



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad del servicio educativo en el Colegio José
Quiñonez de la FAP de Lima, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Evelin Mayumy Benites Levizaca

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2019

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BENITES LEVIZACA EVELIN MAYUMY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO JOSÉ QUIÑONEZ DE LA FAP DE LIMA, 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Felipe guizado Oscoco

Firma:

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

VOCAL: Dr. Edwin Martinez López

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar tablas y anexos

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres, a mi hija y esposo por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Quiero brindar un agradecimiento a mi asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Evelin Mayumy Benites Levizaca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°72624486, respectivamente, con la tesis titulada: La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 19 de enero del 2019



Br.Evelin Mayumy Benites Levizaca

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada: La calidad del servicio en el Colegio José Quiñonez de la FAP Lima, 2018; cuyo objetivo fue: Analizar las percepciones que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de educación secundaria del Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo de dicha institución brinda. En cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra.

En el presente trabajo esta estructurado en siete capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción, expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo III se refiere a los resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

La investigación ha permitido conocer la percepción que tiene los alumnos con respecto a la calidad del servicio educativo y esto refiere a la infraestructura del colegio, el compromiso de los docentes, la seguridad que proporciona el colegio hacia los alumnos y la empatía que presentan tanto los docentes como del personal administrativo. Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 19 de enero del 2019



Br. Evelin Mayummy Benites Levizaca

Índice

Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas a la calidad del servicio educativo	19
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Objetivos	33
II. Método	
2.1 Metodología de la investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	37
2.3. Población, muestreo	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
III: Resultados	
3.1. Descripción de resultados	46

IV. Discusión	55
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	69
VIII. Anexos	74
Anexo 1: Artículo científico	75
Anexo 2: Matriz de consistencia	86
Anexo 3: Matriz de operacionalización	87
Anexo 4: Instrumento de medición de la variable 1	88
Anexo 5: Certificados de validación de instrumento	90
Anexo 6: Análisis de confiabilidad	96
Anexo 7: Base de datos de la prueba piloto	97
Anexo 8: Base de datos de la muestra	98

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable	38
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento	41
Tabla 3. Validez del contenido	42
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	43
Tabla 5. Estadística de Fiabilidad	43
Tabla 6. Fiabilidad General	46
Tabla 7. Calidad del servicio educativo	47
Tabla 8. Elementos tangibles	48
Tabla 9. Fiabilidad	49
Tabla 10. Capacidad de respuesta	50
Tabla 11. Seguridad	51
Tabla 12. Empatía	53

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Items de la escala servperf	30
Figura 2. Calidad del servicio educativo	47
Figura 3. Elementos tangibles	48
Figura 4. Fiabilidad	49
Figura 5. Capacidad de respuesta	50
Figura 6. Seguridad	52
Figura 7. Empatía	53

Resumen

La presente investigación titulada: La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018; tuvo como objetivo general: Analizar las percepciones que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo que brinda dicha institución.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: corte transversal. La población estuvo formada por 149 alumnos. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Luego de la recolección y procesamiento estadístico de datos, se encontró que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía satisfacen sus expectativas; debido a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, los agentes académicos como personal administrativo y docentes brindan la atención necesaria y responden a tiempo a los requerimientos y sugerencias académicas, para el 18% de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía logra satisfacer sus expectativas pero que hay que seguir mejorando; y esto se debe a que para algunos alumnos si hay calidad del servicio educativo y para otros no desde su percepción; esto puede deberse a que en algún momento los alumnos han tenido una mala experiencia en la institución educativa, también porque a los muebles del aula se tiene que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad.

Palabras claves: *calidad del servicio, percepción del alumno, educación secundaria*

Abstract

The present investigation titled: The quality of the educational service according to the students of secondary education in the schools of the FAP of Lima, 2018; The general objective was: To analyze the perceptions of the fourth and fifth year high school students of the schools of the FAP of Lima, about the quality of the educational service offered by these institutions.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, descriptive descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design: cross section. The population consisted of 149 students, and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through reliability statistics (Cronbach's Alpha, KR-20).

After the collection and statistical processing of data, it was found that 82% of the population qualifies as good the quality of the educational service and this is due to the perception that the students of 4th and 5th year of secondary education have about the elements tangible, reliability, responsiveness, security and empathy meet your expectations; Because they feel safe in their classrooms, the same education given in class contributes to their academic development, the academic agents as administrative staff and teachers provide the necessary attention and respond in time to the academic requirements and suggestions, for 18% of the 4th and 5th year students of secondary education the tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy manages to meet their expectations but that we must continue to improve; and this is due to the fact that for some students there is quality of the educational service and for others not from their perception; This may be due to the fact that at some point the students have had a bad experience in the educational institution, also because the classroom furniture has to be constantly maintained and that there are times when the teacher explains with little clarity.

Key words: *quality of service, student perception, secondary education*

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En la actualidad la calidad de servicio ya no es empleada solo en empresas productoras, ahora la calidad del servicio es utilizada por todo tipo de empresas, con el propósito de alcanzar la satisfacción del cliente y así lograr mayor consumo. A lo que las organizaciones están incorporando al elemento humano para responder al mayor consumo de bienes y/o servicios que requieren de calidad.

Basándonos a nivel Internacional tomando como resultado la evaluación PISA, nos revela que en el Perú no se ha mejorado la calidad en educación, esto se debe al factor socioeconómico y cultural; y esto genera que la calidad de la educación se sitúe por debajo de los estándares internacionales y es bastante heterogénea. En el Perú, enfocándonos en la calidad del servicio educativo se encontró que es necesario no solo para la sociedad sino también se vería reflejado en el crecimiento y desarrollo del país, en base a que habría profesionales especialistas y capacitados que apliquen sus conocimientos y experiencias en el país. Cuando una educación es de calidad, el alumno desarrolla habilidades, potencializa su conocimiento, por lo tanto si no existe una educación de calidad no existirá el desarrollo en el país siendo esta una fuerte debilidad como sociedad.

A nivel regional, las instituciones tanto privadas como públicas vienen sufriendo la ausencia de una buena calidad de servicio educativo, debido a que aún se mantiene las brechas por nivel de ingreso económico, género, ubicación geográfica o lengua materna. Una de las principales debilidades que afecta la calidad en la educación es el rendimiento de los alumnos y a su vez un mal que rodea a los docentes es la remuneración, capacitaciones, huelgas, entre otras. En las provincias aun se puede hablar que la educación llega a la población, pero en los poblados lejanos la educación no llega y eso significa que no existe una calidad educativa.

A nivel local se hablará específicamente de la Institución Educativa José Quiñones FAP, ubicada en Lima, este colegio se encarga de la enseñanza de los hijos de los militares y del personal civil que labora en dicha institución. En este caso en la institución se tratará de identificar problemas en torno a la calidad del servicio en base a la educación brindado al alumno; de detectar que existen problemas, estos aspectos perjudicarían al ambiente interno, y también provocarían desacuerdos entre los docentes y padres de familia. Por todos estos aspectos mencionados es que se consideró importante poder realizar esta investigación, y así contribuir con los resultados obtenidos.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales.

Torres (2017) elaboró un trabajo de investigación titulado: *Ánàlisis de la calidad educativa en Andalucía de la perspectiva del profesorado de educación primaria*, de la Universidad de Sevilla para el grado Doctoral, cuyo objetivo es analizar y describir a la calidad vinculada a la educación, se quiere plantear propuestas de mejora para corregir las deficiencias en la educación. En el marco metodológico el método es cuantitativo y su modalidad es la encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión, que los profesores necesitan reforzar sus conocimientos mediante estudios complementarios o capacitaciones.

Araya (2017) elaboró un trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio en educación superior a distancia, de la Universidad de Barcelona*, cuyo objetivo es encontrar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de servicio, para ello se tiene que identificar las dimensiones e indicadores que permitan medir a la calidad del servicio educativo. La metodología empleada fue de muestra no probabilística, el enfoque fue cualitativo. Se concluye que la educación a distancia ha recibido críticas, ya que se considera que es de menor calidad educativa si se compara con la educación presencial.

Ávila (2017) elaboró un trabajo de investigación titulado: *Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: Experiencias pedagógicas significativas*, de la Universidad de La Salle para obtener el grado de Doctorado en educación y sociedad, cuyo objetivo de estudio es proponer elementos que sirvan para enriquecer la política de educación en este sector. La metodología se basó en el enfoque cualitativo, el estudio fue de tipo descriptivo, método comparativo. Se llegó a la siguiente conclusión que existe educación en las zonas rurales, pero la enseñanza no cubre las expectativas de las comunidades rurales, ha faltado más interés de los gobiernos en el desarrollo de políticas en el sector rural que ayuden a disminuir la inequidad que existe.

Salas y Lucin (2013) elaboraron un trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para obtener el grado de maestro en administración, el objetivo es determinar por qué ha disminuido la asistencia de los alumnos en los colegios. La metodología empleada fue de método inductivo – deductivo, de muestra probabilística. Se llegó a la siguiente conclusión que se tiene que propiciar que los docentes con mayor experiencia y trayectoria compartan con los docentes jóvenes para compartir conocimientos y actualizaciones.

Reyes (2013) elaboró un trabajo de investigación titulado: *calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share*, de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad Rafael Landívar. Cuyo objetivo es comprobar en cuanto se incrementa la satisfacción del cliente en función a la entrega de un servicio de calidad en la asociación Share. La metodología empleada fue experimental, el instrumento para recopilar la información fue la encuesta y entrevista. Se llegó a la siguiente conclusión que la asociación share está implementando el intercambio de sugerencias y opiniones de todo sus trabajadores, con el propósito de que sus clientes estén satisfechos con el servicio que brindan.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Chuque (2016) elaboró un trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, 2012*, de la facultad de Educación, para obtener el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, de la Universidad Mayor de San Marcos. El objetivo es determinar que relación existe entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres y el logro de aprendizaje en el área de comunicación en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, 2012. La metodología de investigación es de tipo básica porque se enriqueciera el conocimiento, el nivel de investigación es descriptivo. Se llegó a la siguiente conclusión que existe relación entre sus dos variables, quiere decir que la enseñanza que reciben los alumnos es consecuente con la calidad que da el colegio.

Villalobos (2016) elaboró un trabajo de investigación titulado: *Percepción de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad del distrito de Yauyucán – Santa Cruz – 2014*, de la Universidad Nacional de Cajamarca, para obtener el grado de Maestro en Ciencias. Tiene como objetivo describir la percepción de los educandos, egresados y padres de familia sobre la calidad del servicio educativo que brinda la institución. La metodología de investigación es de diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo. Se llegó a la siguiente conclusión que la percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo: la ausencia del Director, poca amabilidad del Director, 72% afirman que los docentes a veces son puntuales en las asistencias a sus labores; los planes de estudio son poco conocidos por los alumnos; no existe automotivación para el estudio de ellos, a veces toman en consideración las indicaciones dadas por los docentes.

Villanueva (2016) desarrollo un trabajo de investigación titulado: *Calidad del servicio educativo y la imagen de marca en una institución educativa de Santiago de Surco, UGEL 07*, de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Administración de la Educación, el objetivo de la tesis es determinar que relación existe entre la imagen del colegio y la calidad de servicio educativo. La investigación utiliza el método hipotético deductivo, de tipo no experimental, su enfoque es cuantitativa, de alcance transversal. Se llega a la siguiente conclusión que si se relacionan las variables por lo cual se tiene que seguir fortaleciendo la imagen institucional, esto implica difundir los convenios, premios, etc.

Lozano (2014) elaboró un trabajo de investigación titulado: *Percepción de la calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Micaela Bastidas de la comunidad del distrito de Yauyucán - Santa Cruz – 2014*, corresponde a la Universidad Nacional de Cajamarca, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, el objetivo es analizar la percepción sobre la calidad del servicio educativo de la Institución Micaela Bastidas *de la comunidad del distrito de Yauyucán*. La metodología empleada es diseño no experimental de corte transversal, para precisar las percepciones de los actores, se aplicaron tres encuestas a los estudiantes, padres y egresados de los 5 últimos años. Se llegó a la siguiente conclusión que es necesario mayor liderazgo del Director, mayor compromiso de los docentes con el desempeño de su función en el aula, compartir los planes de aprendizaje a los estudiantes, que estos se auto motiven, tienen formas de estudiar, valoran la importancia de la organización del aula y es necesario poner atención a los conflictos que se generan en el aula.

Champi y Minaya (2013) elaboraron un trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas del distrito de Villa El Salvador – UGEL 01-2012*, de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Educación, tiene como objetivo general determinar y analizar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio educativo. En el campo metodológico

diseño no experimental, de corte transversal, se utilizó un cuestionario tipo Likert que es utilizado para trabajos cuantitativos, se tomo como muestra a 235 estudiantes. Se llega a la conclusión que el clima organizacional tiene una relación positiva alta con la calidad en el servicio en la enseñanza.

1.3 Teorías relacionadas a la calidad del servicio educativo

La calidad del servicio educativo, son atribuciones inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Quiere decir que calidad es una propiedad o característica que diferencia a las personas, a los bienes y a los servicios. Por esta misma razón el significado que se le quiera dar a la calidad dependerá del individuo. El termino o la palabra calidad de servicio educativo es empleada cuando se le añade un valor intrínseco conocido como valor agregado a la hora de prestar un servicio por parte de las instituciones educativas (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006, p. 9).

Otra definición al respecto sobre calidad del servicio educativo es cuando se supera las expectativas de los clientes (alumnos) mediante el valor agregado que se otorga al servicio que se adquiere; calidad también es lograr la conformidad, satisfacción del cliente; calidad es saber detectar los errores a tiempo y saber solucionarlos y conjuntamente el trabajo en equipo entre clientes, trabajadores y empresa; se logrará alcanzar la calidad y por ende se cubrirá la brecha entre producto y/o servicio versus satisfacción total. Con la calidad del servicio educativo se obtiene menos procesos burocráticos, se incrementa la participación en el mercado y logra la conformidad y satisfacción del cliente mediante la reducción de defectos. Llegar a la calidad del servicio educativo es haber cubierto las expectativas de los clientes (Palomino, 2000, p. 99).

Para (Oliveira, 2002, p. 449) calidad se encuentra en los bienes y/o servicios. Así mismo existe varias definiciones, aplicables al mundo actual, los principales son: hablar de calidad en algunos productos y/o servicios generan en el consumidor un sentimiento de satisfacción o placer. Para que un producto y/o servicio tenga calidad tiene que ser elaborado en base a lo que necesita y a las expectativas de los usuarios.

Para cualquier entidad es más importante poder anticiparse a las necesidades y evoluciones del mercado en que se encuentra. Según la perspectiva del cliente el término calidad puede tener significados distintos, ya que el cliente se interesa por la apariencia, rendimiento, confiabilidad, etc. Llegar a la calidad es proporcionarle un valor positivo a los atributos que tiene dicho producto o servicio. Valdes (2002) indica otra definición de calidad desde su perspectiva, “la calidad evolucionó de ser una herramienta de control a ser una estrategia de negocio, la calidad cambió la esencia de la administración tradicional” (p.177).

1.3.1. Calidad total en educación

La calidad como objetivo base tiene a alcanzar la mejora continua, el trabajo en equipo, satisfacer la necesidad del cliente, comunicación, compromiso, eliminación del error y seguimiento de resultados. El alcanzar la calidad total en educación está en función de saber escuchar al cliente (alumnos) y lo que desea o espera del servicio. Hablar de calidad total en educación es profundizar tanto en las personas externas como lo son los clientes (alumnos), así mismo de las personas internas que son los que laboran en las instituciones. La calidad total referente a la educación es dirigir a las personas, en la toma de decisión y manejo de información todo ello para el logro de los objetivos de los colegios esto incluye continuar mejorando la calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Para (Oliveira, 2002, p. 457) sostiene que los responsables de la calidad total en educación deben ser las personas que ejecutan el trabajo lo que se encuentran involucrados día a día con la entrega del servicio. Otra definición la tiene Palomino (2000) que sostiene que la calidad total en educación busca la excelencia a través de mejorar continuamente de los servicios. La calidad es total en educación; porque involucra el compromiso de todos los colaboradores en la búsqueda del minimizar los defectos (p.99).

Se empezó hablar de la calidad total desde la perspectiva general que conforma una organización, ahora se dará otra definición de calidad total pero enfocada a la educación, pero referente a una educación no burocrática, en donde se considera prioridad los programas educativos, resalta los valores, gestión educativa, el planteamiento lógico y los métodos y técnicas aplicadas, dejando así el sistema educativo tradicional. La calidad total enfocada a la educación modifica la definición planteada a manera empresarial.

Según (Betalleluz y Betalleluz, 2017, p. 119), la calidad total en una institución educativa comienza comprendiendo la necesidad y expectativa del cliente (estudiante) para luego satisfacer y superar dicha necesidad. Es vital que la institución educativa ponga en práctica una gestión de calidad y aplique las experiencias exitosas de otros centros educativos líderes.

1.3.2 Calidad del servicio educativo

La palabra calidad tiene una variedad de conceptos, y va a depender el lugar y del momento en que se desea definir. Por ejemplo, en el ámbito de educación ya se emplea la calidad de servicio con el objetivo de entregar no solo una educación de calidad sino también obtener prestigio como institución, reconocimiento y captación de clientes.

Un servicio satisfactorio significa también un servicio amplio, o sea que se deba dar en el justo lugar, en la justa cantidad y en el justo tiempo. El buen servicio debe prestarse en una cantidad que sea acorde con la necesidad, en el lugar donde lo requiere el usuario. La administración debe tener presente que no habrá un buen servicio si a ciertas localidades no llega la acción del Estado (Ramirez, 2008, p. 69).

Torres (2006) la mayoría de personas busca vivir bien, es decir procurar el bienestar, vivir en paz y alcanzar la felicidad en nuestro hogar y comunidad, vivir con calidad. No se nace conociendo la calidad, sino se aprende durante la propia vida. Esto forma parte de una cultura de paz, convivencia democrática y de trabajo que puede lograrse mediante la educación (p. 175).

Para (Esquivel, 2002, p. 23) un sistema educativo es de calidad cuando tiene relevancia quiere decir cuando hay una relación entre la matrícula y las necesidades de los grupos sociales; es efectivo cuando logra que las personas accedan a la escuela, cuando se hace un recuento para verificar con qué materiales y recursos se cuenta, para que las mismas oportunidades en base a la enseñanza lleguen a todos los sectores de la población debe existir la igualdad e equidad.

Debido a las demandas sociales, políticas y económicas es que se ha visto obligado el interés por la entrega de una calidad educativa, que conjuntamente exige la participación continua de los colegios públicas y privadas para el desarrollo del país. En la misma perspectiva la evaluación curricular y la acreditación académica de los colegios son unos de los que conforman los elementos de mayor relevancia y controversia en la educación contemporánea; pues se encuentran vinculadas.

1.3.3 Dimensiones del Modelo Servperf

El modelo servperf se da a partir de las críticas recibidas por diferentes autores al modelo servqual que enfoca la evaluación de la calidad mediante las percepciones y expectativas que el cliente tiene y pueda tener acerca del servicio. Los autores Cronin y Taylor proponen el modelo servperf como alternativa para evaluar la calidad del servicio enfocado únicamente en las percepciones de los clientes sobre el desempeño del servicio.

El modelo servperf esta compuesta por cinco dimensiones que se encarga de medir la calidad del servicio para lo cual (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (salazar, 2017, p. 85), definen a Fiabilidad: como la destreza para realizar el servicio ofrecido de forma cuidadosa y fiable quiere decir, que la institución cumple con sus promesas, referente a la entrega de el servicio, además esta la fijación de precios y solución del problema. Capacidad de respuesta: es la predisposición para apoyar y ayudar a los clientes; y para prestarles un servicio adecuado y rápido. Quiere decir que se tiene que atender con prontitud las solicitudes, responder preguntas, solucionar problemas y quejas de los clientes. Seguridad: es la atención que los trabajadores tienen hacia el cliente, asu vez tienen que tener el conocimiento y habilidad para transmitir confianza y credibilidad. Empatía es la debida atención que prestan las empresas a sus clientes, adaptado al gusto del cliente por último esta elementos tangibles que son la infraestructura, materiales, equipos y personal.

Otros autores que mencionan a las cinco dimensiones son Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) apoyados en diferentes investigaciones es que simplificaron el modelo anterior a cinco dimensiones las cuales son: a) Empatía: de muestra el interés y el nivel de atención personalizada que brindan las empresas a sus clientes; Fiabilidad: es la habilidad del trabajador para ejecutar el servicio prometido de manera cuidadosa y fiable; c) Seguridad: es la atención de los empleados, el conocimiento y su habilidad para inspirar confianza y credibilidad; d) Capacidad de respuesta: es la predisposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio eficiente, finalmente esta, e)

Elementos tangibles: es la apariencia de las instalaciones, personal, equipos y materiales de comunicación.

Como reto las instituciones educativas tienen que implementar un sistema de evaluación de la calidad, ello busca garantizar la eficacia de la variedad de servicios que ofrecen en las distintas áreas. Los colegios, como promotoras de servicios deben cubrir las necesidades de sus alumnos. Es por ello, Duque y Chaparro (2012) indican que es vital considerar la percepción del estudiante para aplicar una evaluación de la calidad de la educación, de ser lo contrario medirla sin dicha percepción del alumno, sería desconocer el verdadero problema en los diferentes servicios que ofrecen. Otros autores como Tumino y Poitevin (2013) manifiestan que hay trabajos de investigación referentes a la evaluación de la calidad en base a la enseñanza, que están orientados a la apreciación que los estudiantes tienen, sobre los servicios de apoyo al estudio, temas culturales, convivencia y deportivos.

Arraya (2013) indica que hoy en día es considerada una estrategia por las instituciones educativas satisfacer y/o cubrir las necesidades de sus usuarios (los estudiantes) y así lograr la calidad del servicio educativo. Como ventaja competitiva es considerada los estudiantes ya que son el motor de las instituciones educativas; dichos colegios además de preocuparse por desarrollar destrezas y habilidades requeridas por la comunidad y/o sociedad, deben de estar enterados acerca de la experiencia educativa que tienen los alumnos.

Desde el punto de la educación como servicio, se hayo que el uso de estas herramientas de medición sobre la calidad son fuente primordial que permite a los colegios identificar los puntos a trabajar sobre las cuales trabajar y gestionar los procesos para mejorar la satisfacción de los alumnos, por ello se resalta que se debe tomar en cuenta las percepciones de los estudiantes sobre los servicios brindados por los colegios para así obtener la calidad del servicio académico. Conjuntamente la escala utilizada puede ser una valiosa herramienta de análisis para el colegio, ya que permite conocer qué es lo

importante desde la visión del estudiante, para que con esto el colegio detecte y autoevalúe que le hace falta para cumplir con esa perspectiva y así actuar en consecuencia. Una vez realizadas las mediciones y analizados los resultados, el colegio tiene que centrarse en mostrar interés en la solución de los problemas individuales de los estudiantes y los docentes deben mostrarles mayor atención. Se encuentra que la medición de la calidad del servicio en la institución educativa es muy importante para atraer y retener a los estudiantes. Para lo cual Fitri Abu et al. (2008), ratifica que la calidad del servicio tiene una relación positiva significativa con la satisfacción del alumno y, en función a que se mejora la calidad del servicio, puede mejorar la satisfacción del alumno.

Según (Betalleluz y Betalleluz, 2017, p. 121), los beneficios que otorga la calidad educativa en la misma institución, son la elevación de los niveles de satisfacción de los consumidores (alumnos), incrementa la eficacia, eficiencia y funcionalidad del centro educativo, incrementa las utilidades de la institución, mayor es el compromiso de todos los trabajadores del centro educativo por alcanzar la calidad, incrementa el trabajo en equipo, mayor es la participación tanto de los directivos, docente, personal administrativo, por último aumenta el clima laboral.

1.3.4 La importancia del Proyecto Educativo Institucional (PEI)

El proyecto educativo institucional, tiene como función conocer el marco teórico de los objetivos pedagógicos de la institución educativa, así como la visión y misión que es la imagen ante el resto de la comunidad y mundo. El proyecto educativo institucional es un proyecto enfocado en los objetivos que persiguen los colegios, lo que busca es definir su estructura a partir de sus principios, valores y pautas académicas, el Proyecto Educativo Institucional se da por la necesidad de los gobiernos y organismos internacionales por tener una educación de calidad enfocada a las necesidades individuales de cada región o comunidad, esto otorga a cada plantel educativo manejar los objetivos

pedagógicos de forma descentralizada, sin mantener los parámetros de un sistema escolar único (homogéneo) ante una sociedad cada vez más heterogénea.

Según (Betalleluz y Betalleluz, 2017, p. 152) define al PEI desde la perspectiva de el Ministerio de Educación, para lo cual el PEI define y caracteriza la personalidad de la Institución Educativa, sintetiza las aspiraciones y prioridades de la acción educativa. También puede definirse como la estrategia de planificación educativa de mediano y largo plazo con el fin de mejorar la institución, en otros términos es un conjunto de actividades y procedimientos mediante los cuales se quiere lograr el desarrollo de una institución educativa, sobre la base del análisis de la problemática pasada, presente y proyectar hacia el futuro. Entre las características del PEI, están ser participativo, que involucra y compromete a todos los agentes educativos; es consensado, porque es aprobado por toda la comunidad educativa; es flexible, porque se acomoda a las necesidades y exigencias; es viable, porque el resultado es producto de la intervención de todos los agentes educativos.

Se puede concluir que un proyecto son actividades planificadas, ejecutadas y supervisadas, tiene como objetivo crear un servicio o producto. Un proyecto exige entonces una vinculación entre actividades puesto que persiguen un objetivo común. Para ello (Alvarado, 2005, p. 50) enfatiza además que el PEI tiene por finalidad explicar la intencionalidad pedagógica, la concepción de la relación entre los individuos (educando y educador) y la sociedad y el modelo de comunicación en el que sustenta la misma. De esta manera, al presentar la escuela un proyecto educativo institucional, todos los miembros.

1.3.5 La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad

Hablar de la satisfacción de los estudiantes es lo mismo a decir lo que en las organizaciones se llama satisfacción de los consumidores externos, aunque también llegan a ser clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en el logro de las expectativas que se planteen, prestar atención a sus necesidades y posibilidades educativas. A esto se integra la conformidad de los padres y tutores que intervienen sobre todo en las edades tempranas de los alumnos.

Para Gentos y Montes (2010) la satisfacción del alumnos incluye higiene de las instalaciones, infraestructura, mobiliario, seguridad del edificio, zonas de recreo, no a la separación del centro educativo por motivos económicos, tener aceptación por parte de los diferentes miembros de la comunidad educativa (p. 16).

1.3.6 Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Educativas

Gestionar las organizaciones implica establecer un sistema que permita desarrollar y controlar los distintos procesos previstos en el plan, con el fin de alcanzar las metas y los objetivos institucionales. La gestión de la calidad total, es saber orientar y guiar a un grupo humano, que sea autónomo en sus decisiones y que maneje la información para llevarlo al logro de los objetivos institucionales para obtener la calidad del servicio, la mejora continua y satisfacción del cliente. La gestión “son las actividades agrupadas y coordinadas para dirigir y controlar una organización” (citado por Pérez et al, 2000, p.111). El sistema de gestión es el conjunto de procesos, herramientas y comportamientos que se emplean para garantizar que la escuela realice con calidad todas las tareas necesarias para alcanzar su misión, visión y objetivos.

La norma 9001 es un proyecto que debe anteceder a los esfuerzos por acreditar, le programa un sistema de calidad que será base fuerte para su modelo de acreditación. Las organizaciones antes ponían como prioridad alcanzar la calidad en función a producto o servicio que ofrecían, hoy por hoy ha cambiado esa percepción dando énfasis en la satisfacción del cliente, no sólo dándole lo que necesita sino agregándole valor agregado a esa necesidad que se encuentra de manera intrínseca como es la opinión del cliente.

1.3.7 Modelos de calidad de servicio.

Los usuarios o consumidores tienen conocimiento de lo que significa un servicio de calidad, esta información bien empleada por la organización puede ayudar a diferenciarse de la competencia. Las empresas que cumplan mejor dichas expectativas serán percibidas como más eficientes y de mejor calidad. Cubrir las expectativas que el usuario tiene sobre el servicio es desarrollar factores que sumen, tales como que el personal este comprometido con la institución, que este capacitado, que exista comunicación, entre otros. El modelo servqual utiliza cinco dimensiones con el objetivo de medir a la expectativas puesta y la satisfacción final del servicio ofrecida; las dimensiones son las siguientes: a) Elementos tangibles: todo el envoltorio que rodea al servicio, instalaciones, equipo, b) Confiabilidad: un buen servicio, de manera correcta y digna, c) Capacidad de respuesta: disposición a ayudar, no poner traba al servicio, d) Seguridad: la capacidad de transmitir confianza al usuario, e) Empatía: que el cliente sienta atención y una cordialidad individualizada (Colmenares y Saavedra, 2007, p.12).

El modelo servperf, planteado por Cronin y Taylor (1992) como lo cita (Duque y Chaparro, 2012, p, 168), “esta basada en la relación de la calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de compra”. El modelo servperf evalúa solo las percepciones de los consumidores, por lo que propone 22 ítems del Modelo servqual.

Una ventaja del modelo servperf es la simplicidad de la encuesta, debido a que se considera solo las percepciones y se elimina las expectativas esto reduce el número de ítems. (Julia et al, 2002) como lo cita Esteban y rubio (2006) consideran que el valor entre las percepciones y expectativas al momento de medir el instrumento pueden arrojar valoraciones erróneas de la calidad para elementos tangibles, lo recomendable es que sea empleada para valorar los elementos intangibles (p. 84).

1.3.8 Enfoque del modelo de calidad del servicio en una institución educativa.

La calidad del servicio educativo se ve reflejado en cuan satisfecho y conforme se encuentre la comunidad educativa sobre los diferentes servicios prestados por dicha institución Es haberle otorgado al cliente (alumnos, padres de familia) lo que esperaba y buscaba del centro educativo, es haber cubierto todas las necesidades del cliente.

(Cronin y Taylor, 1992), citados por (Colmenares y Saavedra, 2007, p. 23) diseñaron una escala más concisa, el servperf, enfocada exclusivamente en la valoración de las percepciones, tomando como ejemplo a la escala servqual, que considera tanto las expectativas como las percepciones.

Este método implica realizar un cuestionario a un grupo de personas que representen a la población total (alumnos de 4to y 5to año de secundaria) con el propósito de comprobar si sus necesidades son atendidas y logran la satisfacción. El modelo servperf, sirve para medir la calidad del servicio de distintas sectores o entidades. En la educación varios autores han intentado adaptar o mejorar el modelo para evaluar las percepciones de los clientes (estudiantes) que reciben los servicios que son evaluados mediante distintas dimensiones, lo cual dichas adaptaciones de las dimensiones para evaluar la calidad del servicio han sumado al objetivo de servir de ayuda para que las instituciones educativas logren ofrecer una mejor calidad.

1.3.9 El modelo servperf enfocado al centro educativo de la FAP.

El modelo servperf de calidad del servicio mide lo que el cliente percibe del producto o servicio adquirido, este método utiliza un cuestionario que evalúa la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones. Este modelo de evaluación hace referente a la calidad del servicio, la cual se ha adaptado al ámbito educación, que toma en cuenta las percepciones de los alumnos acerca de los servicios que brindan.

Ítems de la escala servperf

Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles	Muebles, equipos, infraestructura
Fiabilidad	Fiable, buen servicio, compromiso
Capacidad de respuesta	Buen servicio, Disposición
Seguridad	Seguridad, Conocimiento
Empatía	Comunicación, interés, atención personalizada

Figura 1. Ítems de la escala servperf

Fuente: (Cronin y Taylor, 1992)

1.3.10 La calidad educativa según la Ley General de Educación N° 28044

La calidad educativa en nuestro Perú, según la Ley General de Educación N° 28044 (art. 13) se conceptualiza como “la educación es primordial para asumir los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Betalleluz y Betalleluz, 2017, p. 37).

Cuevas (2010) la nueva Ley que reemplaza a la antigua Ley N° 23384, fija como meta que no menos del 6% del Presupuesto General de la República sea destinado al servicio de la educación estatal. En actualidad, se destina el 3% de los recursos del presupuesto, por lo que se ha dispuesto que el incremento se realice de forma progresiva y gradual. La Ley

garantiza el derecho a la educación y la gratitud de los servicios educativos prestados por el Estado en todos sus niveles (p. 389).

1.3.11 Teoría base de la calidad educativa.

Terrones (2015) lo que quiere la teoría de la calidad educativa es que el educando y educador se encuentren en un medio en donde se logre cubrir las necesidades, expectativas, es decir desarrollar constantemente una mejora continua, y es que una calidad educativa esta en función en tanto se enriquezca a los consumidores de este servicio con el fin de alcanzar no solo su desarrollo y sino tambien alcanzar el desarrollo de un país (párr 12).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Describir y explicar cómo es la calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la fiabilidad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la seguridad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la empatía en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

Justificación del estudio

1.4.3 Justificación teórica.

Esta investigación es un aporte al conocimiento, va a llenar vacíos teóricos en nuestro medio referente a la calidad del servicio educativo, desde la perspectiva de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP. Los resultados del estudio permitieron incrementar el conocimiento sobre la medición de la calidad del servicio educativo, según el enfoque del modelo SERVPERF.

La calidad del servicio educativo se da cuando el cliente (los alumnos) se encuentra satisfecho y conforme sobre los diferentes servicios prestados por dicha institución. Para esto se hace uso del modelo SERVPERF, que contiene las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; es un método que puede ser aplicado por cualquier institución para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios (Cronin y Taylor, 1992) citado por (Salazar, 2017, p. 85). Esta tesis servirá como base para futuras investigaciones que se refieran a la calidad del servicio educativo.

1.4.4 Justificación Práctica.

La investigación va a contribuir a la solución de la problemática de la deficiencia que se pueden encontrar como falta de seguridad por parte del colegio, daños en la infraestructura; en relación a la calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñones FAP. Una vez obtenidos los resultados de la investigación, el presente trabajo se pondrá a disposición de la Institución Educativa para que tenga a bien utilizarla en la toma de decisiones, fomenten su aplicación y puedan proponer estrategias que contribuyan con el mejoramiento de la gestión.

1.4.5 Justificación metodológica.

La investigación ha utilizado el modelo SERVPERF para la medición de la calidad del servicio, para lo cual cuenta con un instrumento para la medición de percepciones del servicio, lo cual fue adaptado para la medición de percepciones del servicio educativo; dicho modelo plantea cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos cuestionarios orientados a la calidad del servicio educativo, servirán de orientación a evaluadores de la calidad del servicio educativo.

1.5 Objetivos

Analizar las percepciones que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo que brinda dicha institución.

1.5.1 Objetivo general

Determinar y explicar cómo es la calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar y explicar las características de los elementos tangibles en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la fiabilidad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la capacidad de respuesta en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la seguridad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la empatía en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018.

II. Método

2.1 Metodología de la investigación

2.1.1 Paradigma

El paradigma de esta investigación es el positivismo para ello (sanchez y Huaranga, 1999) tal como lo cita Ñaupas et al. (2014), explica que el positivismo surgió reivindicando los éxitos de la ciencia moderna en la explicación y transformación de los hechos de la naturaleza. Estos éxitos se debían en gran medida a la aplicación del método experimental y de la investigación analítica que pretendía explicar buscando las condiciones y causas de la génesis de los fenómenos de la naturaleza, entendidas éstas como formas de comportamiento constante y regular de los fenómenos.

2.1.2 Método.

Ñaupas et al. (2014), “el método de investigación es hipotético deductivo, porque consiste en ir de la hipótesis a la deducción, para determinar la verdad o falsedad” (p.136).

2.1.3. Enfoque.

Según Ñaupas et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadística, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc (p.97).

2.1.4. Tipo de investigación

Para Ñaupas et al. (2014), la investigación básica sirve de cimiento a la investigación aplicada; fundamentalmente porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. La investigación básica descriptiva es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los

objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales. Como dice R.Gay: “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetivos”. La Investigación descriptiva, puede servir para realizar investigaciones explicativas, tomar decisiones correctivas.

2.1.5. Nivel de investigación

La investigación se sitúa en un nivel descriptivo explicativo. Es descriptivo, porque describiremos y medimos las variables. Es explicativo, porque profundizará al explicar los fenómenos y en que condiciones se manifiesta.

Para Hernández et al. (2010), “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción” (p.152-153).

Para Hernández et al. (2010), el nivel explicativo “está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”.

2.1.6. Diseño de investigación

Es un diseño no experimental de corte transversal. Se refiere a no experimental, porque no se implementará ningún plan acción en campo y es de corte transversal porque solo se recogerá datos en un solo momento. Hernández et al. (2010), “se refiere que los estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

2.2 Variable, operacionalización

2.2.1 Calidad del servicio educativo

Definición conceptual de la variable.

La calidad en el servicio de un establecimiento educativo se da cuando el cliente (los alumnos) se encuentra satisfecho y conforme sobre los diferentes servicios prestados por dicha institución. Para esto se hace uso del modelo servperf, que contiene las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; es un método que puede ser utilizado por cualquier organización para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios (Cronin y Taylor, 1992) citado por (salazar, 2017, p. 85).

Dimensión 1: Tangibilidad

Para los autores (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (salazar, 2017, p. 85), tangibilidad es la “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, muebles y materiales de comunicación”

Dimensión 2: Fiabilidad

Para los autores (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (salazar, 2017, p. 85), fiabilidad es la “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, otorgar un servicio de calidad y compromiso”.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Para los autores (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (salazar, 2017, p. 85), capacidad de respuesta es la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio”

Dimensión 4: Seguridad

Para los autores (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (salazar, 2017, p. 85), seguridad es “conocimiento y acciones mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad, comunicación y confianza”.

Dimensión 5: Empatía

Para los autores (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (salazar, 2017, p. 85), empatía es “atención personalizada y el interés que dispensa la organización a sus clientes”.

Definición operacional de la variable.

La calidad del servicio educativo se ve reflejado en la satisfacción y en la conformidad de la comunidad educativa acerca de los diferentes servicios que brinda dicha institución. Para conocer cuales son las percepciones de los clientes (alumnos) se emplea el modelo Servperf, la cual se encarga de evaluar para así mejorar la calidad del servicio. La variable de estudio tiene cinco dimensiones, las cuales empieza por elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; estas dimensiones asu vez esta sub divididas por indicadores las cuales se comprobará su confiabiilidad mediante el alfa de cronbach y validez mediante juicio de experto.

2.2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: La calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Muebles,	Del 1 al 2		
	equipos,	Del 3 al 4		
	infraestructura	Del 5 al 8		
Fiabilidad	Fiable,	Del 9 al 10		
	buen servicio,	Del 11 al 12	1=muy deficiente	deficiente: 30 - 60
	compromiso	Del 13 al 14	2=deficient	
Capacidad de respuesta	Buen servicio,	Del 15 al 16	3=regular	
	Disposición	Del 17 al 18	4=bueno	buena: 91 - 120
			4=muy bueno	
Seguridad	Seguridad,	Del 19 al 21		
	Conocimiento	Del 22 al 23		
Empatía	Comunicación,	Del 24 al 25		
	interés,	Del 26 al 28		
	atención personalizada	Del 29 al 30		

Matriz de Operacionalización

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Muebles • infraestructura 	<p>Del 1 al 2</p> <p>Del 3 al 4</p> <p>Del 5 al 8</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Escala de Likert: Muy deficiente Deficiente, Regular, Buena, Muy buena</p>
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Fiable • Buen servicio • Compromiso 	<p>Del 9 al 10</p> <p>Del 11 al 12</p> <p>Del 13 al 14</p>		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Buen servicio • Disposición 	<p>Del 15 al 16</p> <p>Del 17 al 18</p>		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Conocimiento 	<p>Del 19 al 21</p> <p>Del 22 al 23</p>		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Interés • Atención personalizada 	<p>Del 24 al 25</p> <p>Del 26 al 28</p> <p>Del 29 al 30</p>		

2.3 Población, muestra

2.3.1 Población.

La población del presente estudio está compuesta por 149 alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del Colegio José Quiñones FAP, ubicada en Lima. Para Hernández et al. (2010), “las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo” (p.174).

Para Ñaupas et al. (2014), la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación. En la investigación social se acostumbra a diferenciar en dos tipos de población, población objetivo, que es la población total pero no disponible, y la población accesible que es la disponible y la que sirve a la investigación.

2.3.2 Muestra

Para Ñaupas et al. (2014), la muestra es censal cuando la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo los costos al utilizar este método pueden ser muy altos (p. 246).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó en esta investigación se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudará a recoger información a través de las respuestas que han otorgado los alumnos de 4to y 5to año de secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP en Lima. Según Ñaupas et al. (2014), “la encuesta constituye en averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas mediante la modalidad de la entrevista o cuestionario” (p. 253).

2.4.2 Instrumentos

El instrumento de recolección que se utiliza en esta investigación es el cuestionario. Para Hernández et al. (2010), “[...]. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

Tabla 2. *Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad del servicio educativo*

Nombre del instrumento: La calidad del servicio educativo

Autores: (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Adaptado por: Benites Levizaca Evelin Mayumy (2018)

Lugar: Institución Educativa José Quiñonez de la FAP.

Fecha de aplicación: Viernes 14 de Diciembre

Objetivo: Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo

Administrado a: Los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria

Tiempo 25 minutos

Margen de error: 5%

Observación: Por la investigadora

2.4.3 Validez del instrumento.

“La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

El Juicio de Expertos se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (Hernández et al., 2010, p. 204). El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos.

Tabla 3. *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento “La calidad del servicio educativo”.*

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Aguero Alva Hugo Lorenzo	Aplicable
Dr.	Martínez López Edwin Alberto	Aplicable
Dr.	Conde Beltran Vanesa	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad del instrumento.

Para Hernández et al. (2010), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Según Ñaupas et al. (2014), “un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas [...]. La confiabilidad se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad. El coeficiente de confiabilidad perfecto es 1, y los que oscilan entre 0.66 y 0.71 son aceptables, siendo el mínimo 0.66 [...]” (p.216).

El Alfa de Cronbach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más cerca este al coeficiente cero (0), mayor error habrá en la medición (Hernández et al., 2010, p. 302).

Para medir la confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

En dónde:

s_i^2 = es la varianza del ítem i

s_T^2 = es la varianza de la suma de todos los ítems

K = es el número de preguntas o ítems

Tabla 4. *Confiabilidad*

Confiabilidad	
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas (2014, p.217)

Se realizó una prueba piloto en el Colegio José Quiñonez de la FAP, para comprobar la viabilidad del instrumento dando como resultado lo siguiente:

Tabla 5. *Estadísticos de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	30

Interpretación:

El resultado del Alfa de Cronbach es 0.751, esto nos indicó que según Ñaupas et al. (2014) el Alfa de Cronbach exhorta de 0,751 hacia arriba es excelente confiabilidad (p 217).

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utiliza para observar el comportamiento de la variable “calidad del servicio educativo”, mediante las dimensiones e indicadores, las cuales serán contrarrestadas mediante tablas con sus respectivas figuras e interpretaciones.

2.5.1 Estadística descriptiva

Para Ñaupas et al. (2014) define a la estadística descriptiva que tiene como objeto fundamental, procesar, resumir y analizar un conjunto de datos obtenidos de las variables estudiadas. Estudia un conjunto de medidas o estadígrafos mediante las cuales es posible comprender la magnitud de las variables estudiadas, como las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión (p. 254). Los resultados se presentaron empleando gráficos de barras tanto para la variable calidad del servicio educativo y para las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.6 Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados a la institución educativa y el anonimato sobre la identidad de los individuos que participan en el estudio.

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente del director de la Institución Educativa José Quiñones FAP. Asimismo, se mantuvo: a) el anonimato de los sujetos encuestados que en este caso son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejujuamiento.

III. Resultados

3.1 Fiabilidad del instrumento

La validez de un diseño de investigación se refiere al grado de control y posibilidad de generalización que tiene el investigador sobre los resultados que obtiene. El Juicio de Expertos se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (Hernández et al., 2010, p. 204). El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos. Para medir la confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

Tabla 6. *Fiabilidad General*

Confiabilidad	
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas (2014, p.217)

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	30

Interpretación:

De acuerdo a lo analizado mediante el programa estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach en la Tabla 6, se observa que el nivel de confianza de la variable es estudio es de 0,751, lo que nos indica que tiene una excelente coeficiente de confiabilidad.

3.2 Análisis de los resultados

Tabla 7. *Calidad del servicio educativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	REGULAR	27	18,1	18,1
	BUENA	122	81,9	81,9
	Total	149	100	100

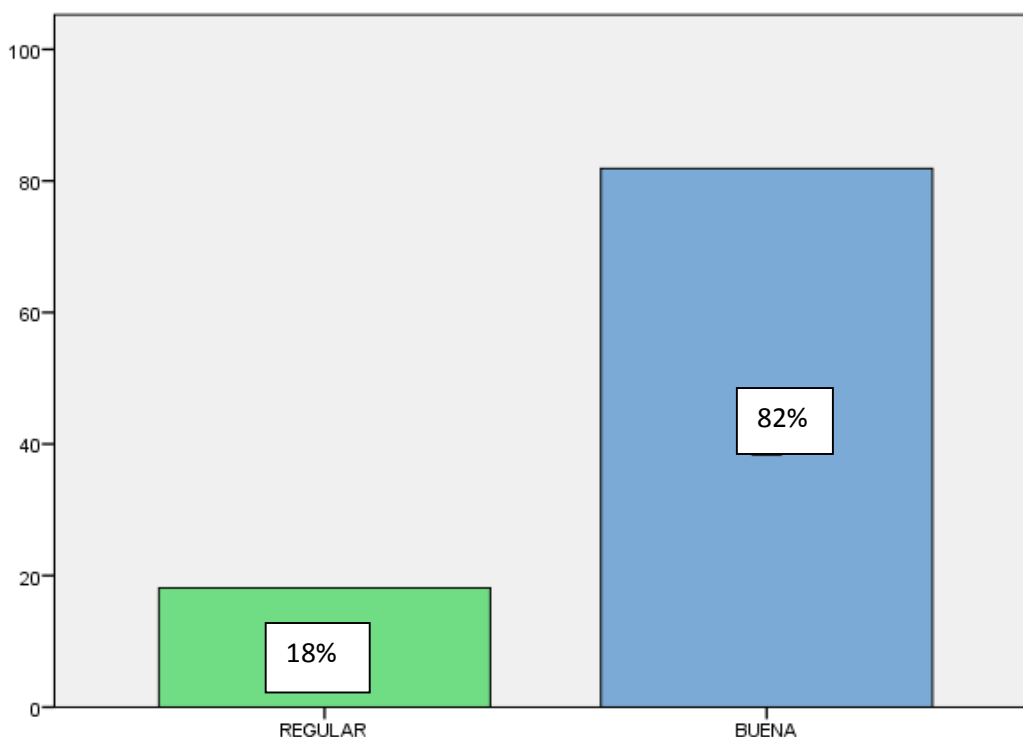


Figura 2. *Calidad del servicio educativo*

Interpretación:

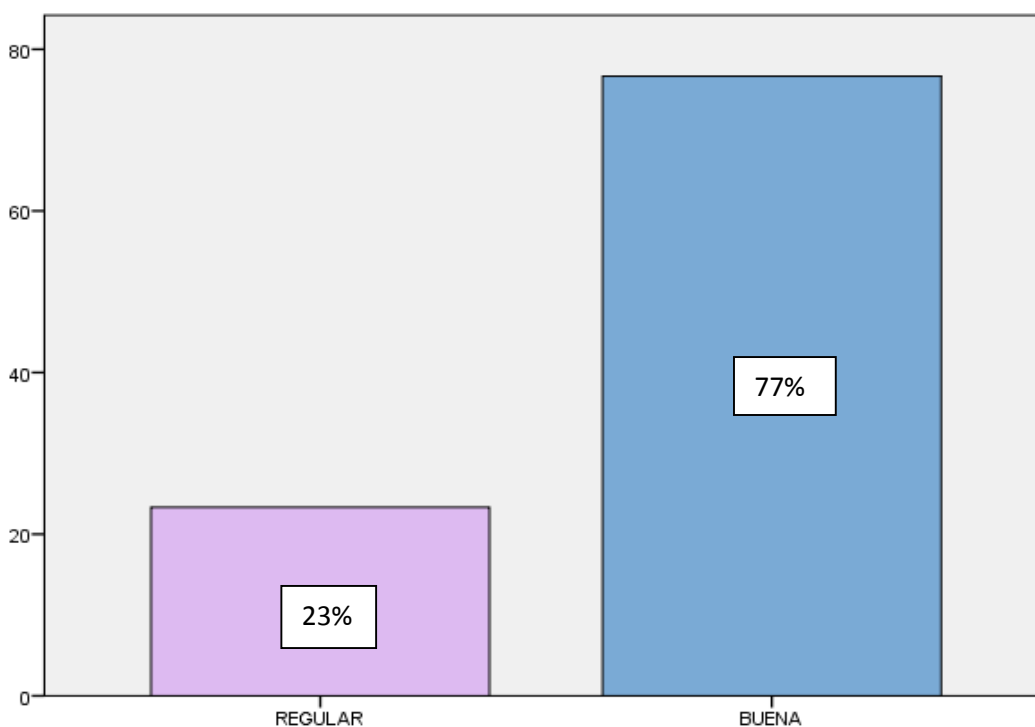
Según los resultados, se observa que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre la calidad del servicio educativo logra satisfacer sus necesidades; debido a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, los agentes académicos como personal administrativo y docentes brindan la atención necesaria y responden a tiempo a los requerimientos y sugerencias académicas, para el 18% de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria la calidad del servicio educativo logra

satisfacer sus necesidades, pero que hay que seguir mejorando; y esto se debe a que para algunos alumnos si hay calidad del servicio educativo y para otros no desde su percepción; esto puede deberse a que en algun momento los alumnos han tenido una mala experiencia en la institución educativa, también porque a los muebles del aula se tiene que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad.

Tabla 8. *Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	REGULAR	34	22,8	22,8
	BUENA	115	77,2	77,2
	Total	149	100	100

Figura 3. Elementos tangibles



Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 77% de la población califica como buena a los elementos tangibles y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre los equipos electrónicos, muebles del aula e infraestructura satisfacen sus necesidades, el 23% de la población califica como regular a los elementos tangibles y esto se

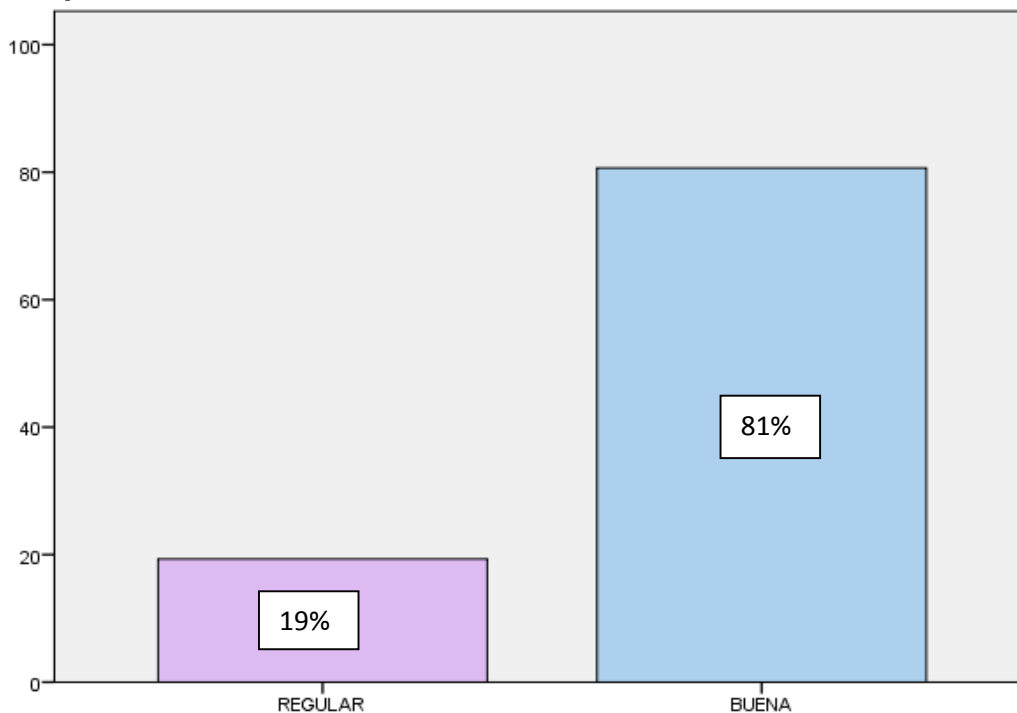
debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre los equipos electrónicos, muebles del aula e infraestructura no logran satisfacer sus expectativas por completo, pudiendo ser que los equipos como computadoras, proyectores tienen fallas al momento de ser utilizados para la hora de clase se demora en prender, por otra parte en la infraestructura talves el pateo presenta huecos generando accidentes en los alumnos y esto puede acarrear una disconformidad por parte del escolar.

Tabla 9. *Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	REGULAR	29	19,5	19,5
	BUENA	120	80,5	80,5
	Total	149	100	100

Figura 4. *Fiabilidad*

Interpretación:



Según los resultados, se observa que el 81% de la población percibe como buena la fiabilidad del colegio José Quiñonez de la FAP, y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre el compromiso, confiabilidad e interés por parte de los docentes, personal administrativo satisfacen totalmente sus necesidades, cabe recalcar que cada

alumno manifiesta su percepción del servicio que brinda el colegio, 19 % de la población califica como regular la fiabilidad que brinda el colegio, los docentes y personal administrativo, pudiendo ser a que el medio de comunicación que es la página web no esta actualizada, que no se sienten satisfechos con la educación que brinda el colegio, que no perciben el compromiso del docente a la hora de enseñar, generando insatisfacción en los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP.

Tabla 10. *Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	REGULAR	34	22,8	22,8
	BUENA	115	77,2	77,2
	Total	149	100	100

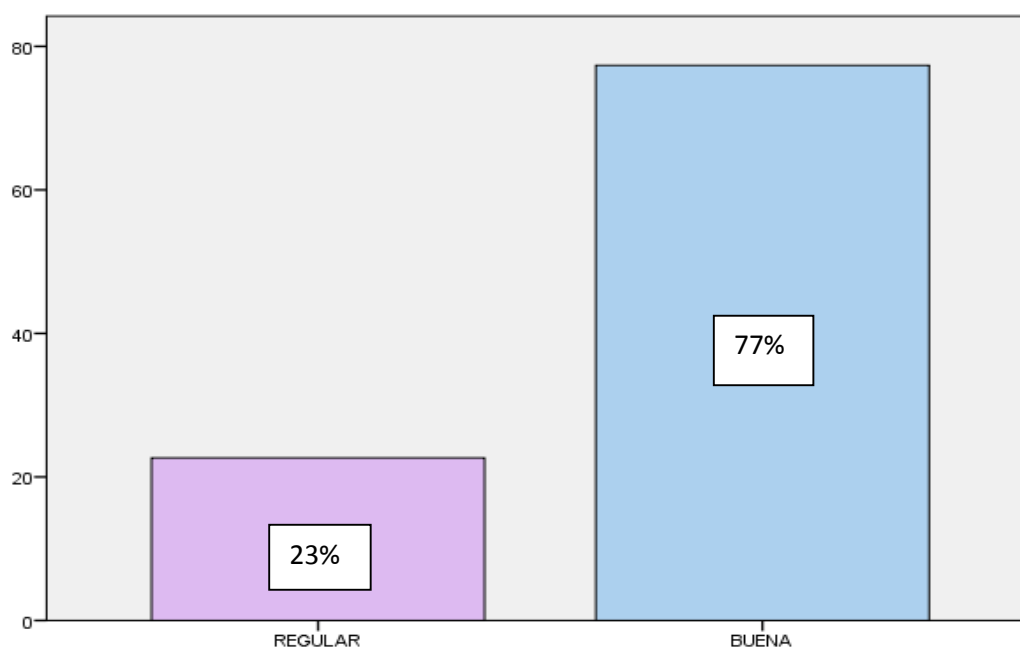


Figura 5. *Capacidad de respuesta*

Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 77% de la población que son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria califican de buena la capacidad de respuesta que tiene los docentes y personal administrativo,

considerando así que existe calidad del servicio educativo y que sus expectativas a sido cubiertas, debido a que al momento de ser atendidos o consultar sus inquietudes académicas han sido atendidas, superando sus necesidades del servicio; esto indica que el personal docente ha prestado atención a las dudas académicas de los alumnos, el personal administrativo a respondido a las consultas académicas en el tiempo oportuno; el 23% de la población califica de regular la capacidad de respuesta por parte de los docentes y personal administrativo y esto indican que hay que mejorar con la calidad del servicio educativo, debido a que han tenido una mala experiencia al momento de ser atendidos o consultar sus inquietudes académicas. Esto se debe a que el docente siguió con la clase antes de atender la inquietud académica, el personal administrativo no respondió a tiempo la pregunta académica al alumno, generando una insatisfacción en el cliente que son los alumnos de el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima.

Tabla 11. *Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	DEFICIENTE	1	0,7	0,7
	REGULAR	32	21,5	21,5
	BUENA	116	77,9	77,9
	Total	149	100	100

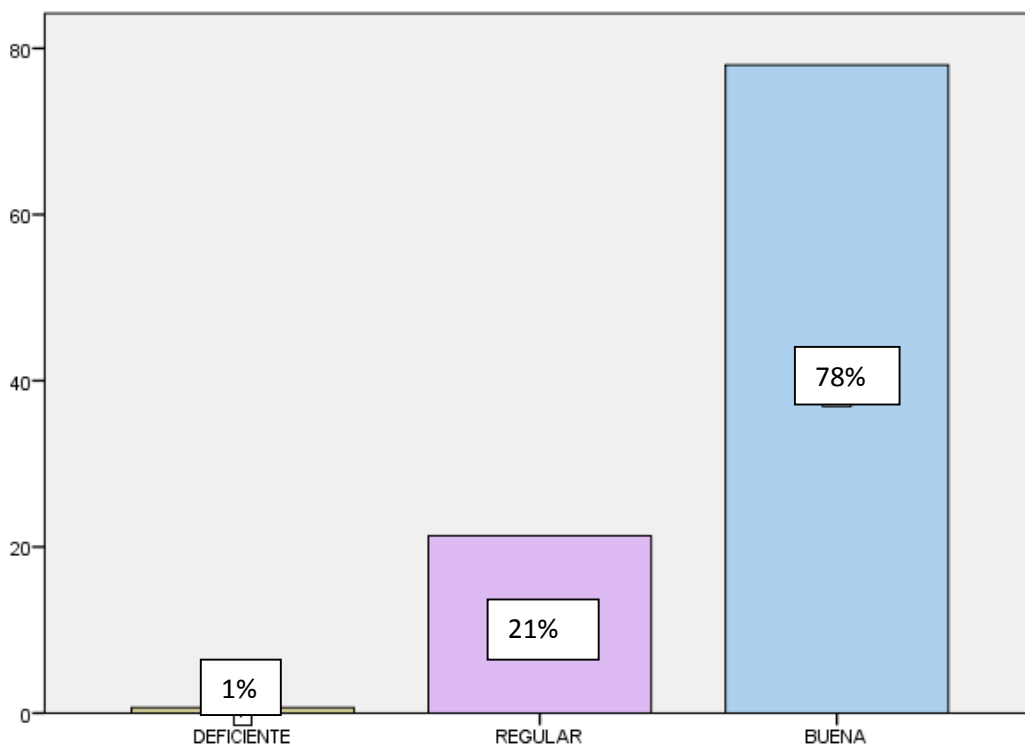


Figura 05: Seguridad

Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 78% de la población que son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria perciben como buena la seguridad por parte de la Institución Educativa José Quiñonez de la FAP, debido a que han tenido una buena experiencia dentro de las instalaciones del centro educativo, esto manifiesta que los alumnos se sienten seguros en las instalaciones, que están de acuerdo con la enseñanza y la metodología que brindan los docentes, el 21% de la población que son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria perciben y califican como regular la seguridad que brinda la institución educativa y que se tiene que seguir mejorando para alcanzar la calidad del servicio educativo; debido a que sus necesidades no han sido cubiertas en su totalidad o han tenido una mala experiencia en el servicio educativo, el 1% de la población que son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria perciben y califican como deficiente la seguridad que brinda la institución educativa, debido a que sus necesidades no han sido cubiertas en su totalidad y han tenido una mala experiencia con el servicio.

Tabla 12. *Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	REGULAR	28	18,8	18,8
	BUENA	121	81,2	81,2
	Total	149	100	100

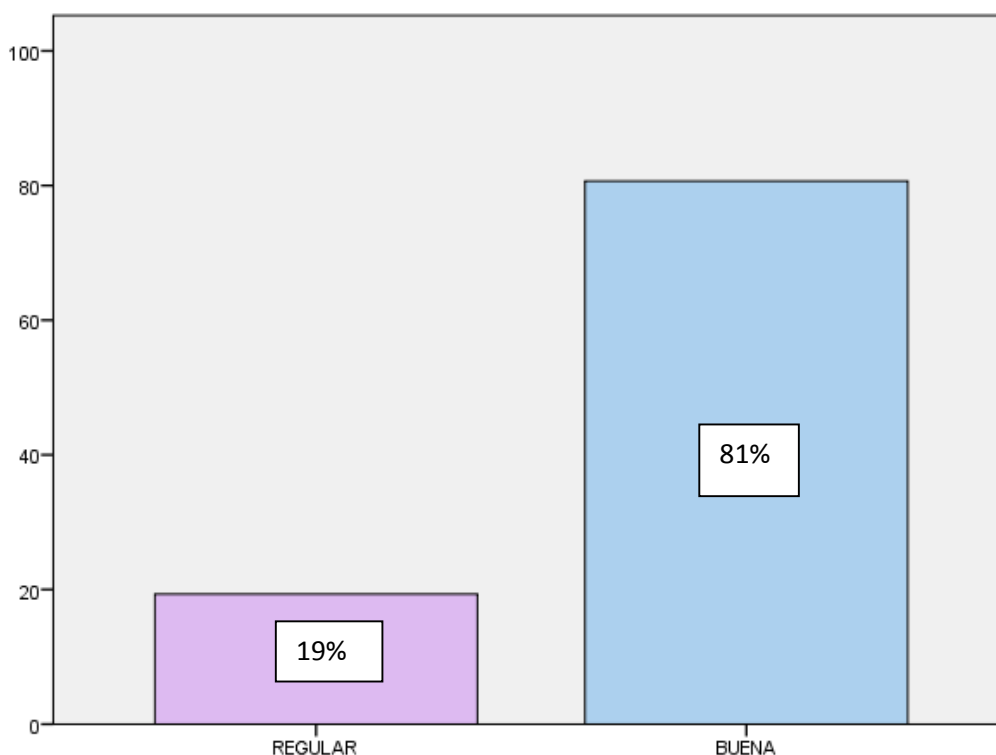


Figura 6: Empatía

Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 81% de la población que son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la Fap, perciben y califican como buena la dimensión empatía por parte de los docentes al momento de volver a explicar la clase para los alumnos que tienen dudas académicas y del personal administrativo muestra interés al momento de absolver consultas académicas, generando en los alumnos una satisfacción en el servicio esperado y que cumple con sus expectativas por ende han tenido una buena experiencia, el 19% de la población que son los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la Fap, perciben y califican como regular la dimensión empatía que brindan los docentes y el personal administrativo, ya que sus necesidades han sido

cumplidas pero no han superado sus expectativas y hay que seguir mejorando en el servicio. Esto puede deberse a que falta compromiso e interés por parte de los docentes al momento de enseñar, la institución educativa no brinda la atención personalizada que necesita cada alumno y que no hay una comunicación horizontal entre el docente, directivo y alumno.

IV. Discusión

El presente estudio es sobre la calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, cumplió con sus objetivos planteados, toda vez que se logró levantar la información mediante el uso del cuestionario servperf modelo ampleamente utilizado, mejorado. No obstante al ser un modelo genérico se realizó la respectiva adaptación al ámbito académico, específicamente para el servicio educativo, con su respectiva prueba de validación y confiabilidad lo que garantiza la consistencia de los resultados del presente trabajo de investigación. Conveniente señalar que se utilizó una muestra censal, habiendo encuestado a todos los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria, a pesar que voluntariamente consintieron su participación en el estudio, la sola presencia del docente en aula hecho que pudo influir en los resultados, afectando tanto la validez del estudio. Así mismo, conviene precisar que, para todas las dimensiones estudiadas, los resultados se agruparon en tres niveles de calidad: deficiente (expectativa insatisfecha), regular (expectativa satisfecha) y buena (expectativa superada). En este contexto, se obtuvieron los resultados siguientes:

En relación con el objetivo general planteado en la presente investigación se encontró que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía satisfacen sus necesidades; debido a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, el personal administrativo y docentes brindan la atención necesaria y responden a tiempo a los requerimientos y sugerencias académicas, para el 18% de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía logra satisfacer sus necesidades pero que hay que seguir mejorando; y esto se debe a que para algunos alumnos si hay calidad del servicio educativo y para otros no desde su percepción; esto puede deberse a que en algún momento los alumnos han tenido una mala experiencia en la institución educativa, también porque a los muebles del aula se tiene que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad.

Además, estos resultados concuerdan en cierta medida con el autor Cueva en la cual todos los aspectos mencionados en su conclusión se encuentran intrínsecamente incluidos en mi trabajo de investigación que describe la calidad del servicio educativo en función a las cinco dimensiones del modelo SERVPERF que son elementos tangibles que contribuyen con el desarrollo y aprendizaje del alumno para que se puedan desenvolver ante la sociedad, también esta la dimensión fiabilidad que es parte esencial para crecimiento académico de los alumnos, esta también la capacidad de respuesta que tiene que ver la prontitud con que se resuelve las inquietudes académicas de los alumnos, también esta la seguridad que es una parte fundamental para el desenvolvimiento y desarrollo del educando, y por último esta la dimensión empatía que permite interactuar tanto al personal que labora en la institución con los alumnos, para formar un vínculo de respeto. Cueva (2017), señala que la calidad en las instituciones educativas, tienen el propósito fundamental de perfeccionar de manera integral al estudiante, ya sea en aspectos de libertad y responsabilidad, y de esta manera tengan una autorrealización en la sociedad y cultura, es por esta razón que se considera a éste como factor fundamental de la calidad educativa.

Con relación a los resultados sobre calidad del servicio educativo que brinda el Colegio José Quiñonez de la FAP, de acuerdo a las percepciones de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria, arrojaron que los servicios que brinda el colegio logran satisfacer sus necesidades, pero hay que seguir mejorando la calidad del servicio educativo debido que hay un porcentaje de 18% de alumnos que manifiestan haber tenido una mala experiencia y por ende califican de regular la calidad del servicio educativo del Colegio José Quiñonez, manifiestan que a los muebles del aula se tienen que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad, el personal administrativo muestra poca empatía al momento de resolver inquietudes académicas. Algo similar reportó Villalobos (2016) que concluyó que la percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo: la ausencia del Director, poca amabilidad del Director, 72% afirman que los docentes a veces son puntuales en las asistencias a sus labores; los planes de estudio son poco conocidos por los alumnos; no existe

automotivación para el estudio de ellos, a veces toman en consideración las indicaciones dadas por los docentes. En esa línea Torres (2017) argumenta que los profesores necesitan reforzar sus conocimientos mediante estudios complementarios o capacitaciones ya que se han encontrado deficiencias a la hora de impartir conocimiento a los alumnos y han manifestado quejas.

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre los elementos tangibles en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, se encontró en los ítems evaluados a los estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria tienen una percepción y califican de regular los equipos electrónicos, muebles del aula e infraestructura lo cual no satisfacen sus necesidades por completo, pudiendo ser que los equipos como computadoras, proyectores tienen fallas al momento de ser utilizados para la hora de clase se demora en prender, por otra parte en la infraestructura talves el pateo presenta huecos generando accidentes en los alumnos y esto puede acarriar una disconformidad por parte del escolar. Por otra parte los estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria califican de buena los elementos tangibles en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, porque están direccionadas hacia los objetivos de su formación académica, se sienten en un ambiente acogedor que les permite recrearse y sentirse seguros dentro de la institución educativa.

Lozano (2014) argumenta que es necesario mayor liderazgo del Director, mayor compromiso de los docentes con el desempeño de su función en el aula, compartir los planes de aprendizaje a los estudiantes, que estos se auto motiven, tienen formas de estudiar, valoran la importancia de la organización del aula y es necesario poner atención a los conflictos que se generan en el aula.

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre la fiabilidad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, se encontró en los ítems evaluados a los estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria, tienen una percepción y califican de regular; esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos sobre el compromiso, confiabilidad e interés por parte de los docentes y personal administrativo no satisfacen totalmente sus expectativas,

pudiendo ser a que el medio de comunicación que es la página web no esta actualizada, que no se sienten satisfechos con la educación que brinda el colegio, que no perciben el compromiso del docente a la hora de enseñar, generando insatisfacción en los alumnos; cabe recalcar que cada alumno manifiesta su percepción del servicio que brinda el colegio. Por otra parte los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria califican como buena la fiabilidad que brinda el colegio, los docentes y personal administrativo.

Para Terrones (2015) lo que quiere la teoría de la calidad educativa es que el educando y educador se encuentren en un medio en donde se logre cubrir las necesidades, expectativas, es decir desarrollar constantemente una mejora continua a favor de la institución y que los beneficiados sean todos los agentes y alumnos de la institución educativa, y es que una calidad educativa esta en función en tanto se enriquezca a los consumidores de este servicio (párr 12).

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre la capacidad de respuesta en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, se encontró en los ítems evaluados a los estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria tienen una percepción y califican de regular la capacidad de respuesta por parte de los docentes y personal administrativo y esto indica que hay que mejorar con la calidad del servicio educativo, debido a que han tenido una mala experiencia al momento de ser atendidos o consultar sus inquietudes académicas. Esto se debe a que el docente siguió con la clase antes de atender la inquietud académica, el personal administrativo no respondió a tiempo la pregunta académica al alumno, generando una insatisfacción en el cliente que son los alumnos de el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima. Por otra parte los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria califican como buena la capacidad de respuesta que tiene los docentes y personal administrativo, considerando así que existe calidad del servicio educativo y que sus expectativas han sido cubiertas, debido a que al momento de ser atendidos o consultar sus inquietudes académicas han sido atendidas, superando sus expectativas del servicio; esto indica que el personal docente ha prestado atención a las dudas académicas de los alumnos, el personal administrativo a respondido a las consultas académicas en el tiempo oportuno.

Salas y Lucin (2013) argumenta que se tiene que propiciar que los docentes con mayor experiencia y trayectoria compartan con los docentes jóvenes para compartir conocimientos y actualizaciones. Para responder a la metodología utilizada y requerida por la institución educativa que es la exigencia de la educación.

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre la seguridad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, se encontró en los ítems evaluados a los estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria tienen una percepción y califican de deficiente la seguridad que brinda la institución educativa, debido a que sus expectativas no han sido cubiertas en su totalidad y han tenido una mala experiencia con el servicio. Debido a que tuvieron un accidente dentro de las instalaciones del colegio José Quiñonez de la FAP, o no están de acuerdo con la metodología de enseñanza que imparten los docentes. Por otra parte los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria califican de regular la capacidad de respuesta que brinda la institución educativa y que se tiene que seguir mejorando para alcanzar la calidad del servicio educativo; debido a que sus necesidades no han sido cubiertas en su totalidad o han tenido una mala experiencia en el servicio educativo. Por otra parte los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria perciben y califican de buena la seguridad por parte de la Institución Educativa José Quiñonez de la FAP, debido a que han tenido una buena experiencia dentro de las instalaciones del centro educativo, esto manifiesta que los alumnos se sienten seguros en las instalaciones, que están de acuerdo con la enseñanza y la metodología que brindan los docentes.

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre la empatía en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, se encontró en los ítems evaluados a los estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria tienen una percepción y califican como regular la dimensión empatía que brindan los docentes y el personal administrativo, ya que sus necesidades han sido cumplidas pero no han superado sus expectativas y hay que seguir mejorando en el servicio. Esto puede deberse a que falta compromiso e interés por parte de los docentes al momento de enseñar, la institución educativa no brinda la

atención personalizada que necesita cada alumno y que no hay una comunicación horizontal entre el docente, directivo y alumno. Por otra parte los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria perciben y califican como buena la dimensión empatía por parte de los docentes al momento de volver a explicar la clase para los alumnos que tienen dudas académicas y del personal administrativo muestra interés al momento de absolver consultas académicas, generando en los alumnos una satisfacción en el servicio esperado y que cumple con sus expectativas por ende han tenido una buena experiencia.

Salazar (2017) argumenta hacer un taller de cultura empática que congregará al personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico; estos serán dirigidos por un grupo seleccionado de profesionales expertos quienes les demostrarán que la empatía es un gran paso para mejorar nuestras relaciones humanas.

V. Conclusiones

Primera:

El objetivo general planteado en la presente investigación se encontró que el 18% de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del Colegio José Quiñonez califica de regular calidad del servicio educativo; y esto se debe a que para algunos alumnos no hay calidad del servicio educativo desde su percepción; esto puede deberse a que en algún momento los alumnos han tenido una mala experiencia en la institución educativa, se tiene que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad.

Segunda:

Los contenidos de la dimensión elementos tangibles determinan el grado de satisfacción que los usuarios manifiestan con los recursos disponibles para atender sus necesidades, tanto en lo que respecta a las instalaciones físicas, muebles y equipos, para el análisis se utilizan 8 ítems. Se determinó que la percepción de elementos tangibles en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, es de regular calificación. Entre los resultados tenemos que los subindicadores, muebles del aula, los equipos electrónicos e infraestructura no satisfacen sus necesidades por completo, pudiendo ser que los equipos como computadoras, proyectores tienen fallas al momento de ser utilizados para la hora de clase se demora en prender, por otra parte en la infraestructura talves el pateo presenta huecos generando accidentes en los alumnos y esto puede acarrear una disconformidad por parte del escolar.

Tercera:

La dimensión fiabilidad analiza la capacidad de ofrecer el servicio prometido de forma segura, seria y formal, libre de daños, riesgos, dudas e inseguridades. Se determinó que la percepción de fiabilidad en la Institución Educativa José Quiñonez de la FAP de Lima, es de regular calificación. Entre los resultados tenemos que los sub indicadores, confiabilidad, buen servicio y compromiso que brindan los docentes y personal administrativo no satisfacen totalmente sus necesidades, pudiendo ser a que el medio de comunicación que es la página web no esta actualizada, que no se sienten satisfechos con la educación que brinda el colegio, que no perciben el compromiso del docente a la hora de

enseñar, generando insatisfacción en los alumnos; cabe recalcar que cada alumno manifiesta su percepción del servicio que brinda el colegio.

Cuarta:

La dimensión capacidad de respuesta se refiere al deseo y disposición de ayudar a los usuarios y proveerles del mejor servicio rápidamente. Se determinó que la percepción de capacidad de respuesta en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, es de regular calificación. Entre los resultados tenemos que los sub indicadores, buen servicio y disposición que brindan los docentes y personal administrativo no cumplen sus necesidades y esto indica que hay que mejorar con la calidad del servicio educativo, debido a que han tenido una mala experiencia al momento de ser atendidos o consultar sus inquietudes académicas. Esto se debe a que el docente siguió con la clase antes de atender la inquietud académica, el personal administrativo no respondió a tiempo la pregunta académica al alumno.

Quinta:

La dimensión seguridad se centra en la cortesía, el conocimiento, la confianza o credibilidad que los empleados suscitan en los usuarios. Se determinó que la percepción de seguridad en la Institución Educativa José Quiñonez de la FAP de Lima, es de regular calificación. Entre los resultados tenemos que los sub indicadores seguridad y conocimiento que brinda el colegio no se han sentido satisfechos en su totalidad y han tenido una mala experiencia con el servicio; debido a que tuvieron un accidente dentro de las instalaciones del colegio José Quiñonez de la FAP, o no están de acuerdo con la metodología de enseñanza que imparten los docentes.

Sexta:

La dimensión empatía recogen información sobre el respeto y consideración personalizada que los empleados muestran hacia el cliente, son 7 ítems (ver Figura 6). Se determinó que la percepción de empatía en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, es de regular calificación. Entre los resultados tenemos que los sub indicadores comunicación, interés y atención personalizada que brindan los docentes y el personal administrativo, no han

superado sus expectativas y hay que seguir mejorando en el servicio. Esto se debe a que falta compromiso e interés por parte de algunos docentes al momento de enseñar, perjudican a los alumnos, desde la percepción del alumno la institución educativa no brinda la atención personalizada que necesitan y que no hay una comunicación horizontal entre el docente, directivo y alumno.

VI. Recomendaciones

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito de que la Institución Educativa José Quiñones de la FAP, lo consideren para emplearlo en dichos colegios.

Primera:

Se recomienda al Colegio José Quiñonez de la Fap, a manera general utilice este trabajo de investigación para que tenga a bien utilizarla en la toma de decisiones, fomenten su aplicación y puedan proponer estrategias que contribuyan con el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en dicha institución.

Segunda:

Se sugiere al Colegio José Quiñonez de la Fap, continuar mejorando los elementos tangibles que incluye la infraestructura, muebles y equipos tecnológicos. Para la infraestructura exactamente para el patio escolar reparar las grietas y huecos del piso que son un peligro para los alumnos, en cuanto a los muebles es dar mantenimiento constante y para los equipos tecnológicos es renovar de éstos para capacitar de mejor manera a los alumnos, como consecuencia ellos serían más diestros en cuestiones informáticas y estarán actualizados con las herramientas tecnológicas.

Tercera:

Se sugiere al Colegio José Quiñonez de la Fap, continuar mejorando la dimensión fiabilidad que incluye confiabilidad, buen servicio y compromiso. Para el indicador confiabilidad exactamente para la página web del colegio es actualizar eventos y actividades que brinda. En cuanto al compromiso que brindan los docentes respecto a la enseñanza hay que seguir mejorando puesto que el alumno merece y necesita aprender para su desarrollo académico.

Cuarta:

Se sugiere al Colegio José Quiñonez de la Fap, continuar mejorando la dimensión capacidad de respuesta que incluye buen servicio y disposición para lograr tener una buena calidad del servicio educativo. Para el indicador buen servicio el personal administrativo tiene que demostrar empatía al momento de gestionar o solucionar inquietudes respecto al ámbito académico y que el cliente que son los alumnos o padres de familia se sientan satisfechos con el servicio.

Quinta:

Se sugiere al Colegio José Quiñonez de la Fap, continuar mejorando la dimensión seguridad para lograr la calidad del servicio educativo a favor de la propia institución y de sus clientes. Para el indicador seguridad la institución educativa tiene que hacer mantenimientos y reparaciones en las instalaciones educativas debido a que se han presentado accidentes por parte de los alumnos.

Sexta:

Se sugiere al Colegio José Quiñonez de la Fap, continuar mejorando la dimensión empatía que incluye comunicación, interés y atención personalizada. Para el indicador comunicación se ha encontrado inconvenientes en donde el alumno ha percibido el poco interés en aclarar sus dudas académicas por parte del docente en la hora de clase ocasionando muchas veces la intervención del padre de familia, en su mayoría de casos se ha debido a malos entendidos dados en clase, por ello se sugiere una mayor comunicación por parte del docente, demostrar interés y si es necesario dar una atención personalizada al alumno para aclarar sus dudas académicas ya sea durante la clase o en el tiempo libre del docente.

VII.Referencias

- Álvarez, J., Álvarez I., Bullón J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de Gestión y Herramientas de calidad*. España: Ideas propias Editorial
- Araya, L. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. (tesis de maestría, universidad de Barcelona, España).
- Araya, C y Castillo, L. (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad del servicio en educación?. *Revista Píquen*
- Avila, B. (2017). *Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas*. (tesis doctoral, Universidad de la Salle, Bogotá).
- Colmeras, O y Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Recuperado de <http://www.cyta.com.arta0604/v6n4a2.htm>
- Cuevas, R. (2010). *Gerencia, gestión y liderazgo educativos*. Lima: editorial san marcos E.I.R.L.
- Champi, G y Minaya, P. (2013). *Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas del distrito del villa el salvador ugel 01*.(tesis de maestría, universidad César Vallejo, Lima). Recuperado de <http://ewpositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9726>
- Chiavenato I. (2011). *Teoría general de la administración*. (11^o ed). Brasil: Mc Graw Hill
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de aplicación del Instituto de educación superior pedagógico público “ Emilia Barcia Boniffatti”*. (tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima)

- Duque, E y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Colombia: Criterio Libre.
- Esquivel, A. (2002). Calidad educativa. Revista Voz Normalista. México
- Esteban, C y Rubio, L. (2006). Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías: estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio. España: Editorial vision net
- Friti Abu et al. (2008). Service Quality and student satisfaction: a case study al private higher education institutions. International Business Research
- Gentos, S y Montes, M. (2010). Cómo elaborar un diagnóstico de la calidad de un centro educativo: implementación y resultados de un modelo. Recuperado de <http://www.leadquaed.com>
- Hernandez, R et al. (2010). Metodología de la investigación. (5ª ed).México: Mc Graw Hill
- Lozano, A. (2014). *Percepción de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Jóse gabriel condorcanqui noguera” de la comunidad del distrito de yauyucán santa cruz.* (tesis de maestria, universidad nacional de cajamarca, lima). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8191/Villanueva_LMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H. et al. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis. (4ª ed). Bogotá: Ediciones de la U
- Oliveira D., R. (2002). Teorías de la administración. (1ª ed). México: International Thomson Editores.
- Palomino K., A. (2000). *Gerencia de empresas y administración de la calidad.* (1ª ed). Lima: Ediciones Universidad de San Martín de Porres.

- Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the servqual scale. *Journal of retailing*.
- Pérez, R et al. (2000). *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.
- Ramírez C., C. (2008). *Fundamentos de Administración*. (2ª ed). Colombia: Ecoe ediciones.
- Reyes, S. (2013). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share*.(tesis de maestría, universidad rafael landívar, Guatemala. Recuperado de <http://www.biblio3.url.edu.gt/tesario/2014/01/01/reyes-sonia.pdf>
- Salas, J y Lucin, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. (tesis magisterial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador).
- Salazar, M. (2017). *Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto superior tecnológico*.(tesis de maestría, universidad de católica de santa maría, Arequipa).
- Terrones, E. (2015). *La teoría de la calidad educativa y las universidades*. Recuperado de <http://eudoroterrones.blogspot.com/2015/03/la-teoría-de-la-calidad-educativa-y-las.html?m=1>
- Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa de Andalucía de la perspectiva del profesorado de educación primaria* (tesis doctoral, Universidad de Sevilla, España). Recuperada de <http://hdl.handle.net/1144/67502>
- Tumino, M y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. *Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

- Valdes B., L. (2002). *Levolución empresarial del siglo XXI: Conocimiento y capital intelectual: las nuevas ventajas competitivas de la empresa*. Bogotá: Editorial Norma.
- Villalobos, M. (2016). *Percepción de la calidad del servicio educativo de la institución educativa “José Gabriel Condorcanqui Noguera” de la comunidad del distrito de yauyucán santa cruz*. (tesis de maestría, Universidad nacional de cajamarca, Lima)
- Villanueva, M. (2016). *Calidad del servicio educativo y la imagen de marca en una institución educativa de Santiago de Surco, Ugel 07*. (tesis de maestría, universidad cesár vallejo, Lima). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/8191/villanueva_LMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. Anexos



**La calidad del servicio educativo en el Colegio José
Quiñonez de la FAP de Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:
Br. Evelin Mayumy Benites Levizaca

PERÚ – 2019

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Analizar las percepciones que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo que brinda dicha institución. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: corte transversal. La población estuvo formada por 149 alumnos. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20). Luego de la recolección y procesamiento estadístico de datos, se encontró que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio; debido a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, los agentes académicos como personal administrativo y docentes brindan la atención necesaria y responden a tiempo a los requerimientos y sugerencias académicas.

Palabras claves: *calidad del servicio, percepción del alumno, educación secundaria*

Abstract

The present investigation objective was: To analyze the perceptions of the fourth and fifth year high school students of the schools of the FAP of Lima, about the quality of the educational service offered by these institutions. The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, descriptive descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design: cross section. The population consisted of 149 students, and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through reliability statistics (Cronbach's Alpha, KR-20). After the collection and statistical processing of data, it was found

that 82% of the population qualifies as good the quality of the educational service; Because they feel safe in their classrooms, the same education given in class contributes to their academic development, the academic agents as administrative staff and teachers provide the necessary attention and respond in time to the academic requirements and suggestions.

Key words: *quality of service, stud*

Introducción

A nivel local se hablará específicamente de la Institución Educativa José Quiñones FAP, ubicada en Lima, este colegio se encarga de la enseñanza de los hijos de los militares y del personal civil que labora en dicha institución. En este caso en la institución se tratará de identificar problemas en torno a la calidad del servicio en base a la educación brindado al alumno; de detectar que existen problemas, estos aspectos perjudicarían al ambiente interno, y también provocarían desacuerdos entre los docentes y padres de familia. Por todos estos aspectos mencionados es que se consideró importante poder realizar esta investigación, y así contribuir con los resultados obtenidos.

Otra definición al respecto sobre calidad del servicio educativo es cuando se supera las expectativas de los clientes (alumnos) mediante el valor agregado que se otorga al servicio que se adquiere; calidad también es lograr la conformidad, satisfacción del cliente; calidad es saber detectar los errores a tiempo y saber solucionarlos y conjuntamente el trabajo en equipo entre clientes, trabajadores y empresa; se logrará alcanzar la calidad y por ende se cubrirá la brecha entre producto y/o servicio versus satisfacción total. Con la calidad del servicio educativo se obtiene menos procesos burocráticos, se incrementa la participación en el mercado y logra la conformidad y satisfacción del cliente mediante la reducción de defectos. Llegar a la calidad del servicio educativo es haber cubierto las expectativas de los clientes (Palomino, 2000, p. 99).

Como reto las instituciones educativas tienen que implementar un sistema de evaluación de la calidad, ello busca garantizar la eficacia de la variedad de servicios que ofrecen en las distintas áreas. Los colegios, como promotoras de servicios deben cubrir las necesidades de sus alumnos. Es por ello, Duque y Chaparro (2012) indican que es vital considerar la percepción del estudiante para aplicar una evaluación de la calidad de la educación, de ser lo contrario medirla sin dicha percepción del alumno, sería desconocer el verdadero problema en los diferentes servicios que ofrecen. Otros autores como Tumino y Poitevin (2013) manifiestan que hay trabajos de investigación referentes a la evaluación de la calidad en base a la enseñanza, que están orientados a la apreciación que los estudiantes tienen, sobre los servicios de apoyo al estudio, temas culturales.

Desde el punto de la educación como servicio, se hayo que el uso de estas herramientas de medición sobre la calidad son fuente primordial que permite a los colegios identificar los puntos a trabajar sobre las cuales trabajar y gestionar los procesos para mejorar la satisfacción de los alumnos, por ello se resalta que se debe tomar en cuenta las percepciones de los estudiantes sobre los servicios brindados por los colegios para así obtener la calidad del servicio académico. Conjuntamente la escala utilizada puede ser una valiosa herramienta de análisis para el colegio, ya que permite conocer qué es lo importante desde la visión del estudiante, para que con esto el colegio detecte y autoevalúe que le hace falta para cumplir con esa perspectiva y así actuar en consecuencia. Una vez realizadas las mediciones y analizados los resultados, el colegio tiene que centrarse en mostrar interés en la solución de los problemas individuales de los estudiantes y los docentes deben mostrarles mayor atención. Se encuentra que la medición de la calidad del servicio en la institución educativa es muy importante para atraer y retener a los estudiantes. Para lo cual Fitri Abu et al. (2008), ratifica que la calidad del servicio tiene una relación positiva significativa con la satisfacción del alumno y, en función a que se mejora la calidad del servicio, puede mejorar la satisfacción del alumno.

Revisión de la Literatura

La calidad del servicio educativo, son atribuciones inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Quiere decir que calidad es una propiedad o característica que diferencia a las personas, a los bienes y a los servicios. Por esta misma razón el significado que se le quiera dar a la calidad dependerá del individuo. El término o la palabra calidad de servicio educativo es empleada cuando se le añade un valor intrínseco conocido como valor agregado a la hora de prestar un servicio por parte de las instituciones educativas (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006, p. 9).

Para (Oliveira, 2002, p. 457) sostiene que los responsables de la calidad total en educación deben ser las personas que ejecutan el trabajo lo que se encuentran involucrados día a día con la entrega del servicio. Otra definición la tiene Palomino (2000) que sostiene que la calidad total en educación busca la excelencia a través de mejorar continuamente de los servicios. La calidad es total en educación; porque involucra el compromiso de todos los colaboradores en la búsqueda del minimizar los defectos (p.99).

El modelo SERVPERF esta compuesta por cinco dimensiones que se encarga de medir la calidad del servicio para lo cual (Cronin y Taylor, 1992, p.26) citado por (Salazar, 2017, p. 85), definen a Fiabilidad: como la destreza para realizar el servicio ofrecido de forma cuidadosa y fiable quiere decir, que la institución cumple con sus promesas, referente a la entrega de el servicio, además esta la fijación de precios y solución del problema. Capacidad de respuesta: es la predisposición para apoyar y ayudar a los clientes; y para prestarles un servicio adecuado y rápido. Quiere decir que se tiene que atender con prontitud las solicitudes, responder preguntas, solucionar problemas y quejas de los clientes. Seguridad: es la atención que los trabajadores tienen hacia el cliente, asu vez tienen que tener el conocimiento y habilidad para transmitir confianza y credibilidad. Empatía es la debida atención que prestan las empresas a sus clientes, adaptado al gusto del cliente por último esta elementos tangibles que son la infraestructura, materiales, equipos y personal.

Problema general.

¿Describir y explicar cómo es la calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

Problemas específicos.

¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la fiabilidad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la seguridad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

¿Cuáles son las características de la empatía en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018?

Objetivos

Analizar las percepciones que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo que brinda dicha institución.

Objetivo general

Determinar y explicar cómo es la calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Objetivos específicos

Determinar y explicar las características de los elementos tangibles en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la fiabilidad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la capacidad de respuesta en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la seguridad en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018

Determinar y explicar las características de la empatía en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018.

Método

La población del presente estudio está compuesta por 149 alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del Colegio José Quiñones FAP, ubicada en Lima. Para Hernández et al. (2010), “las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo” (p.174).

Para Ñaupas et al. (2014), la muestra es censal cuando la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo los costos al utilizar este método pueden ser muy altos (p. 246).

La técnica que se utilizó en esta investigación se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudará a recoger información a través de las respuestas que han otorgado los alumnos de 4to y 5to año de secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP en Lima. Según Ñaupas et al. (2014), “la encuesta constituye en averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas mediante la modalidad de la entrevista o cuestionario” (p. 253).

El instrumento de recolección que se utiliza en esta investigación es el cuestionario. Para Hernández et al. (2010), “[...]. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir“(p.217).

Resultados

Tabla 8: Calidad del servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	REGULAR	27	18,1	18,1
	BUENA	122	81,9	81,9
	Total	149	100	100

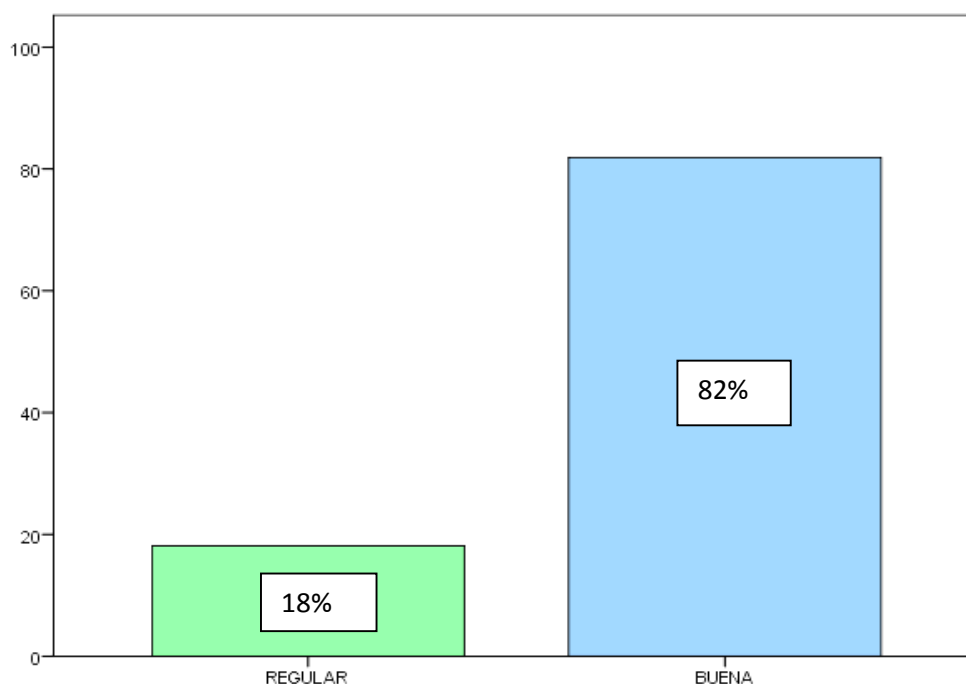


Figura 2. Calidad del servicio educativo

Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que la percepción que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria sobre calidad del servicio educativo logra satisfacer sus necesidades; debido a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, los agentes académicos como personal administrativo y docentes brindan la atención necesaria y responden a tiempo a los requerimientos y sugerencias académicas, para el 18% de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad y empatía logra satisfacer sus necesidades, pero que hay que seguir mejorando; y esto se debe a que para algunos alumnos si hay calidad del servicio educativo y para otros no desde su percepción; esto puede deberse a que en algun momento los alumnos han tenido una mala experiencia en la institución educativa, también porque a los muebles del aula se tiene que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad.

Discusión

Con relación a los resultados sobre calidad del servicio educativo que brinda el Colegio José Quiñonez de la FAP, de acuerdo a las percepciones de los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria, arrojaron que los servicios que brinda el colegio logran satisfacer las necesidades de los alumnos, pero hay que seguir mejorando la calidad del servicio educativo debido que hay un porcentaje de 18% de alumnos que manifiestan haber tenido una mala experiencia y por ende califican de regular la calidad del servicio educativo del Colegio José Quiñonez, manifiestan que a los muebles del aula se tienen que dar mantenimiento constante y que hay veces en donde el docente explica con poca claridad, el personal administrativo de muestra poca empatía al momento de resolver inquietudes académicas. Algo similar reportó Villalobos (2016)_que concluyó que la percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo: la ausencia del Director, poca amabilidad del Director, 72% afirman que los docentes a veces de muestran empatía al momento de absolver dudas académicas, a veces son puntuales en las asistencias a sus labores; los planes de estudio son poco conocidos por los alumnos; no existe automotivación para el estudio de ellos. En esa línea Lozano (2014) argumenta que es necesario mayor liderazgo del Director, mayor compromiso de los docentes con el desempeño de su función en el aula, compartir los planes de aprendizaje a los estudiantes y es necesario poner atención a los conflictos que se generan en el aula.

Referencias

- Álvarez, J., Álvarez I., Bullón J. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de Gestión y Herramientas de calidad. España: Ideas propias Editorial
- Duque, E y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Colombia: Criterio Libre.

- Friti Abu et al. (2008). Service Quality and student satisfaction: a case study al private higher education institutions. *International Business Research*
- Hernandez, R et al. (2010). Metodología de la investigación. (5ª ed). México: Mc Graw Hill
- Ñaupas, H. et al. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis. (4ª ed). Bogotá: Ediciones de la U
- Oliveira D., R. (2002). Teorías de la administración. (1ª ed). México: International Thomson Editores.
- Palomino K., A. (2000). *Gerencia de empresas y administración de la calidad*. (1ª ed). Lima: Ediciones Universidad de San Martín de Porres.
- Salazar, M. (2017). *Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto superior tecnológico*.(tesis de maestría, universidad de católica de santa maría, Arequipa).
- Tumino, M y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: “La calidad del servicio educativo en el Colegios José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018”.

Problemas	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General:</p> <p>¿Describir y explicar cómo es la calidad del servicio educativo en los colegios de la FAP de Lima, 2018?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuáles son las características de los elementos tangibles en los Colegios de la FAP de Lima, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de la fiabilidad en los Colegios de la FAP de Lima, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en los colegios de la FAP de Lima, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de la seguridad en los colegios de la FAP de Lima, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de la empatía en los colegios de la FAP de Lima, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar y explicar cómo es la calidad del servicio educativo en los colegios de la FAP de Lima, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar y explicar las características de los elementos tangibles en los colegios de la FAP de Lima, 2018</p> <p>Determinar y explicar las características de la fiabilidad en los colegios de la FAP de Lima, 2018</p> <p>Determinar y explicar las características de la capacidad de respuesta en los colegios de la FAP de Lima, 2018</p> <p>Determinar y explicar las características de la seguridad en los colegios de la FAP de Lima, 2018</p> <p>Determinar y explicar las características de la empatía en los colegios de la FAP de Lima, 2018</p>	<p>Calidad del servicio educativo</p>	<p>Elementos Tangibles por parte del centro educativo</p> <p>Fiabilidad por parte del centro educativo</p> <p>Capacidad de respuesta por parte del centro educativo</p> <p>Seguridad por parte del centro educativo</p> <p>Empatía por parte del centro educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muebles • Equipos • Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Fiable • Compromiso • Buen servicio <ul style="list-style-type: none"> • disposición • buen servicio <ul style="list-style-type: none"> • conocimiento • seguridad <ul style="list-style-type: none"> • interés • comunicación • atención personalizada 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo Explicativo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental Transversal</p>	<p>Población</p> <p>149 alumnos</p> <p>Tipo de Muestra: Censal</p>	<p>De Recolección de Datos</p> <p>Cuestionario a los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria</p> <p>De Procesamiento de Datos</p> <p>Uso del Programa Estadístico SPSS 20</p>

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Calidad del servicio educativo	La calidad en el servicio de un establecimiento educativo se da cuando el cliente (los alumnos) se encuentra satisfecho y conforme sobre los diferentes servicios prestados por dicha institución. Para esto se hace uso del módulo Servperf, que contiene las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; es un método que puede ser utilizado por cualquier organización para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios (Cronin y Taylor, 1992) citado por (salazar, 2017, p. 85).	La calidad del servicio educativo se ve reflejado en la satisfacción y en la conformidad de la comunidad educativa acerca de los diferentes servicios que brinda dicha institución. Para conocer cuales son las percepciones de los clientes (alumnos) se emplea el módulo Servperf, la cual se encarga de evaluar para así mejorar la calidad del servicio. La variable de estudio tiene cinco dimensiones, las cuales empieza por elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; estas dimensiones asu vez esta subdivididas por indicadores las cuales se medirán mediante un cuestionario y se comprobará su confiabilidad mediante el alfa de cronbach y validez mediante juicio de experto.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos Muebles infraestructura 	Del 1 al 2 Del 3 al 4 Del 5 al 8	Cuestionario	Escala de Likert: Muy deficiente Deficiente, Regular, Buena, Muy buena
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Fiable Buen servicio Compromiso 	Del 9 al 10 Del 11 al 12 Del 13 al 14		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Buen servicio Disposición 	Del 15 al 16 Del 17 al 18		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Conocimiento 	Del 19 al 21 Del 22 al 23		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interés Atención personalizada 	Del 24 al 25 Del 26 al 28 Del 29 al 30		

Anexo 4: Instrumento para la recolección de datos

Con el fin de sustentar mi tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo, le solicito su colaboración, respondiendo a c/u de las preguntas y marcando con una (X) una sola de las alternativas indicadas. Las respuestas son totalmente anónimas.

(1) Muy Deficiente (2) Deficiente (3) Regular (4) Buena (5) Muy buena

Nº	Variable 1: La calidad del servicio educativo	Escala de valor				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos Tangibles						
1	¿En qué estado se encuentran las mesas y sillas del aula?					
2	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?					
3	¿Cómo considera usted respecto al equipamiento de las aulas (computadora, proyector, DVD)?					
4	¿En qué estado se encuentran los equipos informáticos y audiovisuales del aula?					
5	¿Cómo evalúa usted las aulas en cuanto al tamaño y espacio?					
6	¿En qué estado se encuentran las instalaciones físicas del colegio (aulas, biblioteca, baños)?					
7	¿En qué estado se encuentra el patio escolar en donde usted se recrea?					
8	¿Cómo califica usted las aulas del colegio (es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable)?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
9	¿Cómo califica usted los materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación?					
10	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la página web del colegio acerca de los eventos y actividades que realiza el colegio, están actualizados?					
11	¿Cómo considera usted el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuado para el proceso de su formación?					
12	¿Cómo considera usted la atención que le brinda el colegio al momento de responder a las solicitudes académicas (certificados, libreta de notas)?					
13	¿Cómo evalúa usted el compromiso que tiene el personal administrativo por atender sus requerimientos?					
14	¿Cómo considera usted el compromiso que tienen los profesores al momento de enseñar?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
15	¿El horario de atención que se da en la I.E. le permite que lo atiendan de manera adecuada?					
16	¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal administrativo?					
17	¿Cómo considera usted la disposición del tutor del colegio por ayudarlo ante cualquier duda?					
18	¿Cómo considera usted la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas?					

Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
19	¿Cómo considera usted la seguridad que le brinda la I.E?					
20	¿Considera usted segura las instalaciones del colegio?					
21	¿Considera usted segura la ubicación del colegio?					
22	¿Cómo considera usted el nivel de enseñanza que imparte los docentes de la I.E?					
23	¿Cómo califica usted que el docente retroalimete la teoría dictada mediante la práctica en horario de clase?					
Dimensión 5: Empatía						
24	¿Cómo evalúa usted el uso de los medios de comunicación que hacen uso en la I.E?					
25	¿Cómo es la comunicación entre la I.E (docentes) y usted?					
26	¿Cómo calificaría usted la claridad con la que el profesor explica su clase?					
27	¿Cómo percibe el interés por parte del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?					
28	¿Cómo califica el interés por absolver sus dudas por parte del profesor durante la clase?					
29	¿Cómo percibe usted la atención personalizada que le brindan en la Institución Educativa?					
30	¿Cómo evalúa usted la atención personalizada que le brinda el docente ante dudas de la clase?					

Anexo 5: Certificados de validación de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿En qué estado se encuentran las mesas y sillas del aula?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?							
4	¿En qué estado se encuentran los equipos informáticos y audiovisuales del aula?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa usted las aulas en cuanto al tamaño y espacio?	X		X		X		
6	¿En qué estado se encuentran las instalaciones físicas del colegio (aulas, biblioteca, baños)?	X		X		X		
7	¿En qué estado se encuentra el patio escolar en donde usted se recrea?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted las aulas del colegio (es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable)?	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
9	¿Cómo califica usted los materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación?	X		X		X		
10	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la página web del colegio acerca de los eventos y actividades que realiza el colegio, están actualizados?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuado para el proceso de su formación?	X		X		X		
12	¿Cómo considera usted la atención que le brinda el colegio al momento de responder a las solicitudes académicas (certificados, libreta de notas)?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa usted el compromiso que tiene el personal administrativo por atender sus requerimientos?	X		X		X		
14	¿Cómo considera usted el compromiso que tienen los profesores al momento de enseñar?	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
15	¿El horario de atención que se da en la I.E. le permite que lo atiendan de manera adecuada?	X		X		X		
16	¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal administrativo?	X		X		X		
17	¿Cómo considera usted la disposición del tutor del colegio por ayudarlo ante cualquier duda?	X		X		X		
18	¿Cómo considera usted la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas?	X		X		X		

		SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSION 4: SEGURIDAD							
19	¿Cómo considera usted la seguridad que le brinda la I.E?						
20	¿Considera usted segura las instalaciones del colegio?						
21	¿Considera usted segura la ubicación del colegio?						
22	¿Cómo considera usted el nivel de enseñanza que imparte los docentes de la I.E?						
23	¿Cómo califica usted que el docente retroalimente la teoría dictada mediante la práctica en horario de clase?	SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSION 5: EMPATIA							
24	¿Cómo evalúa usted el uso de los medios de comunicación que hacen uso en la I.E?						
25	¿Cómo es la comunicación entre la I.E (docentes) y usted?						
26	¿Cómo calificaría usted la claridad con la que el profesor explica su clase?						
27	¿Cómo percibe el interés por parte del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?						
28	¿Cómo califica el interés por absolver sus dudas por parte del profesor durante la clase?						
29	¿Cómo percibe usted la atención personalizada que le brindan en la Institución Educativa?						
30	¿Cómo evalúa usted la atención personalizada que le brinda el docente ante dudas de la clase?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable DNI: 43584358

Apellidos y nombres del juez validador Dra Mg: ROSA TERESA RIVERA

Especialidad del validador: EXPERTO EN CALIDAD 9 de del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿En qué estado se encuentran las mesas y sillas del aula?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?							
4	¿En qué estado se encuentran los equipos informáticos y audiovisuales del aula?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa usted las aulas en cuanto al tamaño y espacio?	X		X		X		
6	¿En qué estado se encuentran las instalaciones físicas del colegio (aulas, biblioteca, baños)?	X		X		X		
7	¿En qué estado se encuentra el patio escolar en donde usted se recrea?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted las aulas del colegio (es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable)?	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
9	¿Cómo califica usted los materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación?	X		X		X		
10	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la página web del colegio acerca de los eventos y actividades que realiza el colegio, están actualizados?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuado para el proceso de su formación?	X		X		X		
12	¿Cómo considera usted la atención que le brinda el colegio al momento de responder a las solicitudes académicas (certificados, libreta de notas)?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa usted el compromiso que tiene el personal administrativo por atender sus requerimientos?	X		X		X		
14	¿Cómo considera usted el compromiso que tienen los profesores al momento de enseñar?	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
15	¿El horario de atención que se da en la I.E. le permite que lo atiendan de manera adecuada?	X		X		X		
16	¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal administrativo?	X		X		X		
17	¿Cómo considera usted la disposición del tutor del colegio por ayudarlo ante cualquier duda?	X		X		X		
18	¿Cómo considera usted la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas?	X		X		X		

DIMENSION 4: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
19	¿Cómo considera usted la seguridad que le brinda la I.E.?						
20	¿Considera usted segura las instalaciones del colegio?						
21	¿Considera usted segura la ubicación del colegio?						
22	¿Cómo considera usted el nivel de enseñanza que imparte los docentes de la I.E.?						
23	¿Cómo califica usted que el docente retroalimente la teoría dictada mediante la práctica en horario de clase?						
DIMENSION 5: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No
24	¿Cómo evalúa usted el uso de los medios de comunicación que hacen uso en la I.E.?						
25	¿Cómo es la comunicación entre la I.E (docentes) y usted?						
26	¿Cómo calificaría usted la claridad con la que el profesor explica su clase?						
27	¿Cómo percibe el interés por parte del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?						
28	¿Cómo califica el interés por absolver sus dudas por parte del profesor durante la clase?						
29	¿Cómo percibe usted la atención personalizada que le brindan en la Institución Educativa?						
30	¿Cómo evalúa usted la atención personalizada que le brinda el docente ante dudas de la clase?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dir/ N°: M.A.R.T.I.N.E.Z LÓPEZ FERNANDEZ DNI: 89080039

Especialidad del validador: M.E.D.P.A.T.A.S.O.

8.9 de 8.1 del 20.19

1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿En qué estado se encuentran las mesas y sillas del aula?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?							
4	¿En qué estado se encuentran los equipos informáticos y audiovisuales del aula?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa usted las aulas en cuanto al tamaño y espacio?	X		X		X		
6	¿En qué estado se encuentran las instalaciones físicas del colegio (aulas, biblioteca, baños)?	X		X		X		
7	¿En qué estado se encuentra el patio escolar en donde usted se recrea?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted las aulas del colegio (es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable)?	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
9	¿Cómo califica usted los materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación?	X		X		X		
10	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la página web del colegio acerca de los eventos y actividades que realiza el colegio, están actualizados?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuado para el proceso de su formación?	X		X		X		
12	¿Cómo considera usted la atención que le brinda el colegio al momento de responder a las solicitudes académicas (certificados, libreta de notas)?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa usted el compromiso que tiene el personal administrativo por atender sus requerimientos?	X		X		X		
14	¿Cómo considera usted el compromiso que tienen los profesores al momento de enseñar?	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
15	¿El horario de atención que se da en la I.E. le permite que lo atiendan de manera adecuada?	X		X		X		
16	¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal administrativo?	X		X		X		
17	¿Cómo considera usted la disposición del tutor del colegio por ayudarlo ante cualquier duda?	X		X		X		
18	¿Cómo considera usted la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas?	X		X		X		

DIMENSION 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Cómo considera usted la seguridad que le brinda la I.E?						
20	¿Considera usted segura las instalaciones del colegio?						
21	¿Considera usted segura la ubicación del colegio?						
22	¿Cómo considera usted el nivel de enseñanza que imparte los docentes de la I.E?						
23	¿Cómo califica usted que el docente retroalmente la teoría dictada mediante la práctica en horario de clase?						
DIMENSION 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
24	¿Cómo evalúa usted el uso de los medios de comunicación que hacen uso en la I.E?						
25	¿Cómo es la comunicación entre la I.E (docentes) y usted?						
26	¿Cómo calificaría usted la claridad con la que el profesor explica su clase?						
27	¿Cómo percibe el interés por parte del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?						
28	¿Cómo califica el interés por absolver sus dudas por parte del profesor durante la clase?						
29	¿Cómo percibe usted la atención personalizada que le brindan en la Institución Educativa?						
30	¿Cómo evalúa usted la atención personalizada que le brinda el docente ante dudas de la clase?						

Observaciones (precisar el hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Walter Concha Belmont DNI: 09964483

Especialidad del validador: Magister en Educación

09 de Oct del 2019



Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6: Análisis de confiabilidad

La validez de un diseño de investigación se refiere al grado de control y posibilidad de generalización que tiene el investigador sobre los resultados que obtiene. El Juicio de Expertos se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (Hernández et al., 2010, p. 204). El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos. Para medir la confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Naupas (2014, p.217)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	30

Tabla 6: *Fiabilidad General*

Interpretación:

De acuerdo a lo analizado mediante el programa estadístico de Fiabilidad Alfa de Cronbach en la Tabla 6, con una muestra de 149 elementos, se observa que el nivel de confianza de la variable es estudio es de 0,751, lo que nos indica que tiene una excelente coeficiente de confiabilidad.

Anexo 7: Base de datos de la prueba piloto

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30								
1	5	2	4	3	2	3	3	4	4	5	2	4	3	2	3	3	4	4	5	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4								
2	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5								
3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4								
4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4							
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5							
6	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4						
7	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5						
8	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4					
9	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4					
10	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5					
11	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4				
12	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5			
13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4			
14	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5			
16	5	2	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	3	2	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4		
17	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5		
18	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
19	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21																																						
22																																						

1: P1 5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

10:57 18/01/2019

Anexo 8: Base de datos de la muestra

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7: empatía 22 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad delservi cio...	element stangble s	fiabilidad	capacida drespu esta	seguridad	empatía	V1
1	5	2	4	3	2	3	3	4	4	5	2	4	3	2	3	3	4	4	5	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	101	26	20	14	16	19	
2	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	127	33	25	18	20	22	
3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	133	36	26	18	22	21		
4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	143	38	29	19	24	23		
6	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	113	30	24	14	20	19		
7	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22		
8	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	133	36	26	18	22	21			
9	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	113	30	24	14	20	19		
10	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	143	38	29	19	24	23		
11	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
12	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22		
13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	133	36	26	18	22	21			
14	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	113	30	24	14	20	19		
15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	143	38	29	19	24	23		
16	5	2	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	3	2	3	3	5	4	5	2	4	3	2	3	3	5	4	3	5	105	27	20	15	16	21		
17	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22		
18	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	137	37	26	19	22	23			
19	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	119	32	26	14	22	19			
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25			
21	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	113	30	24	14	20	19		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

19:15 07/01/2019

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7: empatía 22 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad delservi cio...	element stangble s	fiabilidad	capacida drespu esta	seguridad	empatía	V1
22	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22		
23	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	137	37	26	19	22	23		
24	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	116	31	25	14	21	19		
25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	143	38	29	19	24	23			
26	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
27	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	131	34	25	19	20	24		
28	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	124	33	23	18	19	21		
29	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
31	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
32	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22		
33	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	137	37	26	19	22	23			
34	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25			
36	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
37	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22		
38	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	128	34	23	19	19	23		
39	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
40	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	143	38	29	19	24	23		
41	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	93	23	17	14	13	20		
42	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	120	31	26	15	21	21		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

19:16 07/01/2019

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7 - empatia 22 Visite: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad del servicio...	elementos tangibles	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatia	V1
43	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	120	32	25	15	21	20		
44	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	105	27	20	15	16	20		
45	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	116	31	25	14	21	19		
46	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	143	38	29	19	24	23		
47	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
48	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	131	34	25	19	20	24		
49	5	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	124	33	23	18	19	21		
50	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
52	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
53	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	127	33	25	18	20	22		
54	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	137	37	26	19	22	23		
55	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
57	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
58	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	127	33	25	18	20	22		
59	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	128	34	23	19	19	23		
60	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
61	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	143	38	29	19	24	23		
62	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	93	23	17	14	13	20			
63	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	120	31	26	15	21	21		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

19:16 07/01/2019

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7 - empatia 22 Visite: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad del servicio...	elementos tangibles	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatia	V1
64	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	120	32	25	15	21	20		
65	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	105	27	20	15	16	20		
66	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	116	31	25	14	21	19		
67	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	143	38	29	19	24	23		
68	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
69	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	131	34	25	19	20	24		
70	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	124	33	23	18	19	21		
71	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
73	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	110	29	23	14	19	19			
74	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	127	33	25	18	20	22		
75	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	137	37	26	19	22	23		
76	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
77	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
78	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
79	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	127	33	25	18	20	22		
80	5	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	128	34	23	19	19	23		
81	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19			
82	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	143	38	29	19	24	23		
83	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	93	23	17	14	13	20			
84	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	120	31	26	15	21	21		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

19:17 07/01/2019

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7: empatia 22 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad delservi cio...	element stangble s	fiabilidad	capacida dderesu esta	segundad	empatia	V1
85	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	120	32	25	15	21	20	
86	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	105	27	20	15	16	20	
87	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	116	31	25	14	21	19		
88	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	143	38	29	19	24	23		
89	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
90	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	131	34	25	19	20	24		
91	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	124	33	23	18	19	21		
92	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
93	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
94	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
95	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	127	33	25	18	20	22		
96	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	137	37	26	19	22	23		
97	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
98	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
99	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
100	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	127	33	25	18	20	22		
101	5	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	128	34	23	19	19	23		
102	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
103	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	143	38	29	19	24	23		
104	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	93	23	17	14	13	20		
105	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	120	31	26	15	21	21		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7: empatia 22 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad delservi cio...	element stangble s	fiabilidad	capacida dderesu esta	segundad	empatia	V1
106	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	120	32	25	15	21	20		
107	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	105	27	20	15	16	20		
108	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	116	31	25	14	21	19		
109	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	143	38	29	19	24	23		
110	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
111	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	131	34	25	19	20	24		
112	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	124	33	23	18	19	21		
113	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
114	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
115	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	110	29	23	14	19	19		
116	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	127	33	25	18	20	22		
117	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	137	37	26	19	22	23		
118	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
119	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
120	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	110	29	23	14	19	19			
121	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	127	33	25	18	20	22		
122	5	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	128	34	23	19	19	23		
123	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
124	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	143	38	29	19	24	23		
125	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	93	23	17	14	13	20		
126	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	120	31	26	15	21	21		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

7: empatia 22 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad delservicio...	elementos tangibles	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatia	V1
127	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	120	32	25	15	21	20	
128	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	105	27	20	15	16	20	
129	5	5	4	5	2	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	116	31	25	14	21	19		
130	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	143	38	29	19	24	23		
131	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
132	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	131	34	25	19	20	24		
133	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	124	33	23	18	19	21		
134	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
135	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
136	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	110	29	23	14	19	19			
137	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22			
138	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	137	37	26	19	22	23		
139	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	147	39	29	20	24	25		
141	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
142	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	127	33	25	18	20	22			
143	5	2	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	128	34	23	19	19	23		
144	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	4	110	29	23	14	19	19		
145	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	143	38	29	19	24	23			
146	4	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	93	23	17	14	13	20			
147	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	120	31	26	15	21	21			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

19:18 07/01/2019

*SUSTENTACION 218.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

147 - P21 5 Visible: 43 de 43 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	calidad delservicio...	elementos tangibles	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatia	V1	
147	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	120	31	26	15	21	21		
148	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	120	32	25	15	21	20			
149	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	4	105	27	20	15	16	20			
150																																						
151																																						
152																																						
153																																						
154																																						
155																																						
156																																						
157																																						
158																																						
159																																						
160																																						
161																																						
162																																						
163																																						
164																																						
165																																						
166																																						
167																																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

19:18 07/01/2019



Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis

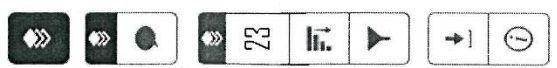
Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "La calidad del servicio educativo en el colegio José Quiñonez de la FAP de Lima. 2018" de la estudiante **Benites Levizaca Evelin Mayumy** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019



Dr. Edwin Alberto Martínez López
Docente de la EPG - UCV



La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quíñonez de la FAP de Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Evelin Mayumy Benites Levizaca

ASESOR:
Dr. Edwin Alberto Martínez Lopez

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Benites Levizaca Evelin Mayumy.....

D.N.I. : 72624486.....

Domicilio : Jr. Ancash 1254 int B.....

Teléfono : Fijo : Móvil : 967890881

E-mail : evelin.benites...@hotmail.com.....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra.....

Mención : Gestión Pública.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Benites Levizaca Evelin Mayumy.....

Título de la tesis:

La calidad del servicio educativo en el Colegio.....

José Quintana 3 de la FAP de Lima, 2018.....

Año de publicación : 2019.....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha : 03-05-2019.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Evelin Mayumi Benites Levizaca

INFORME TITULADO:

La Calidad del servicio educativo en el Colegio José
Quinonez de la FAP de Lima, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 30-01-2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN