bajos y el 30% considera que son regulares. Llegando a concluir que la calidad del servicio educativo en la institución es regular.

En el ámbito nacional, se han realizado investigaciones que se exponen de los últimos cinco años, en este sentido Ceballos et al. (2021) denominaron a su investigación “Análisis de la calidad de servicio” se propusieron como objetivo analizar si el servicio que brindan las instituciones de educación son de calidad, teniendo como método la investigación aplicada y un nivel descriptivo, asimismo la muestra estuvo conformada por 684 estudiantes, a quienes se les encuestó, en este sentido, se encontró que existe una buena aceptación sobre la calidad del servicio de la institución, donde los elementos tangibles tienen un puntaje promedio de 3.53 entre una valoración de 0 a 5. Asimismo, la confiabilidad tuvo un puntaje de 3.59, en capacidad de respuesta tuvo un puntaje de 3.62, asimismo respecto a

seguridad y conocimiento también tuvo un promedio de 3.62 y la empatía tuvo un promedio de 3.55. Asimismo, se encontró que el 61% que son mujeres indican tener una mejor percepción sobre los aspectos tangibles. Se concluye que la calidad de servicio en las instituciones de Arequipa es buena.

Igualmente, Sánchez (2020) realizó su investigación denominada “calidad de servicio en la institución educativa de Tumbes, para ello se propuso como objetivo evaluar la calidad de servicio de las instituciones educativas, realizando un estudio aplicado, de nivel descriptivo con un diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 15 docentes, de esta manera se encontró que el 100% de los encuestados manifestó que la calidad del servicio de la institución es buena concluyéndose que la mejora de la instalación físicas, la capacidad del personal, la credibilidad y capacidad de respecta contribuyen a una buena calidad del servicio.

Asimismo, Arizola (2020) realizó su estudio denominado “calidad de servicio en la institución educativa Juan Pablo II en Tumbes, para ello se propuso como objetivo evaluar la calidad de servicio de las instituciones educativas privadas, realizando un estudio aplicado, de nivel descriptivo con un diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 6 docentes, de esta manera se encontró que el 83% de los encuestados manifestó que la calidad del servicio de la institución es buena y el 17% considera que es regular. Concluyendo que la mejora de la instalación física, profesionalismo del docente, vocación de servicio, capacidad de respuesta y satisfacción contribuyen a una buena calidad del servicio.

También, Ávila (2019) realizó su investigación titulada “la gestión educativa basada en el calidad de servicio educativo” para ello se propuso determinar como objetivo describir la calidad de servicio educativo en la institución, desarrollando un investigación aplicada, de nivel descriptivo, utilizando una muestra de 80 estudiantes. Encontrándose que la calidad educativa en la institución es considerada mala por el 43.8% de los estudiantes de dichas instituciones y el 36.3% lo considera regular; respecto a los procesos pedagógicos el 50% de estudiante considera que es mala, respecto a la infraestructura el 43.8% considera que es mala y respecto a la atención del usuario el 46% considera que es mala. En tal sentido se refleja que la calidad de servicio educativo en la institución es mala.

En el ámbito local también se han realizado estudios, donde Carrión (2020) definió a su estudio “calidad de servicio y fidelización de los padres de familia en la I.E. Virgen de Guadalupe”, para se propusieron como objetivo evaluar la calidad de servicio y la fidelización en la institución educativa, realizando un estudio de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, y enfoque cuantitativo, para ello se tuvo que encuestar a 179 padres de familia. En ese sentido se encontró que la calidad de servicio en la institución es considerada como regular por el 46%, asimismo el 3.5% considera que la calidad de servicio es mala. Por otro lado, la fidelización es considerada como mala por el 11%. De esta forma se concluyó que la calidad de servicio de la institución educativa es moderada porque el trato, confianza, método de enseñanza y solución a los problemas del personal docente y administrativo es regular.

Asimismo, Salazar y Sánchez (2019) realizaron su estudio, para ello se propusieron como objetivo evaluar la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la institución educativa, siendo la investigación aplicada y descriptiva, de enfoque cuantitativo, se utilizó una muestra de 53 estudiantes quienes fueron encuestados para obtener información relevante de esta manera se encontró que los elementos tangibles es considerada como alta por el 43%, además en la dimensión fiabilidad es considerada como alta por el 28% de los estudiantes y muy bajo por el 19% de los estudiantes, teniendo como mayor impulsor de la fiabilidad el compromiso. Referente a la capacidad de respuesta se encontró que es considerada como alta por el 38% de los estudiantes impulsado porque los colaboradores responden a tiempo las inquietudes de los estudiantes. Respecto a la dimensión seguridad se consideró alto por el 32%, teniendo como mayor impulsor de dicha dimensión las competencias del docente. Y la dimensión empatía es considerada como muy alta por el 34% de los estudiantes, siendo impulsado dicha dimensión por la sensibilidad, comunicación y preocupación del docente. De esta manera se llegó a concluir que la calidad de servicio en la institución educativa es considerada como alta por el 44% y mala por el 34% de estudiantes.

Finalmente, Gambini (2019) realizó su estudio teniendo como objetivo evaluar la calidad de servicio de la instituciones educativas, utilizando un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo donde se utiliza la técnica de la encuesta que se aplicó

en una muestra de 13 instituciones educativas, se encontró que el 38% suele evaluar el desempeño de los docentes, 53% realiza un tipo de seguimiento y el 7% no realiza ninguna evaluación; asimismo el 30% no implementa mejora en sus servicios y el 53% si lo hace, y por último el 53% de instituciones no realiza la mejora continua de calidad porque los docentes no se adaptan al cambio. Concluyendo que la calidad del servicio de las instituciones educativas es regular.

En los estudios revisados se han podido encontrar que en su totalidad son estudios descriptivos, ya sea de una variable o dos variables, asimismo, 5 estudios hablan específicamente acerca de la calidad de servicio que brindan la instituciones educativas, 2 investigaciones explican sobre la calidad educativa y 5 estudios analizan la calidad de servicio en base a otras variables como la satisfacción, fidelización, gestión institucional y clima laboral. De esta forma se ha demostrado que existen problemas en las instituciones educativas especialmente por las competencias del docente y otros en el personal administrativo, el cual deben de ser resueltas para garantizar la educación de los estudiantes, asimismo, se evidenciaron factores como los aspectos tangibles y tecnológicos importantes para la calidad educativa, además de la empatía docente para dar confianza al estudiante y pueda mostrar todo su potencial, por otro lado el factor personal es también importante de considerar donde el estudiante debe tener la motivación apropiada de querer aprender para que este pueda dar un juicio de valor sobre el servicio brindado.

Revisado los estudio se procede a enmarcar las principales teorías administrativas, siendo esta la teoría de la necesidad humanas propuesta por Maslow quien, en su pirámide de necesidad ubicada en la seguridad, ya que la educación es parte fundamental para que los estudiantes puedan lograr a mayor plenitud los demás niveles de la pirámide de autorrealización, asimismo una calidad en la educación puede garantizar un empleo satisfactorio (Chiavenato, 2006).

Además, la teoría del área donde se ubica este estudió es el marketing que según Gorka (2020) es definido como el proceso social y administrativo donde personas intercambian productos de valor para obtener lo que necesitan o desean. Es por ello que la calidad de servicio encaja en esta área ya que, para que exista un

intercambio o dicho producto satisfaga esa necesidad de la persona tiene que ser de calidad.

Entendido ello, se puede decir que la calidad de servicio es definida como cumplir con las especificación que requiere el cliente (Kotler et al., 2004). Por lo que, en esta definición se busca satisfacer las necesidades del cliente para lograr la tan deseada calidad de servicio, en ese sentido Dueñas (2015) menciona que la calidad de servicio es la capacidad que tienen las características de un producto o servicio para cumplir con las necesidades y expectativas del consumidor. Asimismo, Arenal (2022) menciona que la calidad de servicio es la mejora continua realizada en todas las actividades de la empresa a fin de alcanzar la excelencia y satisfacer las demandas y expectativas del cliente. Por lo que indica que si las empresas quieren lograr ser competitivos cada día tienen que esforzarse por conseguir ello en sus clientes. En estas definiciones se destaca que la calidad del servicio es determinada por la calificación subjetiva los clientes o usuarios del servicio, y en definitiva son ellos lo que determinan si el producto o servicio es de calidad, debido a ello tienen que dar el máximo esfuerzo en satisfacer las necesidades del cliente.

Debido a tales posturas teóricas, se puede definir a la calidad del servicio como la percepción que tiene el consumidor sobre el producto o servicio en relación al cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Por tanto, si la empresa logra satisfacer las necesidades del cliente estará asegurando una futura venta y una recomendación positiva de su producto o servicio.

En consecuencia, la calidad de servicio tiene que ser evaluada tomando en cuenta la postura del cliente, en este aspecto el cliente al recibir un servicio o producto no sólo percibe el producto en sí, sino que además percibe todo el proceso que pasó para recibir el producto y servicio, estando al tanto de la forma como lo atendieron, de su sentir, del lugar donde fue atendido, del personal que lo atendió y obviamente del servicio recibido, es por ello que el autor Parasuraman y Zeithaml (2004) propusieron un modelo denominado Servqual que evalúa todos estos criterios que son elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Donde realiza dos mediciones la primera antes de recibir el servicio para conocer sus expectativas, y la segunda medición después de recibir el servicio para conocer su satisfacción.

Sin embargo, para este estudio debido a que los usuarios de las instituciones educativas ya están recibiendo el servicio por parte de las empresas, es conveniente medir su satisfacción actual, para ello los investigadores Cronin y Taylor (1994) proponen el modelo Servperf que se encarga de evaluar las mismas dimensiones propuestas por Parasuraman que evalúa sólo la satisfacción o rendimiento del servicio, tomando dicha postura se procede a describir los cinco elementos fundamentales de la calidad de servicio.

Los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación (Parasuraman y Zeithaml, 2004). También se puede decir que es todo lo físico y palpable que puede percibir el cliente, por ello cuando se refiere a los aspectos tangibles de la institución educativa se puede decir que representa la infraestructura del colegio, de las aulas; el mobiliario que son las mesas, carpetas y sillas; los equipos y materiales de enseñanza como acceso a internet, a proyectores de video, computadoras, pizarras, libros y biblioteca. Asimismo, respecto a la apariencia del personal tanto docente como administrativo.

La fiabilidad se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa (Rubio y De Lucas, 2019). O como dice Parasuraman y Zeithaml (2004) entregar el servicio en la fecha pactada, y si existe una equivocación admitir el error y corregirlo. Este factor es muy importante en el cliente educativo ya que muchas instituciones prometen dar un servicio de calidad educativa, sin embargo, en ocasiones no se suele cumplir, porque dicho factor es de mayor relevancia en la calidad de servicio, tal y como lo indican Thomas y Waterman (2017) al explicar que calidad del servicio está muy ligada a fiabilidad y muchas empresas así lo han comprobado. En base ello se puede identificar como principal indicador el cumplir con lo prometido, asimismo el compromiso a solucionar cualquier problema que pueda ocurrir en el servicio que se brinda.

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición de ayudar voluntariamente a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Morales et al., 2013). En tal sentido un indicador es prontitud es decir brindar un servicio rápido y oportuno. Y voluntad de servicio, estar dispuestos a servir en cualquier momento que se le necesite (Creamaschi, 2017). Tener esta buena disposición es fundamental porque como

indica Deulofeu (2012) la actitud de ayuda y socorrer al cliente es percibido desde que el cliente entra al recinto o local de atención, y lo percibido va a contribuir a una calificación final sobre la valoración del servicio recibido. Es por ello que en torno a las instituciones educativas tanto el personal que atiende en la puerta, el administrativo y docente deben estar siempre pendiente a querer ayudar al usuario, y debe realizarse constantemente porque una vez que se contrata el servicio esté dura por todo el año ya que los estudiantes están recibiendo constantemente el servicio del docente, este debe tener las cualidades necesarias para adaptarse a las necesidades académicas y de aprendizaje de cada estudiante.

La seguridad está referido a los conocimientos, habilidades y atención mostrada por los empleados de tal forma que garantice el servicio de calidad (Setó, 2004). En otras palabras, es la seguridad que tienen los clientes respecto a las capacidades de los trabajadores y el servicio que presta la empresa (Deulofeu, 2012). Debido a ello se puede decir que en las instituciones educativas es muy importante ello, porque el servicio que realicen principalmente los docentes marcará las competencias de los estudiantes, por ello es necesario que los docentes cuenten con el conocimiento y preparación para brindar un servicio de calidad. Además de tener habilidades para presentar la información de forma fácil, sencilla y entendible a fin de incidir en el aprendizaje del educando. Referido a la institución este dará una seguridad en el servicio si desarrolla una malla curricular acorde al grado o nivel educativo que se encuentre el niño que potencie su capacidad cognitiva para su edad. Y el personal administrativo debe contar con el conocimiento para responder cualquier interrogante respecto al servicio que brinda la institución.

Y por último la empatía, se refiere a la atención personalizada que ofrece la empresa a sus consumidores (Medina, 2000). O como indica dice Parasuraman y Zeithaml (2004) es tener la capacidad de comprender sentimientos e ideas de otras personas o de hacer sentir a la persona comprendida. En este sentido la empatía en la institución educativa se puede reflejar en la comprensión es decir que, si el personal comprende las necesidades y dificultades del usuario y lo ayuda a satisfacer, por otro lado, el trato se refiere a como el usuario se siente, si el trato fue único, preferencial de tal manera que sienta una buena disposición de ayuda.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Debido a que se pretendió adquirir un nuevo conocimiento por medio de la aplicación de la teoría en la resolución de un problema evidenciado, esta investigación fue de tipo aplicada (Moeuf et al., 2018). En este sentido se buscó obtener un nuevo conocimiento al utilizar la teoría de la calidad de servicio para conocer como es el nivel de la calidad de servicio de las instituciones privadas en Nuevo Chimbote, y poder brindar una información más exacta para los padres a la hora de matricular a sus niños a la escuela, asimismo fomentó la competencia entre las instituciones a fin de que puedan conocer la importancia de brindar un servicio de calidad para su permanencia en el mercado.

Por otro lado, debido a que la investigación estuvo orientada a recopilar información y datos de valor numérico con el objetivo de que se obtengan evidencias medibles y cuantificables para un análisis concreto y específico, este estudio es de enfoque cuantitativo (Apuke, 2017; Rahman, 2020). En el sentido de que se utilizó datos numéricos del cuestionario denominado “Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote”

Además, debido a que se está estudiando dos variables y como estas se relacionan, la investigación es correlacional (Curtis et al., 2016; Becker et al., 2016). En el sentido de que se estudiará al fan de page de Facebook y a la calidad de servicio, pero además se estudió como se relacionan las mismas.

3.1.2 Diseño de investigación:

Respecto al diseño de investigación, este estudio no realizó manipulación de forma intencionada de las variables, asimismo el objeto de estudio es observado de forma natural, por ello es no experimental (Swart et al., 2019). Y se aplicó en la investigación al evaluarse cada variable por medio de la aplicación de la encuesta como se está comportando en la actualidad y de esa información realizar el análisis de los datos. Por otro lado, debido a que la investigación se realizó en un momento específico es transversal (Zangirolami et al., 2018), ya que la información fue

recopilada por una sola vez al momento de realizar la encuesta a los participantes de las instituciones educativas.

Esquema de diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra

O1: observación a la variable calidad de servicio

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Calidad de servicio

- **Definición Conceptual:** Dueñas (2015) menciona que la calidad de servicio es la capacidad que tienen las características de un producto o servicio para cumplir con las necesidades y expectativas del consumidor
- **Definición operacional:** La calidad de servicio es determinada por la calificación subjetiva del clientes o usuarios del servicio, y en definitiva son ellos lo que determinan si el producto o servicio es de calidad, debido a ello tienen que dar el máximo esfuerzo en satisfacer las necesidades del cliente, que es medido a través de las dimensiones.
- **Indicadores:** Infraestructura, materiales y equipos, apariencia del personal, cumplimiento de lo prometido, cumplimiento del horario de atención, solución a problemas, vocación de servicio, rapidez de atención, competencia del personal, habilidades para el servicio, comprensión, y trato
- **Escala de medición:** será ordinal porque se evaluará de acuerdo a un orden.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 La población:

es una colección o agrupación de objetivos personas, cosas o cifras que tienen características parecidas y útiles para la investigación (Chivanga y Monyai, 2021; Hernández y Mendoza, 2018). En este aspecto la población está conformada por un total de 4,169 alumnos de las instituciones educativas de privadas de Nuevo

Chimbote, de nivel secundario ya que en dicha edad sus respuestas suelen ser más objetivas. Para calcular dicha cantidad, se tomó en cuenta dichos criterios:

Criterios de inclusión: a los estudiantes de los colegios particulares, que sean estudiantes de Nuevo Chimbote y que estén cursando el nivel secundario.

Criterios de exclusión: se tomó en cuenta a los estudiantes que no llenaron el consentimiento informado y que no tuvieron la autorización de sus padres.

3.3.2 Muestra:

es definida como la selección de algunas unidades sacadas de la población de estudio, asimismo es importante que dicha selección sea representativa (Coy, 2019). Para este caso la muestra fue calculada con la fórmula para poblaciones finitas obteniendo como resultado un total de 353 alumnos de los colegios particulares de Nuevo Chimbote del nivel secundario.

3.3.3 Muestreo:

Se aplicó el probabilístico aleatorio estratificado que se define como un método de muestreo el cual consiste en clasificar a los miembros de la población en distintos estratos, agrupándolos por características que se asemejan y luego se selecciona de forma aleatoria (Sharma, 2017). Dicho procedimiento se realizó al estratificar a la población por institución educativa así se tuvo la cantidad de alumnos por institución y en base a esa proporción se recopiló la información, es decir si una institución tiene gran cantidad de alumnado, esta tuvo mayor número de muestras, y así sucesivamente de acuerdo a la cantidad de alumnos que existan en cada institución.

3.3.4 La unidad de análisis:

son los estudiantes de instituciones particulares de nivel secundario de Nuevo Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de información es la encuesta, dicha técnica se define como el proceso de realizar un conjunto de interrogantes a personas de la muestra de estudio a fin de reunir información para que sea analizada en la investigación (Hernández y

Mendoza, 2018). Para este caso la encuesta se realizó a los alumnos o estudiantes de las instituciones particulares de nivel secundario de Nuevo Chimbote.

Por otro lado, el instrumento de recolección de datos a utilizar es el cuestionario que está conformado por una serie de preguntas realizadas tomando como base a las variables de estudio y sus respectivos indicadores (Hernández y Mendoza, 2018), ya que se diseñó las interrogantes por cada indicador, el cual es utilizado al momento de encuestar. Para este caso el cuestionario fue realizado en función a la variable calidad de servicio y los indicadores de la calidad de servicio en consecuencia se desarrolló un cuestionario que cuenta con un total de 24 ítems.

Además, se realizó la validación del instrumento que es definido como la cualidad de evaluar que el cuestionario ayude a obtener información para analizar la variable estudiada (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido se utilizó el método de validación por juicio de expertos donde 3 expertos realizaran la evaluación del cuestionario y corregirán a fin de cumplir con el criterio de validez.

Finalmente se realizó la prueba de confiabilidad que es el grado en que un instrumento brinda datos equilibrados cuando se aplica (Hernández y Mendoza, 2018), para esta situación se utilizó la confiabilidad por medio del estadístico de alfa de Cronbach donde el índice tiene que resultar mayor a 0.70 para que sea confiable.

3.5. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento para realizar esta investigación se inició al encontrar que muchas instituciones educativas suelen decir que brindan un servicio de calidad, no obstante dicha afirmación no ha sido corroborada por el usuario o cliente que son los estudiantes y alumnado, ya que muchos de ellos suelen tener problemas en su enseñanza y disconformidad al momento de matricularse y recibir el servicio, ante ello a fin de brindar una solución a dicho problema se ha resuelto en esta investigación realizar un análisis de la calidad de servicio de las instituciones educativas privadas en Nuevo Chimbote y sacar a la luz las verdaderas instituciones que brindan un servicio de calidad y fomentar la competitividad educativa.

En tal sentido se tuvo que buscar información sobre las teorías de calidad de servicio, antecedentes previos sobre investigaciones que contemplen la situación

que se está analizando o que tengan alguna característica similar, teniendo claro ello se procedió a realizar el cuestionario que es fundamental para realizar la investigación.

Posterior a ello se definió a la población y muestra de estudio, donde se tuvo que recurrir a la UGEL Santa para que brindara información sobre la cantidad de instituciones educativas privadas y la cantidad de alumnos que existe en Nuevo Chimbote y poder tener datos exactos sobre la población, el cálculo de la muestra y el tipo de muestreo aplicado.

Luego se realizaron las etapas de validación de los cuestionarios donde se recurrió a tres expertos en la materia de marketing o calidad de servicio que son aquellos especialistas que tienen mayor conocimiento sobre el tema a investigar y luego se realizó una prueba piloto que permite calcular la prueba de confiabilidad.

Finalmente, obtenido el cuestionario listo para su aplicación se procedió acudir a las instituciones educativas en la búsqueda de los estudiantes de secundario, a quienes se les dio el consentimiento informado y también se llamó a sus padres para que den la aprobación del llenado de la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis que se aplicó fue la estadística descriptiva es definida como un método de análisis que consiste en recopilar información, que luego es almacenada en una base de datos, luego se procede a ordenar y se realizan las tablas de frecuencia o figuras de barras, y en base a ello realizar análisis correspondiente de la variable (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso los datos se recolectaron por la encuesta se almacenaron en una base de datos de Microsoft Excel y fueron ordenados en tablas y gráficos por medio del programa estadístico SPSS versión 26.

3.7. Aspectos éticos

La ética en una investigación es importante porque garantiza y da confianza de que los datos obtenidos y resultados mostrados son verídico y tienen un porcentaje mínimo de error, en tal sentido se utilizará los principios de ética propuestas por la Universidad César Vallejo en su Resolución N° 0262-2020/UCV (Vicerrectorado de investigación UCV, 2020) los cuales son el principio de probidad porque los datos

obtenidos no han sufrido ninguna manipulación mal intencionada, sino que fueron analizados y presentados de forma fiable tal y como se recopilaron. También se basó el principio de respeto a la propiedad intelectual donde el investigador respeta la propiedad de otros investigadores al citar y dar crédito de los hallazgos que obtuvieron al realizar sus estudios y que fueron utilizadas en la investigación. Además, se basó en el principio de transparencia ya que todos los datos y la información serán presentadas y adjuntadas en el documento para que se pueda verificar su validez.

De igual forma, este estudio se basó en el principio de integridad científica que considera el Conytec (2020) el cual consiste en la aplicación de valores de buenas prácticas científicas tales como la honestidad al recopilar la información, la imparcialidad con los participantes, junto a la veracidad y transparencia al publicar los resultados que se obtendrán, sin realizar ningún tipo de manipulación a fin de direccionar resultados de beneficio personal, por el contrario los resultados serán expuestos tal y como se encuentren en la investigación, siendo estos de publicación abierta para que investigadores puedan comprobar los hallazgos que se obtengan.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Analizar el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Tabla 1

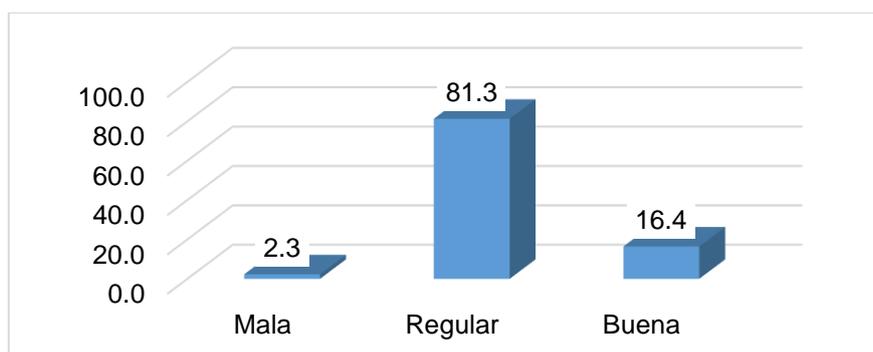
Nivel de la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	2.3
Regular	287	81.3
Buena	58	16.4
Total	353	100.0

Nota. Frecuencia realizada de los datos de la encuesta aplicada

Figura 1

Nivel de la calidad de servicio



Nota. Datos tabla 1

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 81.3% señala que la calidad de servicio por parte del personal docente y administrativo es regular, el 16.4% señala que es buena y el 2.3% que es mala.

Para realizar el análisis de la calidad de servicio fue necesario realizarlo de forma cruzada, a fin de examinar que dimensión es más determinante en la calidad del servicio educativo para el consumidor, por esta razón se realizaron los cruces de una dimensión con la variable, asimismo para evitar usar el termino calidad de servicio de forma redundante en la interpretación se utilizó la sigla CDS para identificar el término “calidad de servicio”.

Tabla 2

Análisis de calidad de servicio en función a los elementos tangibles

			Elementos Tangibles			
			Mala	Regular	Buena	Total
Calidad servicio	Mala	% Calidad de servicio	6	2	0	8
		% del total	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Regular	% de Calidad de servicio	5	265	17	287
		% del total	1,7%	92,3%	5,9%	100,0%
	Buena	% de Calidad de servicio	1	17	40	58
		% del total	1,7%	29,3%	69,0%	100,0%
	Total	Recuento	12	284	57	353
		% de Calidad de servicio	3,4%	80,5%	16,1%	100,0%
		% del total	3,4%	80,5%	16,1%	100,0%

Nota. Tabla realizada de los datos de la encuesta aplicada

Interpretación: El análisis de esta tabla, demuestra cuanta importancia tiene los elementos tangibles en la CDS para los alumnos de las instituciones educativas de Nuevo Chimbote, encontrándose que del 2.3% de alumnos que considera que la CDS es mala, el 75% señalaron que la calidad de los elementos tangibles es mala y el 25% que es regular. Asimismo, del 81.3% que consideraron que la CDS es regular, el 92.3% señalaron que la calidad de los elementos tangibles es regular, el

5.9% señalaron que es buena, y el 1.7% señalaron que es mala. Y del 16.4% que consideran que la CDS es buena, el 69% señaló que los elementos tangibles son buenos, el 29.3% que es regular y el 1.7% que es mala.

Tabla 3

Análisis de calidad de servicio en función a la fiabilidad

			Fiabilidad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Calidad servicio	Mala	Recuento	7	1	0	8
		% de Calidad de servicio	87,5 %	12,5%	0,0%	100,0%
		% del total	2,0%	0,3%	0,0%	2,3%
	Regular	Recuento	1	263	23	287
		% de Calidad de servicio	0,3%	91,6%	8,0%	100,0%
		% del total	0,3%	74,5%	6,5%	81,3 %
	Buena	Recuento	0	13	45	58
		% de Calidad de servicio	0,0%	22,4%	77,6%	100,0%
		% del total	0,0%	3,7%	12,7%	16,4 %
Total	Recuento	8	277	68	353	
	% de Calidad de servicio	2,3%	78,5%	19,3%	100,0%	
	% del total	2,3%	78,5%	19,3%	100,0%	

Nota. Tabla realizada de los datos de la encuesta aplicada

Interpretación: El análisis de esta tabla, demuestra cuanta importancia tiene la fiabilidad en la CDS para los alumnos de las instituciones educativas de Nuevo Chimbote, encontrándose que del 2.3% de alumnos que considera que la CDS es mala, el 87.5% señalaron que la fiabilidad es mala y el 12.5% que es regular. Asimismo, del 81.3% que consideraron que la CDS es regular, el 91.6% señala que la fiabilidad es regular, el 8% señaló que es buena, y el 0.3% señaló que es mala. Y del 16.4% que consideran que la CDS es buena, el 77.6% señaló que la fiabilidad es buena y el 22.4% que es regular.

Tabla 4*Análisis de calidad de servicio en función a la capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Calidad servicio	Mala	Recuento	4	4	0	8
		% de Calidad de servicio	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% del total	1,1%	1,1%	0,0%	2,3%
	Regular	Recuento	0	273	14	287
		% de Calidad de servicio	0,0%	95,1%	4,9%	100,0%
		% del total	0,0%	77,3%	4,0%	81,3%
	Buena	Recuento	0	14	44	58
		% de Calidad de servicio	0,0%	24,1%	75,9%	100,0%
		% del total	0,0%	4,0%	12,5%	16,4%
	Total	Recuento	4	291	58	353
		% de Calidad de servicio	1,1%	82,4%	16,4%	100,0%
		% del total	1,1%	82,4%	16,4%	100,0%

Nota. Tabla realizada de los datos de la encuesta aplicada

Interpretación: El análisis de esta tabla, demuestra cuanta importancia tiene la capacidad de respuesta en la CDS para los alumnos de las instituciones educativas de Nuevo Chimbote, encontrándose que del 2.3% de alumnos que considera que la CDS es mala, el 50% señaló que la capacidad de respuesta es mala y el otro 50% que es regular. Asimismo, del 81.3% que consideraron que la CDS es regular, el 95.1% señala que la capacidad de respuesta es regular y el 4.9% señaló que es buena. Y del 16.4% que consideran que la CDS es buena, el 75.9% señaló que la capacidad de respuesta es buena y el 24.1% que es regular.

Tabla 5*Análisis de calidad de servicio en función a la seguridad*

		Seguridad			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Calidad de servicio	Mala	Recuento	6	2	0	8
		% de	75,0	25,0%	0,0%	100,0
		Calidad de servicio	%			%
	Regular	% del total	1,7%	0,6%	0,0%	2,3%
		Recuento	2	258	27	287
		% de	0,7%	89,9%	9,4%	100,0
	Buena	Calidad de servicio	0,7%	89,9%	9,4%	%
		% del total	0,6%	73,1%	7,6%	81,3%
		Recuento	0	8	50	58
	Total	% de	0,0%	13,8%	86,2%	100,0
		Calidad de servicio	0,0%	2,3%	14,2%	%
		% del total	0,0%	2,3%	14,2%	16,4%
Total	Recuento	8	268	77	353	
	% de	2,3%	75,9%	21,8%	100,0	
	Calidad de servicio	%			%	
		% del total	2,3%	75,9%	21,8%	100,0
					%	

Nota. Tabla realizada de los datos de la encuesta aplicada

Interpretación: El análisis de esta tabla, demuestra cuanta importancia tiene la seguridad en la CDS para los alumnos de las instituciones educativas de Nuevo Chimbote, encontrándose que del 2.3% de alumnos que considera que la CDS es mala, el 75% señaló que la seguridad es mala y el 25% que es regular. Asimismo, del 81.3% que consideraron que la CDS es regular, el 89.9% señala que la seguridad es regular, el 9.4% señaló que es buena, y el 0.7% que es mala. Y del 16.4% que consideran que la CDS es buena, el 86.2% señaló que la seguridad es buena y el 13.8% que es regular.

Tabla 6*Análisis de calidad de servicio en función a la empatía*

		Empatía			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Calidad servicio	Mala	Recuento	7	1	0	8
		% de Calidad de servicio	87,5 %	12,5%	0,0%	100,0 %
		% del total	2,0%	0,3%	0,0%	2,3%
	Regular	Recuento	1	273	13	287
		% de Calidad de servicio	0,3%	95,1%	4,5%	100,0 %
		% del total	0,3%	77,3%	3,7%	81,3%
	Buena	Recuento	0	12	46	58
		% de Calidad de servicio	0,0%	20,7%	79,3%	100,0 %
		% del total	0,0%	3,4%	13,0%	16,4%
Total	Recuento	8	286	59	353	
	% de Calidad de servicio	2,3%	81,0%	16,7%	100,0 %	
	% del total	2,3%	81,0%	16,7%	100,0 %	

Nota. Tabla realizada de los datos de la encuesta aplicada

Interpretación: El análisis de esta tabla, demuestra cuanta importancia tiene la empatía en la CDS para los alumnos de las instituciones educativas de Nuevo Chimbote, encontrándose que del 2.3% de alumnos que considera que la CDS es mala, el 87.5% señaló que la empatía es mala y el 12.5% que es regular. Asimismo, del 81.3% que consideraron que la CDS es regular, el 95.1% señala que la empatía es regular, el 4.5% señaló que es buena, y el 0.3% que es mala. Y del 16.4% que consideran que la CDS es buena, el 79.3% señaló que la empatía es buena y el 20.7% que es regular.

Luego de realizar un análisis de la CDS, se puede determinar que elemento de la CDS tiene mayor relevancia para los usuarios de las instituciones educativas, es por ello que se elaboró la siguiente tabla

Tabla 7

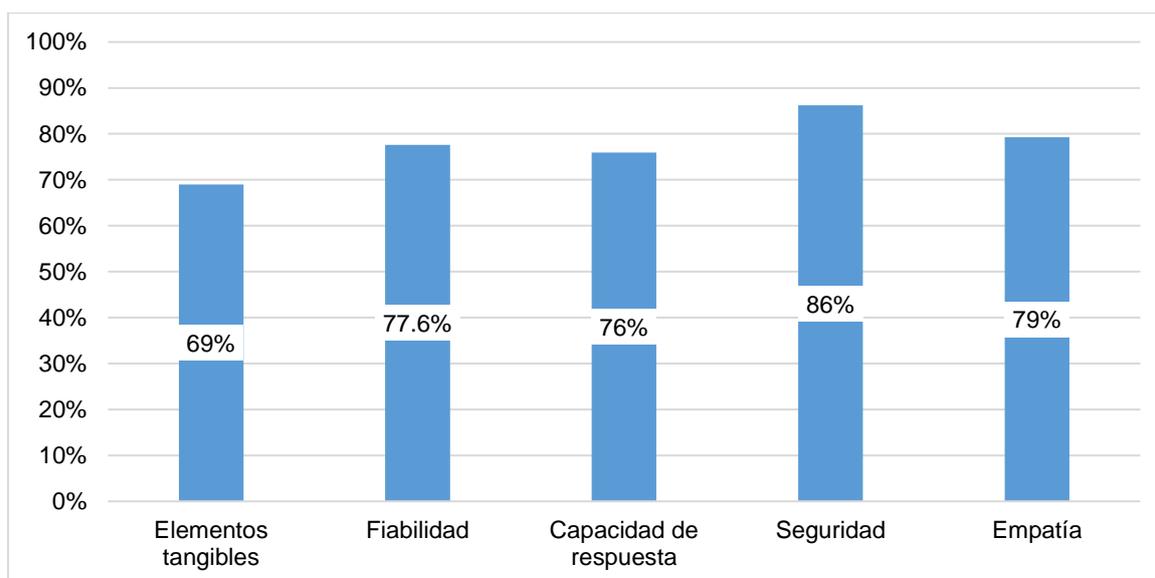
Análisis de calidad de servicio

Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Buena percepción	69%	77.6%	76%	86%	79%

Nota. Información obtenida de las tablas 2 al 6.

Figura 2

Análisis de calidad de servicio



Nota. Datos tabla 7

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la buena percepción de la calidad del servicio de las instituciones educativas privadas está siendo determinada en su mayoría por la seguridad con un 86%, por lo que se puede decir que los usuarios dan mayor importancia a las competencia y habilidades docentes para determinar si el servicio educativo es de calidad.

Ahora se procede a desarrollar los objetivos específicos el cual consistió en determinar los niveles de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio de las instituciones educativas privadas en Nuevo Chimbote. En ese sentido, el objetivo específico uno fue determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Tabla 8

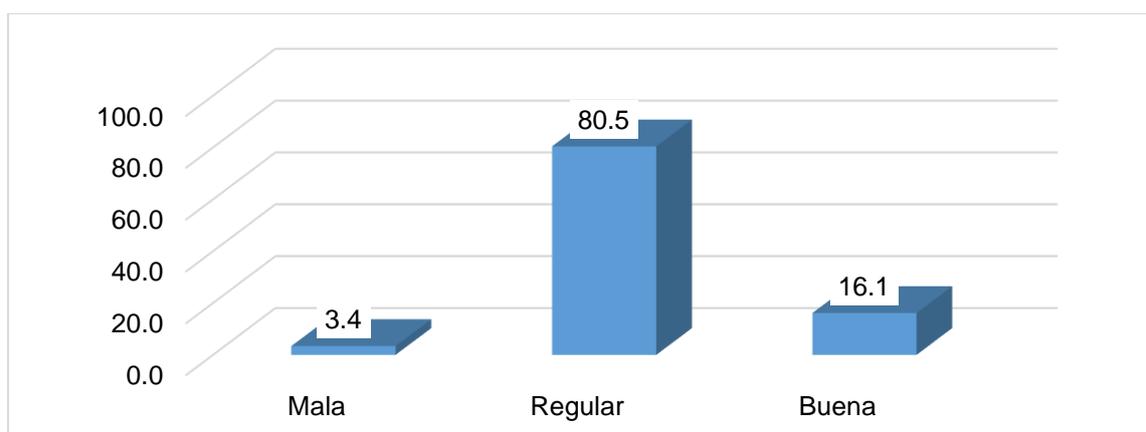
Nivel de la calidad de los elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	3.4
Regular	284	80.5
Buena	57	16.1
Total	353	100.0

Nota. Frecuencia realizada de los datos de la encuesta aplicada

Figura 3

Nivel de la calidad de los elementos tangibles



Nota. Datos tabla 8

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 80.5% señala que los elementos tangibles tienen un nivel regular, el 16.1% señala que tiene un nivel bueno y el 3.4% que tiene un nivel malo.

El objetivo específico dos fue determinar el nivel de calidad de la fiabilidad en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Tabla 9

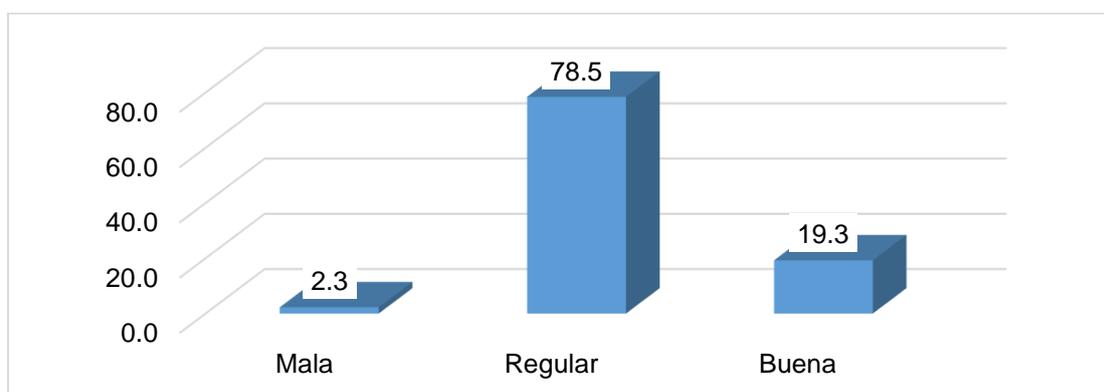
Nivel de la calidad de la fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	2.3
Regular	277	78.5
Buena	68	19.3
Total	353	100.0

Nota. Frecuencia realizada de los datos de la encuesta aplicada

Figura 4

Nivel de la calidad de la fiabilidad



Nota. Datos tabla 8

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 78.5% señala que la fiabilidad tiene un nivel regular, el 19.3% señala que tiene un nivel bueno y el 2.3% que tiene un nivel malo.

El objetivo específico tres fue determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Tabla 10

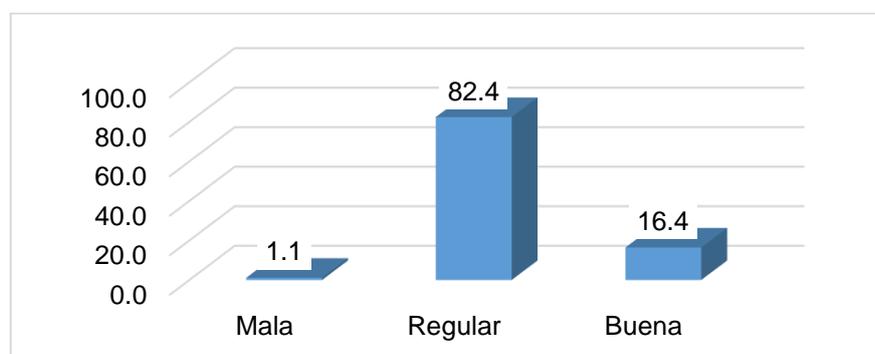
Nivel de la calidad de la capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	1.1
Regular	291	82.4
Buena	58	16.4
Total	353	100.0

Nota. Frecuencia realizada de los datos de la encuesta aplicada

Figura 5

Nivel de la calidad de la capacidad de respuesta



Nota. Datos tabla 9

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 81.4% señala que la capacidad de respuesta tiene un nivel regular, el 16.4% señala que tiene un nivel bueno y el 1.1% que tiene un nivel malo.

El objetivo específico cuatro fue determinar el nivel de calidad de la seguridad en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Tabla 11

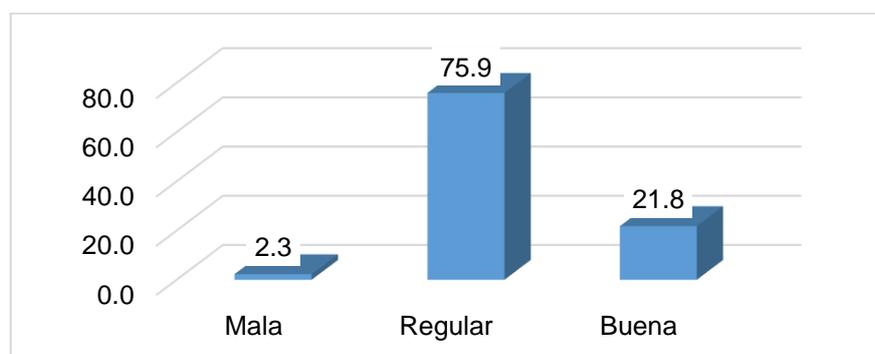
Nivel de calidad de la seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	2.3
Regular	268	75.9
Buena	77	21.8
Total	353	100.0

Nota. Frecuencia realizada de los datos de la encuesta aplicada

Figura 6

Nivel de la calidad de la seguridad



Nota. Datos tabla 10

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 75.9% señala que la seguridad tiene un nivel regular, el 21.8% señala que tiene un nivel bueno y el 2.3% que tiene un nivel malo.

El objetivo específico cinco fue determinar el nivel de calidad de la empatía en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Tabla 12

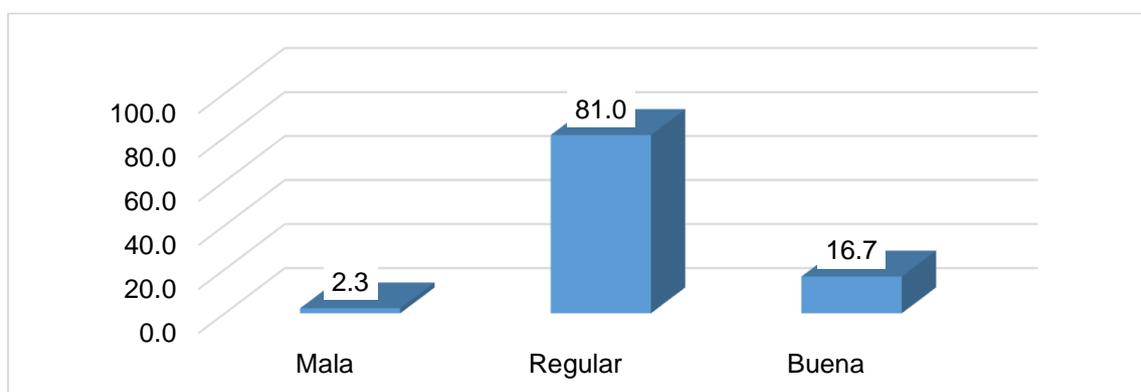
Nivel de calidad de la empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	2.3
Regular	286	81.0
Buena	59	16.7
Total	353	100.0

Nota. Frecuencia realizada de los datos de la encuesta aplicada

Figura 7

Nivel de la calidad de la empatía



Nota. Datos tabla 11

Interpretación: En la tabla y figura se distingue que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 81% señala que la empatía tiene un nivel regular, el 16.7% señala que tiene un nivel bueno y el 2.3% que tiene un nivel malo.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se destacó la importancia que tiene la calidad de servicio en las instituciones educativas, tanto para los usuarios que son los alumnos como para las mismas instituciones, ya que el saber cómo se encuentra la percepción de la calidad motivará a que puedan hacer las mejoras a fin de ser competitivos en el mercado de servicios educativos.

En tal sentido a fin de profundizar más en el tema de investigación se realizó el análisis de los principales hallazgos obtenidos junto a las teorías previas y aportes teóricos de la calidad de servicio y sus dimensiones. Se comienza a explicar el hallazgo del objetivo general que fue analizar el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023. Donde se encontró que el 81.3% señala que la calidad de servicio por parte del personal docente y administrativo es regular, el 16.4% señala que es buena y el 2.3% que es mala. Además, por medio del análisis realizado se pudo notar que la buena percepción de la calidad del servicio de las instituciones educativas privadas está siendo determinada en su mayoría por la seguridad con un 86%, por lo que se puede decir que los usuarios dan mayor importancia a las competencias y habilidades docentes para determinar si el servicio educativo es de calidad.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Carrión (2020) encontró que la calidad de servicio en la institución es considerada como regular por el 46% debido a que el trato, confianza, método de enseñanza y solución a los problemas del personal docente y administrativo es regular. También concuerda con lo encontrado por Hinojosa (2019) quien señala que el 42% considera que no hay unas buenas competencias en los docentes, el 28% considera que los procesos pedagógicos son bajos y el 30% considera que son regulares, concluyendo que la calidad del servicio educativo en la institución es regular. Dicha concordancia refleja que la calidad de servicio se ha convertido en un desafío para muchas organizaciones, sobre todo las instituciones educativas, donde la que logró tener el mayor puntaje en la enseñanza es la que será reconocida por los usuarios, dicha explicación es corroborada por el aporte teórico de Arenal (2022) menciona que la calidad de servicio es la mejora continua realizada en todas las actividades de la empresa a fin de alcanzar la excelencia y satisfacer las demandas y expectativas

del cliente. En ese sentido es fundamental lograr ser competitivos y para ello la piedra angular es la calidad de servicio.

Seguidamente se realiza la discusión del objetivo específico uno que fue determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023, encontrándose que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 80.5% señala que los elementos tangibles tienen un nivel regular, el 16.1% señala que tiene un nivel bueno y el 3.4% que tiene un nivel malo. Esto quiere decir que el alumno ha percibido que la infraestructura de las instituciones privadas no están bien arregladas, el mobiliario y equipo pueden estar deteriorados y que falta un poco de implementación, además abarca el tema del arreglo de los trabajadores que serían los docente y personal administrativo que de seguro si tienen una buena calificación dando por ello como resultado un nivel medio de los elemento tangibles.

Estos resultado coinciden con el estudio de Ceballos et al. (2021), donde en su análisis de la calidad de servicio de las instituciones educativas de Arequipa se encontró que la calidad de los elementos tangibles es regular con un puntaje de 3.53, evidenciando la necesidad de mejorar la infraestructura en instituciones educativas de otras ciudades, asimismo estos hallazgos concuerdan con la postura teórica de Parasuraman y Zeithaml (2004) quienes indican que los elementos tangibles se refiere a los equipos, el personal y los materiales de comunicación, en tal sentido si estos aspectos de los elementos tangibles no son bien percibidos o se encuentran en buen estado lo más seguro es que tengan una baja o regular calificación, por ello es importante que la instituciones educativas privadas se esfuercen por adquirir o dar mantenimiento al mobiliario importante para que alumnos puedan desarrollar sus clases de forma relajada y concentrarse en la enseñanza, asimismo ya que el internet y la tecnología se ha convertido en una herramientas importante de aprendizaje es fundamental que las computadoras y equipos multimedia se encuentren actualizados y operativos a fin de que la enseñanza sea eficaz.

Asimismo, los resultados del segundo objetivo específico reflejan que la mayoría de usuarios o alumnos de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, el 78.5% señala que la fiabilidad tiene un nivel regular, el 19.3% señala que tiene un

nivel bueno y el 2.3% que tiene un nivel malo. Dichos resultados significan que los alumnos han podido percibir que el personal docente suele retrasar con los temas tratado en la planificación escolar, asimismo, en ocasiones existen retrasos en los horarios de clase que ciertas veces no se suelen recuperar, por otro lado, los servicios adicionales como biblioteca, cafetín y secretaría tienen muchas deficiencia en su atención no cumpliendo con lo prometido en su totalidad.

Tales resultados concuerdan con los resultados de la investigación de Espinoza (2019) quien encontró que la calidad de servicio es una variable muy susceptible en el cliente por lo que se debe tener mucho cuidado al brindar un servicio que esté acorde a las necesidades del cliente, a fin de garantizar su satisfacción, la coincidencia radica especialmente en la susceptibilidad del cliente, ya que la percepción del cliente del servicio educativos de las instituciones educativas es sensible sobre todo con el cumplimiento del servicio prometido y al no encontrar ello lo califican como mala o regular, por esta razón las empresas debe garantizar confianza y cumplir siempre lo que prometen con el servicio. Dicha afirmación es corroborada por la postura teórica de Rubio y De Lucas (2019) quienes manifestaron la fiabilidad se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa. Por tal motivo es fundamental que las instituciones sean honestas al ofrecer su servicio, ya que si no lo hacen podrían terminar siendo dejadas o reemplazadas por la competencia.

De igual forma respecto al objetivo específico tres se encontró que, el 81.4% señala que la capacidad de respuesta tiene un nivel regular, el 16.4% señala que tiene un nivel bueno y el 1.1% que tiene un nivel malo, demostrando que el usuario educativo ha percibido que no hay una buena disposición de ayuda rápida a sus inquietudes, y que la ayuda recibida es tardía, asimismo, algunas veces no quedan satisfechos con las explicaciones dadas en alguna materias.

Tales resultados concuerdan con Fontalvo et al. (2020) quienes señalaron que la organización, capacidad de respuesta y recepción de la instrucción tiene mayor incidencia de problemas junto al registro de los matriculados, lo que lleva a concluir que la calidad del servicio educativo es regular. En tal sentido la coincidencia se refleja especialmente en la capacidad de respuesta que tiene el personal de las instituciones educativas para atender las dificultades de los usuarios siendo este

en ocasiones las que generan disconformidad cuando el docente o personal administrativo no pueden responder oportunamente las interrogantes del usuario, generando críticas y comentarios negativos sobre el servicio esto es corroborado por lo que dice Deulofeu (2012) sobre la capacidad de respuesta al indicar que la actitud de ayuda y socorrer al cliente es percibido desde que el cliente entra al recinto o local de atención, y lo percibido va a contribuir a una calificación final sobre la valoración del servicio recibido.

Además, referente al objetivo específico cuatro se encontró que el 75.9% señala que la seguridad tiene un nivel regular, el 21.8% señala que tiene un nivel bueno y el 2.3% que tiene un nivel malo, demostrándose que la capacidad del personal docente y administrativo es regular, pero existe un cuarta parte aproximadamente que si está altamente capacitado para enseñar y atender a los usuarios educativos.

Esta investigación concuerda con el estudio de Ceballos et al. (2021) quien encontró que en capacidad de respuesta tuvo un puntaje de 3.62, asimismo respecto a seguridad y conocimiento también tuvo un promedio de 3.62 y la empatía tuvo un promedio de 3.55. La concordancia está relacionada sobre todo en la seguridad y conocimiento donde en ambas investigaciones se evidenciaron que existe un nivel regular de desempeño de esta dimensión, que es una de las más importantes pues aquí se evalúa las competencias y habilidad del personal para cumplir con sus funciones, dicha concordancia es ratificado por Setó (2004) al afirmar teóricamente que la seguridad está referido a los conocimientos, habilidades y atención mostrada por los empleados de tal forma que garantice el servicio de calidad.

Por último, respecto al objetivo específico cinco de empatía, el 81% señala que la empatía tiene un nivel regular, el 16.7% señala que tiene un nivel bueno y el 2.3% que tiene un nivel malo. Entendiéndose que el personal docente y administrativo pocas veces suele comprender al usuario y brindar un trato personalizado.

Este hallazgo concuerda con lo encontrado por Ávila (2019), quien manifiesta que la calidad educativa en la institución es considerada mala por el 43.8% de los estudiantes de dichas instituciones y el 36.3% lo considera regular; respecto a los procesos pedagógicos el 50% de estudiante considera que es mala, respecto a la

infraestructura el 43.8% considera que es mala y respecto a la atención del usuario el 46% considera que es mala, demostrándose la coincidencia especialmente en la atención ya que en esta investigación se encontró en su mayoría el nivel regular lo que demuestra que la empatía es por momentos buena y mala, sin embargo en este antecedente se encontró que en su mayoría es mala dejando claro que en ambas instituciones se tiene que mejorar la comprensión y atención por parte de dichas instituciones a fin de brindar un servicio de calidad, ya que Parasuraman y Zeithaml (2004) corroboran este aspecto al indicar que la empatía es la capacidad de comprender sentimientos e ideas de otras personas o de hacer sentir a la persona comprendida, y para ello es necesario que el personal de las instituciones sean concientizados sobre los distintos problemas y desafíos que pasan los estudiantes en la escuela a fin de recibir una ayuda personalizada.

VI. CONCLUSIONES

1. El análisis de la calidad de servicio permitió encontrar que el 81.3% de estudiantes manifiesta que la calidad del servicio en las instituciones educativas privadas es regular, el 16.4% manifestó que es buena y el 2.3% que es malo, entendiéndose que existen pocas instituciones que brindan un servicio de calidad y que en su mayoría (86%) de estos dan mayor relevancia a la seguridad, por lo que se puede decir que los usuarios dan mayor importancia a las competencia y habilidades docentes para determinar si el servicio educativo es de calidad.
2. En los elementos tangibles de la calidad de servicio se encontró el 80.5% señala que estos elementos son regular, el 16.1% señala un nivel bueno y el 3.4% un nivel malo, lo que demuestra que la infraestructura, el mobiliario y equipo pueden estar deteriorados y que falta se implementado.
3. El 78.5% de estuantes señala que la fiabilidad de las instituciones educativas privadas es de nivel regular, el 19.3% señala un nivel bueno y el 2.3% un nivel malo, demostrando una precepción de retrasó con los temas tratado en la planificación escolar, retrasos en los horarios de clase que ciertas veces no se suelen recuperar, por otro lado, los servicios adicionales como biblioteca, cafetín y secretaría tienen muchas deficiencias en su atención no cumpliendo con lo prometido en su totalidad.
4. El 81.4% de estudiantes señala que la capacidad de respuesta de las instituciones educativas privadas es de nivel regular, el 16.4% señala un nivel bueno y el 1.1% un nivel malo, demostrando la percepción de que no hay una buena disposición de ayuda rápida a sus inquietudes, y que la ayuda recibida es tardía.
5. La seguridad fue calificada por el 75.9% de estudiantes de las instituciones educativas privadas como regular, el 21.8% señala que es bueno y el 2.3% que es malo, demostrándose que la capacidad del personal docente y administrativo es regular, pero existe una cuarta parte aproximadamente que si está altamente capacitado para enseñar y atender a los usuarios educativos.
6. La empatía que demuestra el personal de las instituciones educativas privadas es considera como regular por 81% de estudiantes, el 16.7% señala que es bueno y el 2.3% que es malo, entendiéndose que el personal docente y administrativo pocas veces suele comprender al usuario y brindar un trato personalizado.

VII. RECOMENDACIONES

A los directores de las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote se recomienda a:

1. Realizar constantes capacitaciones a su personal docente y administrativo para fortalecer sus competencias en las funciones que tienen a su cargo, y a desarrollar habilidades para mejorar la calidad de enseñanza, ya que estos aspectos son de mucha importancia para evaluar o calificar la calidad del servicio.
2. A realizar estudios semestrales sobre la calidad de servicio que se realiza en la institución educativa, y saber qué aspectos de la calidad del servicio se necesitan mejorar de forma más concreta.
3. A tomar en cuenta dentro del presupuesto la renovación de las instalaciones como es el mobiliario, mejorar los equipos multimedia y de computación, ya que el internet se ha convertido en una herramienta esencial para la educación.
4. A los padres de familia se le recomienda a investigar bien, por medio de averiguaciones a distintos padres de familia sobre la enseñanza que brinda cada institución y tomar su propia elección en base a dicha información, por otro lado, a ser observadores y perspicaces a la hora del proceso de matrícula a fin de conocer como es servicio que brinda el personal de atención.

A otros investigadores se le recomienda a:

5. Realizar estudios más específicos y comparativos sobre la calidad educativa de colegios posicionados en el mercado, como por ejemplo una comparación de los cinco colegios más solicitados por los padres y alumnos, a fin de conocer cuál es la mejor institución y que aspecto de su servicio lo hace mejor que las demás.
6. Realizar estudios correlacionales donde se evalúa la calidad de servicio con otras variables como la gestión educativa, competencias docentes, fidelización, posicionamiento, participación de mercado y tener un conocimiento más amplio sobre la importancia de la calidad de servicio en las instituciones educativas.

REFERENCIAS

- Apuke, O. (2017). Quantitative research methods: A synopsis approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 33(5471), 1-8. Obtenido de <https://platform.almanhal.com/Files/Articles/107965>
- Arenal, C. (2022). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Tutor Formación.
- Arizola, J. (2020). *Calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – caso: I.E.P. Juan Pablo II – Zarumilla – Tumbes*. [Tesis de licenciamiento, ULADECH]. Obtenido de Repositorio institucional ULADECH: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16399>
- Ávila, J. (2019). *La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho*. [Tesis de licenciamiento; Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Obtenido de Repositorio UNMSM: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11216>
- Banco mundial. (1 de julio de 2021). *Ending Learning Poverty*. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/education/brief/ending-learning-poverty>
- Banco Mundial. (30 de mayo de 2022). *Educación*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Becker, T., Atinc, G., Breugh, J., Carlson, K., Edwards, J., & Spector, P. (2016). Statistical control in correlational studies: 10 essential recommendations for organizational researchers. *Journal of Organizational Behavior*, 37(2), 157-167. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/job.2053>
- Carrion, R. (2020). *Calidad de servicio y fidelización de los padres de familia en la I.E. Virgen de Guadalupe, Chimbote*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43559>
- Ceballos, F., Rojas, J., Cuba, L., Medina, K., & Velazco, A. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 23-29. Obtenido de <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chivanga, S., & Monyai, P. (2021). Back to basics: qualitative research methodology for beginners. *Journal of Critical Reviews*, 8(2), 11-17. Obtenido de <http://www.jcreview.com/admin/Uploads/Files/61c19809c67a19.50998997.pdf>
- Concytec (2020). *Código Nacional de la Integridad Científica*. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Corredor, N. (2019). Factors of educational quality from a multidimensional perspective: Analysis in seven regions of Colombia. *Plumilla educativa*, 23(1), 121-139. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/plumillaeducativa/article/view/3350/4928>
- Coy, M. (2019). Research methodologies: Increasing understanding of the world. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(1), 71-77. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Mary-Coy-2/publication/330780471_Research_Methodologies_Increasing_Understanding_of_the_World/links/5c587bac92851c22a3a90cf7/Research-Methodologies-Increasing-Understanding-of-the-World.pdf
- Creamaschi, E. (2017). *Calidad de servicio y atención al cliente*. EDICON.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(19), 125-131.
- Curtis, E., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6), 15-30. Obtenido de [10.7748/nr.2016.e1382](https://doi.org/10.7748/nr.2016.e1382)
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*. Pirámide.
- Dueñas, J. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. IC.
- Espinoza, L. (2019). El clima organizacional y la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Entrevista Académica*, 5(2), 177-185. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/reea>

- Fontalvo, O., Fontalvo, T., & Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Scielo*, 31(3), 1-15. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300113>
- Gambini, M. (2019). *Gestión de calidad en la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas privadas, casco urbano, distrito de Chimbote*. [Tesis de licenciamiento, ULADECH]. Obtenido de Repositorio institucional ULADECH: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10171>
- Gorka, A. (2020). *Fundamentos de Marketing*. Editorial Elearning.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Hinojosa, A. (2019). *Gestión institucional y calidad educativa, según percepción de docentes y administrativos de las instituciones educativas emblemáticas públicas de Tacna, 2018*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Obtenido de Repositorio institucional une: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2795>
- Infobae. (14 de agosto de 2022). *La mayoría de niños no comprende un texto simple y la educación empeora en Perú, según el Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/peru/2022/08/14/muchos-ninos-no-comprenden-un-texto-simple-y-la-educacion-empeora-en-peru-segun-el-banco-mundial/>
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. Grupo Planeta.
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia*. EDITUM.
- Moeuf, A., Pellerin, R., Lamouri, S., Tamayo, S., & Barbaray, R. (2018). The industrial management of SMEs in the era of Industry 4.0. *International journal of production research*, 56(3), 1118-1136. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1372647>
- Morales, D., Ramírez, E., & Méndez, R. (2013). *Imagen y calidad del servicio de las termas de Rivera*. Lulu.

- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.
- Pérez, L. (2019). Análisis de la calidad de la educación superior de Colombia. *Universidad Libre*, 17(31), 185-205. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7340735.pdf>
- Rahman, M. (2020). The Advantages and Disadvantages of Using Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Language “Testing and Assessment” Research: A Literature Review. *Journal of Education and Learning*, 6(1), 102-112. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>
- Rubio, L., & De Lucas, S. (2019). *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú*. ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Salazar, A., & Sánchez, I. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la IE Privada Bereshit en Chimbote*. [Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>
- Sánchez, A. (2020). *Calidad de servicio de docentes de las mypes, sector educación, rubro instituciones educativas – caso: I.E.P. Divino Niño – Provincia De Tumbes*. [Tesis de licenciamiento, ULADECH]. Obtenido de Repositorio institucional ULADECH: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15892>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC.
- Sharma, G. (2017). Pros and cons of different sampling techniques. *International journal of applied research*, 3(7), 749-752. Obtenido de https://www.academia.edu/download/58765080/Pros_and_cons_of_sampling.pdf
- Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., & Seedat, M. (2019). Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *Research Methods in the Social Sciences*, 19, 20-35. Obtenido de https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25727/9781776142767_OpenAccessPDF.pdf?sequence=1#page=34
- Thomas, P., & Waterman, R. (2017). *En busca de la excelencia*. HarperCollins.

- UNESCO. (28 de julio de 2020). *Resultados del Análisis curricular del Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE 2019)*. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/resultados-analisis-curricular>
- Vicerrectorado de investigación UCV. (2020). *Código de ética de la Universidad César Vallejo, Resolución N° 0262-2020/UCV*. Universidad César Vallejo.
- Zangirolami, J., Echeimberg, J., & Leone, C. (2018). Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-360. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbcdh/v28n3/pt_17.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Dueñas (2015) menciona que la calidad de servicio es la capacidad que tienen las características de un producto o servicio para cumplir con las necesidades y expectativas del consumidor	La calidad de servicio es determinada por la calificación subjetiva de los clientes o usuarios del servicio, y en definitiva son ellos los que determinan si el producto o servicio es de calidad, debido a ello tienen que dar el máximo esfuerzo en satisfacer las necesidades del cliente, que es medido a través de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Infraestructura Materiales y equipos Apariencia del personal	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido Cumplimiento del horario de atención Solución a problemas	
			Capacidad de respuesta	Vocación de servicio Rapidez de atención	
			Seguridad	Competencia del personal Habilidades para el servicio	
			Empatía	Compresión Trato	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Analizar el nivel de calidad de Calidad de Servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: ryzaquirremo18@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones: Lea por favor de forma detenida las preguntas describen a continuación, y marque con un "X" la respuesta que usted considere conveniente considerando las siguientes alternativas de respuestas: donde "1" significa "Totalmente en desacuerdo", "2" significa "En desacuerdo", "3" significa "Ni de acuerdo, ni en desacuerdo", "4" significa "De acuerdo" y "5" significa "Totalmente de acuerdo", así como se muestra en la tabla siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Elementos tangibles							
Infraestructura	1	¿Considera usted que la infraestructura del colegio, aulas, y terreno se encuentran en óptimas condiciones?					

Materiales y equipos	2	¿Considera usted que las carpetas, sillas y mesas que se utilizan en las aulas educativas son cómodas y apropiadas para el estudio?					
	3	¿Considera usted que los equipos como computadora, pizarra y proyectores de la institución educativa son de buena calidad y utilidad para el servicio educativo?					
Apariencia del personal	4	¿Considera usted que los docentes y personal de la institución educativa suelen estar bien arreglados para brindar un buen servicio a los estudiantes?					
Fiabilidad							
Cumplimiento de lo prometido	5	¿Considera usted que la institución educativa está cumpliendo con todo lo que le prometió que recibiría al contar sus servicios?					
	6	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaría, biblioteca, cafetín) se brindan según lo prometido?					
	7	¿Considera usted que los temas de las asignaturas se llevan conforme a lo planificado durante el año escolar?					
Cumplimiento del horario de atención	8	¿Considera usted que se suele cumplir con los horarios de clase, fechas de entrega de notas y actividades extracurriculares?					
	9	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaría, biblioteca, cafetín) se cumplen en los horarios prometidos?					
Solución a problemas	10	¿Cuándo ocurre un inconveniente en la programación de la enseñanza del docente, como por ejemplo horas de clases perdidas, se suele buscar la forma de recuperarlo sin afectar la calidad de la enseñanza?					
Capacidad de respuesta							
Vocación de servicio	11	¿Considera usted que los docentes de la institución suelen estar dispuestos a ayudarles en cualquier duda o inquietud que tengan sobre una clase tratada?					
	12	¿Considera usted que el personal administrativo muestra una buena disposición de ayuda para atender cualquier inconveniente que tenga?					
Rapidez en la atención	13	¿Considera usted que cuando se expresa su dificultad en el entendimiento de cierta asignatura el docente lo ayuda de forma inmediata?					
	14	¿Considera usted que cuando necesita ayuda sobre alguna información sobre los pagos, horarios, o actividades dentro de la institución la persona administrativa suele atender de forma rápida?					
Seguridad							
Competencia del personal	15	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?					

	16	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su cargo?					
	17	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienen la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?					
Habilidades para el servicio	18	¿Considera usted que los docentes de la institución educativa tienen las habilidades y cualidades para dar una enseñanza de calidad?					
	19	¿Considera usted que el personal administrativo tiene las habilidades para atender de forma amable cualquier duda o pregunta que tenga sobre el servicio?					
Empatía							
Comprensión	20	¿Considera usted que cuando se enfrenta alguna dificultad en el aprendizaje de un curso o asignatura, se siente comprendido por su docente?					
	21	¿Considera usted que el personal administrativo suele comprender sus necesidades o dificultades relacionadas al servicio que la institución educativa brinda?					
Trato	22	¿Considera usted que el trato del docente es siempre amable y cordial tan dentro de clases como el horario fuera de clases?					
	23	¿Considera usted que el personal administrativo suele ser cordial y amable en sus relaciones con los estudiantes?					
	24	¿Considera usted que existe una atención personalizada por parte del personal administrativo y docente cuando lo requiere?					

Anexo 3. Cálculo de la muestra.

Formula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

De esta manera, para el cálculo de la muestra es necesario conocer el total de la población, la proporción de respuesta esperada y de rechazo y la precisión del estudio, como se muestra a continuación:

Elementos de la fórmula de población finita

N = Total de población que son 4,169 alumnos de los colegios particulares de Nuevo Chimbote, nivel secundario.

1.96 $Z_a^2 = 1.96$ al cuadrado

0.10 $p =$ Proporción esperada (50% = 0.50)

0.90 $q = 1 - p$

0.05 $d =$ Precisión (5%)

El valor resultante de la fórmula es de 353 alumnos de los colegios particulares de Nuevo Chimbote, nivel secundario.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación (Parasuraman & Zeithaml, 2004).
	Fiabilidad	La fiabilidad se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa (Rubio & De Lucas, 2019). O como dice Parasuraman y Zeithaml (2004).
	Capacidad de respuesta	Según, (Morales, Ramírez, & Méndez, 2013). Se refiere a la disposición de ayudar voluntariamente a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Según, (Setó, 2004). La seguridad está referido a los conocimientos, habilidades y atención mostrada por los empleados de tal forma que garantice el servicio de calidad
	Empatía	(Medina, 2000). Se refiere a la atención personalizada que ofrece la empresa a sus consumidores. Parasuraman y Zeithaml (2004) es tener la capacidad de comprender sentimientos e ideas de otras personas o de hacer sentir a la persona comprendida

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio elaborado por Cano Vergara Cinthya Sofia y Yzaguirre Montalvo Robert Alexander en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de los Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿Considera usted que la infraestructura del colegio, aulas, y terreno se encuentran en óptimas condiciones?	4	4	4	
Materiales y equipos	¿Considera usted que las carpetas, silla y mesas que se utilizan en las aulas educativas son cómoda y apropiadas para el estudio?	4	4	4	
	¿Considera usted que los equipos como computadora, pizarra y proyectores de la institución educativas son de buena calidad y utilidad para el servicio educativo?	4	4	4	
Apariencia del personal	¿Considera usted que los docentes y personal de la institución educativa suelen estar bien arreglados para brindar un buen servicio a los estudiantes?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la Fiabilidad
-

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de lo prometido	¿Considera usted que la institución educativa está cumpliendo con todo lo que le prometió que recibiría al contar sus servicios?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaría, biblioteca, cafetín) se brindan según lo prometido?	4	4	4	
	¿Considera usted que los temas de las asignaturas se llevan conforme a los planificado durante el año escolar?	4	4	4	
Cumplimiento del horario de atención	¿Considera usted que se suele cumplir con los horarios de clase, fechas de entrega de notas y actividades extracurriculares?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaría, biblioteca, cafetín) se cumple en los horarios prometidos?	4	4	4	
Solución a problemas	¿Cuándo ocurre un inconveniente en la programación de la enseñanza del docente, como por ejemplo horas de clases perdidas, se suele buscar la forma	4	4	4	

	de recuperarlo sin afectar calidad de la enseñanza?				
--	---	--	--	--	--

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vocación de servicio	¿Considera usted que los docentes de la institución suelen estar dispuestos a ayudarles en cualquier duda o inquietud que tengan sobre una clase tratada?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo muestra una buena disposición de ayuda para atender cualquier inconveniente que tenga?	4	4	4	
Rapidez en la atención	¿Considera usted que cuando se expresa su dificultad en el entendimiento de cierta asignatura el docente lo ayuda de forma inmediata?	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando necesita ayuda sobre alguna información sobre los pagos, horarios, o actividades dentro de la institución el personal administrativo suele atender de forma rápida?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia del personal	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienen la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?	4	4	4	
Habilidades para el servicio	¿Considera usted que los docentes de la institución educativa tienen la habilidad y cualidades para dar una enseñanza de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo tiene las habilidades para atender de forma amable cualquier duda o pregunta que tenga sobre el servicio?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienes la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?	4	4	4	
Trato	¿Considera usted que el trato del docente es siempre amable y cordial tan dentro de clases como el horario fuera de clases?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo suele ser cordial y amables en sus relaciones con los estudiantes?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una atención personalizada por parte del personal administrativo y docente cuando lo requiere?	4	4	4	



Firma del validador

DNI: 32888406

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autor(es):	Yzaguirre Montalvo Robert Alexander Cano Vergara Cinthya Sofia
Procedencia:	Chimbote
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Público en general de las Instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote
Significación:	La escala de respuesta de tipo Likert 1 = Total mente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo, ni desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

3. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación (Parasuraman & Zeithaml, 2004).
	Fiabilidad	La fiabilidad se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa (Rubio & De Lucas, 2019). O como dice Parasuraman y Zeithaml (2004).
	Capacidad de respuesta	Según, (Morales, Ramírez, & Méndez, 2013). Se refiere a la disposición de ayudar voluntariamente a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Según, (Setó, 2004). La seguridad está referido a los conocimientos, habilidades y atención mostrada por los empleados de tal forma que garantice el servicio de calidad
	Empatía	(Medina, 2000). Se refiere a la atención personalizada que ofrece la empresa a sus consumidores. Parasuraman y Zeithaml (2004) es tener la capacidad de comprender sentimientos e ideas de otras personas o de hacer sentir a la persona comprendida

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio elaborado por Cano Vergara Cinthya Sofia y Yzaguirre Montalvo Robert Alexander en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de los Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿Considera usted que la infraestructura del colegio, aulas, y terreno se encuentran en óptimas condiciones?	4	4	4	
Materiales y equipos	¿Considera usted que las carpetas, silla y mesas que se utilizan en las aulas educativas son cómoda y apropiadas para el estudio?	4	4	4	
	¿Considera usted que los equipos como computadora, pizarra y proyectores de la institución educativas son de buena calidad y utilidad para el servicio educativo?	4	4	4	

Apariencia del personal	¿Considera usted que los docentes y personal de la institución educativa suelen estar bien arreglados para brindar un buen servicio a los estudiantes?	4	4	4	
-------------------------	--	---	---	---	--

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Fiabilidad
-

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de lo prometido	¿Considera usted que la institución educativa está cumpliendo con todo lo que le prometió que recibiría al contar sus servicios?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaria, biblioteca, cafetín) se brindan según lo prometido?	4	4	4	
	¿Considera usted que los temas de las asignaturas se llevan conforme a los planificado durante el año escolar?	4	4	4	
Cumplimiento del horario de atención	¿Considera usted que se suele cumplir con los horarios de clase, fechas de entrega de notas y actividades extracurriculares?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaria, biblioteca, cafetín) se cumple en los horarios prometidos?	4	4	4	
Solución a problemas	¿Cuándo ocurre un inconveniente en la programación de la enseñanza del docente, como por ejemplo horas de clases perdidas, se suele buscar la forma de recuperarlo sin afectar calidad de la enseñanza?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vocación de servicio	¿Considera usted que los docentes de la institución suelen estar dispuestos ayudarles en cualquier duda o inquietud que tengan sobre una clase tratada?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo muestra una buena disposición de ayuda para atender cualquier inconveniente que	4	4	4	

	tenga?				
Rapidez en la atención	¿Considera usted que cuando se expresa su dificultad en el entendimiento de cierta asignatura el docente lo ayuda de forma inmediata?	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando necesita ayuda sobre alguna información sobre los pagos, horarios, o actividades dentro de la institución el personal administrativo suele atender de forma rápida?	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia del personal	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienen la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?	4	4	4	
Habilidades para el servicio	¿Considera usted que los docentes de la institución educativa tienen la habilidad y cualidades para dar una enseñanza de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo tiene las habilidades para atender de forma amable cualquier duda o pregunta que tenga sobre el servicio?	4	4	4	

• **Quinta dimensión: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las	4	4	4	

	competencias necesarias para desempeñar su cargo?				
	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienen la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?	4	4	4	
Trato	¿Considera usted que el trato del docente es siempre amable y cordial tan dentro de clases como el horario fuera de clases?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo suele ser cordial y amable en sus relaciones con los estudiantes?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una atención personalizada por parte del personal administrativo y docente cuando lo requiere?	4	4	4	



Firma del validador

DNI: 32770085

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MORENO GIL, FORTUNATO VALDEMAR DNI 32770085	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 08/08/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2018 Fecha egreso: 28/12/2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
MORENO GIL, FORTUNATO VALDEMAR DNI 32770085	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
MORENO GIL, FORTUNATO VALDEMAR DNI 32770085	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/01/2012 Fecha egreso: 18/11/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>

6. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación (Parasuraman & Zeithaml, 2004).
	Fiabilidad	La fiabilidad se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa (Rubio & De Lucas, 2019). O como dice Parasuraman y Zeithaml (2004).
	Capacidad de respuesta	Según, (Morales, Ramírez, & Méndez, 2013). Se refiere a la disposición de ayudar voluntariamente a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
	Seguridad	Según, (Setó, 2004). La seguridad está referido a los conocimientos, habilidades y atención mostrada por los empleados de tal forma que garantice el servicio de calidad
	Empatía	(Medina, 2000). Se refiere a la atención personalizada que ofrece la empresa a sus consumidores. Parasuraman y Zeithaml (2004) es tener la capacidad de comprender sentimientos e ideas de otras personas o de hacer sentir a la persona comprendida

7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio elaborado por Cano Vergara Cinthya Sofía y Yzaguirre Montalvo Robert Alexander en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de los Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿Considera usted que la infraestructura del colegio, aulas, y terreno se encuentran en óptimas condiciones?	4	4	4	
Materiales y equipos	¿Considera usted que las carpetas, silla y mesas que se utilizan en las aulas educativas son cómoda y apropiadas para el estudio?	4	4	4	
	¿Considera usted que los equipos como computadora, pizarra y proyectores de la institución educativas son de buena calidad y utilidad para el servicio educativo?	4	4	4	
Apariencia del personal	¿Considera usted que los docentes y personal de la institución educativa suelen estar bien arreglados para brindar un buen servicio a los estudiantes?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la Fiabilidad
-

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de lo prometido	¿Considera usted que la institución educativa está cumpliendo con todo lo que le prometió que recibiría al contar sus servicios?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios complementarios de	4	4	4	

	educación (como secretaria, biblioteca, cafetín) se brindan según lo prometido?				
	¿Considera usted que los temas de las asignaturas se llevan conforme a lo planificado durante el año escolar?	4	4	4	
Cumplimiento del horario de atención	¿Considera usted que se suele cumplir con los horarios de clase, fechas de entrega de notas y actividades extracurriculares?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios complementarios de educación (como secretaria, biblioteca, cafetín) se cumple en los horarios prometidos?	4	4	4	
Solución a problemas	¿Cuándo ocurre un inconveniente en la programación de la enseñanza del docente, como por ejemplo horas de clases perdidas, se suele buscar la forma de recuperarlo sin afectar calidad de la enseñanza?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vocación de servicio	¿Considera usted que los docentes de la institución suelen estar dispuestos ayudarles en cualquier duda o inquietud que tengan sobre una clase tratada?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo muestra una buena disposición de ayuda para atender cualquier inconveniente que tenga?	4	4	4	
Rapidez en la atención	¿Considera usted que cuando se expresa su dificultad en el entendimiento de cierta asignatura el docente lo ayuda de forma inmediata?	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando necesita ayuda sobre alguna información sobre los pagos, horarios, o actividades dentro de la institución el personal administrativo suele atender de forma rápida?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de la Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia del personal	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienen la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?	4	4	4	
Habilidades para el servicio	¿Considera usted que los docentes de la institución educativa tienen la habilidad y cualidades para dar una enseñanza de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo tiene las habilidades para atender de forma amable cualquier duda o pregunta que tenga sobre el servicio?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	¿Considera usted que los docentes cuentan con las competencias cognitivas para desarrollar las clases y asignaturas que tiene a su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar su cargo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal docente y administrativo tienen la experiencia suficiente para cumplir con sus funciones de forma correcta?	4	4	4	
Trato	¿Considera usted que el trato del docente es siempre amable y cordial tan dentro de clases como el horario fuera de clases?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal administrativo suele ser cordial y amable en sus relaciones con los estudiantes?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una atención personalizada por parte del personal administrativo y docente cuando lo requiere?	4	4	4	



Firma del validador

DNI: 47871078

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NINAQUISPE RODRIGUEZ, DANIEL JESUS DNI 47871078	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 23/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
NINAQUISPE RODRIGUEZ, DANIEL JESUS DNI 47871078	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/07/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2013 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Base de datos de la prueba piloto.

ENCUESTADOS	ITEMS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
E1	3	4	3	2	3	1	1	5	4	4	4	2	2	2	1	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2
E2	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
E3	3	3	2	3	4	4	3	1	1	3	1	3	4	3	3	1	1	3	1	3	4	3	4	3	3
E4	1	3	2	1	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1
E5	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4	3	1	3	1	2	2
E6	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
E7	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3
E8	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3
E9	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3
E10	1	3	4	2	1	1	2	3	2	3	3	3	4	1	2	3	4	3	3	3	4	3	1	1	1
E11	4	1	3	1	4	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	4	5	2	3	2	3	1	2	2
E12	3	4	4	4	3	1	3	1	1	1	1	4	2	4	3	1	5	4	1	4	4	4	1	4	4
E13	1	3	3	4	4	2	3	2	3	1	1	4	1	4	3	2	3	5	4	1	4	1	1	4	4
E14	1	4	3	3	4	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2
E15	3	4	3	4	4	1	1	3	2	2	3	2	3	3	1	5	1	3	1	3	1	3	3	3	3

Confiabilidad del instrumento por medio del alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	60,6667	166,524	,395	,851
P2	59,8667	167,981	,382	,851
P3	60,0000	176,714	,084	,858
P4	60,3333	164,667	,452	,849
P5	59,8000	167,886	,352	,852
P6	61,2000	158,743	,618	,842
P7	61,0667	165,924	,502	,848
P8	60,4667	158,981	,545	,845
P9	60,4667	164,838	,385	,851
P10	60,4000	170,400	,267	,855
P11	60,4667	166,410	,379	,851
P12	60,3333	158,667	,668	,841
P13	60,8000	170,171	,271	,855
P14	60,6000	162,686	,572	,845
P15	61,0667	166,210	,490	,848
P16	60,3333	159,667	,468	,848

P17	60,0667	165,495	,302	,855
P18	59,8667	173,124	,157	,858
P19	60,6000	166,257	,357	,852
P20	60,5333	162,124	,556	,845
P21	60,7333	169,495	,239	,857
P22	60,5333	162,124	,556	,845
P23	61,4000	164,257	,490	,847
P24	60,4667	166,838	,455	,849

Anexo 6. Base de datos de la aplicación total de la aplicación o muestra

Nº	Código modular	Código de local	Nombre de IE	Nivel / Modalidad	Dirección de IE	Distrito	Alumnos 2023	%	Canitdad de encuestados
1	0577148	038442	RAMON CASTILLA	Secundaria	JIRON JOSE OLAYA MZ I LOTE 19	Nuevo Chimbote	28	0.7%	2
2	1002211	038201	EL NAZARENO	Secundaria	AVENIDA HUARMEY 230 SECTOR 3	Nuevo Chimbote	88	2.1%	7
3	1002179	847503	EL SEÑOR ES MI PASTOR	Secundaria	MZ F LOTE 17	Nuevo Chimbote	274	6.6%	23
4	0740266	845575	PEDRO NOLASCO	Secundaria	AVENIDA SANTA 301-311	Nuevo Chimbote	151	3.6%	13
5	1000025	038357	SANTO TOMAS EL APOSTOL	Secundaria	AVENIDA CHIMBOTE 308	Nuevo Chimbote	88	2.1%	7
6	1002294	718252	SONRISAS SCHOOL	Secundaria	AVENIDA BRASIL MZ A LOTE 2	Nuevo Chimbote	40	1.0%	3
7	0359489	038381	SANTA MARIA DE CERVELLO	Secundaria	AVENIDA PACIFICO 556	Nuevo Chimbote	306	7.3%	26
8	1004290	038512	EXPERIMENTAL UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA	Secundaria	AVENIDA UNIVERSITARIA S/N	Nuevo Chimbote	436	10.5%	37
9	1003136	038526	EL GRAN MAESTRO	Secundaria	AVENIDA ANCHOVETA S/N MZ B LOTE 01	Nuevo Chimbote	194	4.7%	16
10	1004332	038239	INMACULADO CORAZON	Secundaria	CALLE HUARAZ Y HUANDROY MZ B LOTE 1-8 ZONA I	Nuevo Chimbote	32	0.8%	3
11	1002450	580198	MATSUYAMA	Secundaria	CALLE MARIANO MELGAR MZ E LOTE 13	Nuevo Chimbote	30	0.7%	3
12	1003102	038263	TRILCE	Secundaria	AVENIDA PACIFICO 586 MZ D-1 LOTE 10	Nuevo Chimbote	99	2.4%	8
13	1004183	038296	PETER NORTON	Secundaria	MZ J LOTE 1	Nuevo Chimbote	76	1.8%	6
14	1006154	038135	CRISTO AMIGO	Secundaria	AVENIDA HUARMEY S/N MZ Q LOTE 18-19	Nuevo Chimbote	147	3.5%	12
15	1006196	038418	REAL PACIFICO	Secundaria	AVENIDA PACIFICO 578 MZ D1 LOTE 17	Nuevo Chimbote	256	6.1%	22
16	1005917	038531	INMACULADA CONCEPCION	Secundaria	AVENIDA NACIONES UNIDAS MZ N4 LOTE 11-12 ETAPA II	Nuevo Chimbote	65	1.6%	6
17	1318161	531202	SEÑOR DE LA VIDA	Secundaria	AVENIDA PACIFICO Y ANCHOVETA MZ D1 LOTE 1 ETAPA II	Nuevo Chimbote	222	5.3%	19
18	1318328	531297	PESTALOZZI	Secundaria	AVENIDA UNIVERSITARIA MZ 1 LOTE 41	Nuevo Chimbote	70	1.7%	6
19	1318765	512595	SAN JOSE MARELLO VIALE	Secundaria	MZ A LOTE 21	Nuevo Chimbote	70	1.7%	6
20	1318872	530900	SANTA MARIA LA CATOLICA	Secundaria	MZ F LOTE 9-25 ETAPA I	Nuevo Chimbote	80	1.9%	7
21	1335827	512581	JESUS MAESTRO	Secundaria	AVENIDA BRASIL MZ A LOTE 2	Nuevo Chimbote	224	5.4%	19
22	1366582	038258	MARIA DE LAS MERCEDES	Secundaria	AVENIDA HUARAZ MZ C LOTE 21-24A-B ETAPA I	Nuevo Chimbote	99	2.4%	8
23	1005396	531240	ALBERT EINSTEIN	Secundaria	AVENIDA PACIFICO 350	Nuevo Chimbote	11	0.3%	1
24	1374487	531339	MATER CHRISTI	Secundaria	MZ I2 LOTE 42	Nuevo Chimbote	60	1.4%	5
25	1405067	520798	CRISTO REDENTOR	Secundaria	JIRON CUZCO S/N MZ J LOTE 1-2	Nuevo Chimbote	20	0.5%	2
26	1433978	575446	VICENTE MORALES DUAREZ	Secundaria	AVENIDA LOS ALCATRACES S/N MZ B LOTE 2 ETAPA I	Nuevo Chimbote	30	0.7%	3
27	1437425	578614	BUENA ESPERANZA	Secundaria	MZ Ñ LOTE 7,8,31,32	Nuevo Chimbote	139	3.3%	12
28	1437466	578647	MAX PLANCK	Secundaria	MZ B LOTE 2 ETAPA II	Nuevo Chimbote	85	2.0%	7
29	1480995	603835	JAIQUES DELORS	Secundaria	MZ G LOTE 7-8-2	Nuevo Chimbote	94	2.3%	8
30	1545029	629227	LOS EMBAJADORES DEL SABER	Secundaria	PARCELA 11434 MZ F SECTOR LOS ALAMOS	Nuevo Chimbote	80	1.9%	7
31	1624139	690658	INNOVA SCHOOLS	Secundaria	MZ C9 LOTE 1	Nuevo Chimbote	418	10.0%	35
32	1634617	707244	MARIA JESUS ALVARADO RIVERA	Secundaria	MZ B LOTE 1-32	Nuevo Chimbote	30	0.7%	3
33	1694702	778260	MARIA Y LOS ANGELES	Secundaria	ZONA DE EXPANSION URBANA	Nuevo Chimbote	40	1.0%	3
34	1751007	575432	MARIA DE FATIMA	Secundaria	MZ I LOTE 26-27-28	Nuevo Chimbote	80	1.9%	7
35	1762301	814593	ALESSANDRO VOLTA	Secundaria	MZ O LOTE 21-22-2	Nuevo Chimbote	7	0.2%	1
Total							4169		353

Anexo 7. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023

Investigador (a) (es): Cano Vergara Cinthya Sofia, Yzaguirre Montalvo Robert Alexander

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es recopilar información sobre la calidad de servicio que brindan las Instituciones privadas del distrito de Nuevo Chimbote a los alumnos. Esta investigación es desarrollada por los estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Administración o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa Jesús Maestro.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Medir el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente del exterior de la Institución Educativa Jesús Maestro. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Cano Vergara, Cinthya Sofia, Yzaguirre Montalvo, Robert Alexander email: canov@ucvvirtual.edu.pe, ryzaguirremo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Tania Bravo

Fecha y hora: 17.05.23 a horas 2:35

Anexo 7. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023

Investigador (a) (es): Cano Vergara Cinthya Sofia, Yzaguirre Montalvo Robert Alexander

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es recopilar información sobre la calidad de servicio que brindan las Instituciones privadas del distrito de Nuevo Chimbote a los alumnos. Esta investigación es desarrollada por los estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Administración o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa Gran Maestro.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Medir el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

3. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023”.
4. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente del exterior de la Institución Educativa Gran Maestro. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Cano Vergara, Cinthya Sofia, Yzaguirre Montalvo, Robert Alexander email: canov@ucvvirtual.edu.pe, ryzaguirremo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Nancy Raquel Mogollón Paredes

Fecha y hora: 19.05.23 a horas 2:35

Anexo 7. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023

Investigador (a) (es): Cano Vergara Cinthya Sofia, Yzaguirre Montalvo Robert Alexander

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es recopilar información sobre la calidad de servicio que brindan las Instituciones privadas del distrito de Nuevo Chimbote a los alumnos. Esta investigación es desarrollada por los estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Administración o programa PFA, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa Gran Maestro.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Medir el nivel de calidad de servicio en las instituciones Educativas Privadas de Nuevo Chimbote, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

5. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Análisis de la calidad de servicio en las instituciones educativas privadas de Nuevo Chimbote, 2023”.
6. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente del exterior de la Institución Educativa Gran Maestro. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Cano Vergara, Cinthya Sofia, Yzaguirre Montalvo, Robert Alexander email: canov@ucvvirtual.edu.pe, ryzaguirremo@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Cesar Tena Chávez

Fecha y hora: 23.05.23 a horas 2:35

Anexo 8. Autorización de aplicación de instrumento

No aplica por ser diversas instituciones

Anexo 10. Fotos











SEÑOR ES MI PASTOR

Amor, fe y vida







COLEGIO REAL

INSTITUCIÓN EDUCATIVA



R.D.
00840

