



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad del servicio psicológico según la percepción de  
los estudiantes de la Institución Educativa Emblemática  
“Ricardo Bentín” 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Mónica Betsabé Salazar Vargas

**ASESOR:**

Mg, Santiago Aquiles Gallarday Morales

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2019**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SALAZAR VARGAS, MONICA BETSABE

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

LA CALIDAD DEL SERVICIO PSICOLÓGICO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA "RICARDO BENTIN" 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 1:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Dra. Karen Del Pilar Zevallos Delgado

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

[Handwritten signature and empty lines for recommendations]

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**

A mi Mama por todo el cariño, amor y paciencia que con sus consejos me ayudaron a ser una mejor persona y mi esposo que es mi fortaleza y que desde el cielo sigue guiando mi camino para lograr mis metas.

**Agradecimiento**

Especial a los docentes de la Escuela de Postgrado de la UCV, por el apoyo brindado para el desarrollo de la presente investigación. Agradecer en especial a mi asesor el Dr. Niko Gomero, por sus consejos que ha permitido que logre culminar mi presente trabajo de investigación

### Declaración de autenticidad

Yo, Mónica Betsabé Salazar Vargas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "La Calidad del servicio Psicológico según la percepción de los Estudiantes de la Institución Educativa emblemática Ricardo Bentin 2018", presentada, en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 enero del 2019



Monica Betsabe Salazar Vargas

DNI: 06055907

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento la Tesis titulada: “La Calidad del servicio Psicológico según la percepción de los Estudiantes de la Institución Educativa emblemática Ricardo Bentin 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

### Página

#### **Páginas Preliminares**

Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

#### **I. Introducción**

1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación	26
1.6 Objetivos	27

#### **II. Método**

2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Operacionalización de variables,	29
2.3. Población, muestra y muestreo	31

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	37
<b>III. Resultados</b>	<b>38</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>45</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>48</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>50</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>52</b>
<b>Anexos</b>	<b>55</b>
Anexo1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 5: Base de datos	



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable: Calidad de Servicio	30
Tabla 2. Distribución de la población escolar secundaria	31
Tabla 3. Muestra de la población	32
Tabla 4. Instrumento para medir la calidad de servicio	34
Tabla 5. Validación de los expertos	35
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento	36
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentaje de Calidad de servicio de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	39
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentaje de la seguridad y/o responsabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	40
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentaje de empatía, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	41
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentaje de profesionalismo y/o fiabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	42
Tabla 11. Distribución de Capacidad de respuesta, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	43

Tabla 12.	Distribución de Tangibilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	44
-----------	---	----

### Índice de figuras

		Página
Figura 1.	Nivel de la calidad de servicio, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	39
Figura 2.	Nivel de la seguridad y/o responsabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.	40
Figura 3.	Nivel de la empatía, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.	41
Figura 4.	Nivel de profesionalismo y/o fiabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	42
Figura 5.	Nivel de capacidad de respuesta, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	43
Figura 6.	Nivel de tangibilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018	44

## Resumen

La investigación titulada: La calidad del servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin 2018, tuvo como objeto determinar la percepción de la calidad del servicio psicológico en dicha entidad.

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo. La población estuvo conformada por 1360 estudiantes de nivel secundaria, la muestra fue de 366 usuarios y el muestreo fue de tipo probabilístico. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert, el cual fue validado mediante juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del coeficiente alfa de Crombach, resultado 0.967 indicando que tiene alta confiabilidad del instrumento.

Los resultados obtenidos sobre la variable La calidad del servicio psicológico sus dimensiones: seguridad y/o responsabilidad, empatía, profesionalismo y/o fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad indicaron que el nivel predominante para todas ellas es el nivel promedio con una incidencia del 66.5%, 46.4% y 55.8% respectivamente. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que el 7.73% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio es baja, mientras que un 36.05% consideran que es media, y un 56.22% consideran que es alta.

**Palabras claves:** calidad de servicio, percepción

## **Abstract**

The research entitled: The quality of psychological service according to the perception of the students of the emblematic educational institution Ricardo Bentin 2018, had as an objective to determine the perception of the quality of the psychological service in said entity.

The research was of a basic type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, with a deductive method and the level was descriptive. The population was conformed by 1360 students of secondary level, the sample was of 366 users and the sampling was of probabilistic type. The survey was used as a data collection technique and the instrument was the Likert type questionnaire, which was validated by expert judgment. The reliability was determined using the Crombach alpha coefficient, result 0.967 indicating that it has high reliability of the instrument.

The results obtained on the variable The quality of the psychological service its dimensions: safety and / or responsibility, empathy, professionalism and / or reliability, responsiveness and tangibility indicated that the predominant level for all of them is the average level with an incidence of 66.5 %, 46.4% and 55.8% respectively. Therefore, it was concluded that 7.73% of the students of the emblematic educational institution Ricardo Bentin state that the quality of service is low, while 36.05% consider it average, and 56.22% consider it to be high.

**Keywords:** quality of service, perception



# **I. Introducción**

## 1.1 Realidad Problemática

La presente investigación titulada la calidad del servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin 2018. Hoy en día las instituciones educativas atraviesan por una situación en la que es necesaria la asistencia de Psicólogos ya que estos son más susceptibles a tener problemas psicológicos y de aprendizaje que si no se tratan a tiempo podrían ser imposible tratarlos en un futuro, los psicólogos educacionales podrían realizar trabajos con los estudiantes, profesores, y familias a fin de mejorar el rendimiento escolar, mantener una buena conducta y garantizar el bienestar mental de los estudiantes.

En los últimos 20 años en los países desarrollados se han presentado gran desarrollo en la psicología escolar como profesión, pero existe controversia en el papel que este debe de desempeñar ya que son malinterpretados debido a que las instituciones que los contratan hacen demandas poco razonables, además los padres y profesores tienen expectativas muy fuera de lo real respecto a los psicólogos educacionales, donde los profesionales consiguen con sus aportes grandes cambios en el estudiante lo que es muy poco valorado.

La escasez en el número de psicólogos escolares en los diferentes países está ligada con la subvención del estado y por ende a la educación de todos los niños. Finalmente, los servicios de psicología educacional se implementan con mayor éxito en países con sistemas muy desarrollados en los niveles educativos. En contraste con países como Asia y África carecen de recursos económicos para ser financiados y por consiguiente la psicología escolar es muy pobre.

En el Perú los psicólogos educativos deberían de existir en todos los centros educativos y no solos para el nivel secundario sino también en primaria, debido a que en los últimos años el Perú los niños en etapa escolar demuestran mucha falta de principios morales y educacionales

Tal hecho se ve reflejado día a día, en que los niños delinquen, se drogan entre otras cosas, es por eso que es necesario la actuación de un profesional en todos los colegios. Pero lo vas evidente es la falta de presupuesto en la educación pública, donde por necesidad estas funciones son cubiertas por profesionales con formación y conocimiento similares.

Por lo tanto, el gran reto que tiene el psicólogo educacional en el Perú es el de

trabajar conjuntamente con los escolares para poder asegurarles un servicio de calidad, los cuales tendrán que demostrar su liderazgo, mayor claridad con respecto a su rol y función, y cumplir con los estándares y que estén debidamente reguladas las cuales ayudaran a la formación profesional.

## **1.2 Trabajos Previos**

Para el presente trabajo de investigación tuve que revisar diferentes tesis de autores nacionales, e internacionales que guarden relación con las variables del presente trabajo con la finalidad de poder nutrir mejor mi investigación.

### **1.2.1. Nacionales**

Nobario (2018) en su estudio titulada *“Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”* de la universidad Peruana Cayetano Heredia, donde la presente investigación es de tipo básico, de diseño transversal, no experimental, nivel descriptivo con enfoque cuantitativo. Con una participación estudiantil de 67 estudiantes de alta demanda y 47 en las carreras de baja demanda. Se estructuro u cuestionario a fin de medir el servicio de calidad, utilizándose la escala de Likert de 5 niveles. Llegando a la conclusión que los estudiantes llegan a alcanzar la satisfacción en cuanto tenga una mayor capacidad instalada lo cual hará posible que exista una buena gestión y adaptación de tal manera que pueda mantener constante servicio de calidad en la atención estudiantil. Asimismo, Nobario opina que los estudiantes encuentran mayor satisfacción en cuanto mantengan mayor contacto a través de la comunicación con los docentes.

Cerna (2017) en su estudio *“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración en turismo y hotelería de la Universidad cesar vallejo sede lima este 2017”* el presente trabajo de investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental transversal, mediante un muestreo probabilístico el cual resulto con un total de 216 estudiantes a quienes se les aplico dos encuestas que miden, la calidad del servicio, y la satisfacción. Usándose la correlación Spearman y como P valor menor a 0.05 rechazo la hipótesis. Los resultados arrojaron que si existen una correlación significativa



entre calidad y satisfacción.

Arce (2018) en su estudio *“Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017”* el objetivo de la presente tesis era el de definir el grado de concordancia existente entre los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, el modelo de investigación descriptivo, explicativo evaluativo y propositivo, con diseño no experimental, correlacional con corte transversal, para ello se usó una población de 476 estudiantes de la facultad de administración de empresariales, se utilizó como instrumento de medición propuesta por Municio (2000), compuesto por 17 ítems y con una confiabilidad alfa de Cronbach 0.918 y para medir la satisfacción se usó el instrumento propuesto por Gento y Vivas (2003) compuesta por 77 ítems y con una confiabilidad de alfa Cronbach 0.891, llegando a la conclusión que cuando más alta sea la calidad del servicio mayor la satisfacción educativa.

Fernández, (2017) en su estudio denominada *“Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4ª y 5ª año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” Rímac. Lima 2015”* el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo enfoque cuantitativo diseño no experimental transaccional, el autor utilizó el método de recaudación de datos mediante la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert con 22 preguntas. Contando con una muestra estudiantil de 165 alumnos, primeramente, el instrumento fue autnticado por juicio de tres expertos determinado mediante el estadístico Alfa Crombach que dio como resultado 0.699 lo que indicaba que tenía moderada fiabilidad. Se obtuvo como resultado que la mayor parte de los estudiantes de 4to y 5to año del IE perciben la calidad del servicio como regular.

### **1.2.2. Trabajos Previos Internacionales**

Alves (2007), en su trabajo de investigación denominado *“Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento”* el presente trabajo según el autor pertenece a la universidad católica Andrés Bello de la ciudad de Caracas, donde busca mediante el presente estudio cuantificar la calidad del servicio según percepción del cliente, este tipo

de investigación es descriptiva. La población con la se toma en cuenta para esta investigación está básicamente constituida por los clientes del servicio, personal reclutado y finalmente la auto percepción quienes son los gerentes de la empresa. Teniendo como finalidad averiguar si las empresas perciben la consideración hacia los clientes con a la calidad del servicio, los cuales fueron medidos a través sus cinco dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento a usarse fue el de servqual, dando como resultado que el servicio ofrecido por las empresas es buena más no excelente.

Bravo, (2011) en su trabajo de investigación denominado “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del su centro de salud de amaguaña” el objetivo del presente trabajo de investigación es de analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios de la consulta externa de salud de amaguaña, El presente trabajo es de diseño descriptivo, estableciéndose una población encuestada de 30 personas lo cual accedió a tener una evaluación sobre la percepción de calidad del servicio. Se utilizó la encuesta la cual se aplicó durante tres días consecutivos, para el estudio estadístico se utilizó el programa Erinfo versión 3.5.1 con el cual se realizó el análisis univariar y bivariar., Dando como resultado final que el su centro de salud muestra interés por brindar un buen servicio o servicio de calidad.

Salas, Lucin, (2013) en su trabajo de investigación titulada “*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 para optar el grado de Magister en Administración de empresas con mención en marketing, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el fundamento teórica de la calidad en la gestión educativa, determinar sus oportunidades y fortalezas, clima organizacional del personal docente e identificar la satisfacción del usuario. La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, usándose el método inductivo deductivo, se utilizó muestras probabilísticas e instrumentos de recopilación de información, la encuesta, observación, entrevistas, y se empleó método estadístico para análisis de resultados.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### Calidad

Cantú (2011) aporta en la definición de calidad como: “La calidad cuenta con todas las características con las que puede contener cualquier producto o servicio, las mismas que pueden ser tangibles o intangibles lo cual cumplirá con su función principal que será la de satisfacer las necesidades del usuario”. (p. 3)

Basándome en la definición de Trujillo, Carrete, Vera y García (2011) donde aporta sobre la calidad como la evolución en los últimos años, lo mismo que ha llevado a que su función y objetivo se hayan modificado, siendo ahora el objetivo fundamental como filosofía el satisfacer las necesidades del consumidor.

Teniendo un aporte muy importante la cual se denomina Trilogía de Juran, donde expone los importantes tres procesos necesarios en la aplicación de la calidad.

Planificación de la calidad, donde es el desarrollo o procesos requeridos por los usuarios a fin de satisfacer sus necesidades; estos mismos basados en la determinación de los posibles clientes, y cuáles sería sus necesidades, luego de estos actuar a gestionar los productos o servicios que respondan sus necesidades, y por último aplicar los planes a los usuarios.

Control de la calidad, que no es más que vigilar los procesos, como el de examinar el comportamiento real de la calidad, comparar y actuar sobre las diferencias.

Mejorar la calidad, que no es más que la inducción de un nuevo proceso de calidad estableciendo necesidades concretas para establecer mejoras, proporcionar recursos, motivación, recursos entre otros, los cuales van a diagnosticar, fomentar y establecer controles para tener una aceptación de calidad al usuario.

Según otros autores la calidad la determinan como calidad total se rigen a los modelos bajo las bases sugeridas de Zeithmal, Parasuraman y Berry, citado por Rojas (2015). Donde mencionan que la calidad trata de distinguir el concepto de

satisfacción del usuario, siendo que muchos autores concuerdan en decir que la satisfacción del usuario se mide a corto plazo y que la aptitud frente a la calidad a largo plazo.

De todo esto podemos determinar que en torno a que varios conceptos sobre calidad no se llegan a una concreta ya que no se encuentra coincidencia entre ellas.

Las dimensiones son importantes ya que siendo el soporte físico, el contacto personal, eficiencia de su acción, hará que este proceso debe estar dirigido con claridad, expectativas y necesidades del usuario.

La dimensión de la calidad se encuentra entrelazadas con respecto a la calidad de servicio, ya que en la ausencia de alguna de ellas no se llegaría al objetivo de tener una buena calidad de servicio ya que se encuentran relacionadas y si en ausencia de una de ellas no se lograría una buena calidad de servicio.

### **Servicio**

La organización hace que mejore el servicio que brinda, es por ello que hoy en día, para lograr diferencias es procurar un servicio adecuado y de calidad para el usuario.

Duque, (2005) aporta

el servicio de calidad produce satisfacción del consumidor ya sea en los trabajos realizados o cualquier otra actividad siempre y cuando sea de calidad (p. 64)

Cantú (2011, p. 119) considera que: Con las definiciones de los autores antes mencionados podemos resumir que los servicios buscan la satisfacción de las necesidades, aun cuando es un elemento intangible, los servicios pueden no tener propiedad.

Como aporte adicional podemos exponer que, según Kotler y Armstrong, (2008) define que cualquiera que sea su forma, del producto que consiste en actividad que pueden ofrecer algún beneficio o satisfacción de los cuales son ofrecidos como venta y siendo básicamente intangibles el resultado que se obtendrá será de no propietario de algo. (p. 199).

Berry (1995) citado por Vargas, Aldana (2011) aporta sobre el servicio que este debe estar orientado hacia cualquier acción dedicada con esfuerzo ya sea por un producto o servicio los cuales pueden ser tangibles o intangibles con el objetivo de atender la satisfacción del cliente o usuario. (p. 84)

### **1.3.1. Calidad de servicio**

#### **Definición sobre calidad de servicio**

En la actualidad la definición de calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en el mundo empresarial y en organizaciones sociales, por considerarse que aspectos como satisfacción de los clientes están fuertemente ligados a los servicios ofrecidos. Uno de los aportes sobre calidad de servicio según el autor

Galviz, (2011) quien define:

Los usuarios por lo general siempre esperan obtener una calidad de servicio deseada, que no es lo mismo que un servicio de calidad real, la calidad real es aquella que cumple más allá de las expectativas del usuario, por lo que por lo que se puede determinar que la diferencia entre la esperada y la real da como resultado una calidad de servicio percibida. (p. 44)

Para Gronroos (1984) citado por Duque (2005), quien menciona la similitud sobre la calidad del servicio y el servicio deseado, como resultado según las percepciones del servicio que reciben (p. 70). Esto tendría que ver mucho con los procesos intangibles y subjetivos donde se manejan las actividades relacionadas entre el usuario y el sujeto que brinda el servicio.

Zeithaml citado por Duque y Chaparro (2012) menciona que “la calidad que el usuario espera recibir de un servicio de calidad, aun cuando esta es subjetiva debe encontrarse en un grado de nivel de excelente desde el punto de vista de satisfacción del usuario o cliente.

En la actualidad existe la necesidad de brindar un servicio de calidad, por eso la gran importancia que las instituciones identifiquen los puntos esenciales en

la prestación de los servicios de calidad los cuales deberán ser medidos según niveles de satisfacción que estos generen.

Para que a su vez pueden mantenerse y crecer dentro de los mercados competitivos, en este sentido podemos mencionar que es importante mantener una calidad de servicio que se presta a las instituciones como en las escuelas debido a que mucho depende de la formación en edad escolar para que el individuo pueda formarse tanto en la parte académica como en la parte emocional.

La calidad en los servicios es difícil de evaluar comparando con los bienes tangibles, debido a la característica de intangibilidad e inconsistencia de estos, por lo que los consumidores se basan en sus características intrínsecas como la confianza. De manera que los expertos llegan a la conclusión de estandarizar los servicios a fin de que estos sean más flexibles y poder brindar servicios personalizados. Hoffman y Bateson (2006)

A partir de las definiciones ya mencionadas, cabe destacar dos puntos importantes una de ellas es la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario, que ambas estrechamente relacionadas con la percepción del usuario. La calidad esta incluid todas las etapas que intervienen en la prestación de un buen servicio usando todos lo recursos necesarios con la finalidad de no cometer errores, interviniendo a personal y usuarios internos y externos, es decir a todo personal dentro de una organización, y externos a todos aquellos que se encuentren relacionados con la organización (Albrecht, 1992 p.65)

Alvares et al., (2014) define con respecto a la percepción del estudiante “el buen manejo de una gestión de una organización van ligados con la percepción del estudiante ya que esto ayudara a determinar la buena gestión el cual ayudara a mejorar el desarrollo de estos (p. 6)

Trujillo, Carrete, Vera y García (2011) mencionan que: el desempeño de un buen servicio y el desarrollo de las expectativas del consumidor actuaran en forma comparativa con la finalidad de poder evaluar el proceso como el resultado del servicio entregado (p. 50)

Con la finalidad de no cometer errores es necesario conocer muy bien la percepción, esto basado en el conocimiento de las necesidades o requerimientos del usuario; igualmente las cualidades y gustos de los usuarios en cuanto al tema de calidad de servicios muchas de las veces no se toman en consideración para la identificación de los mismos. (Bravo Tapia, 2011).

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Camisón, Cruz, Gonzales, & Tomas (2006) refieren que:

El cuestionario toma papel importante en la medición de la satisfacción del usuario, si bien es cierto es la herramienta mayormente usada a fin de conocer la calidad del servicio, esta herramienta además obtener información directa y necesaria por la cual se podrán obtener información necesaria como las escalas de medición estandarizadas o diseñadas para cualquier institución diseñándose para un servicio específico. (p, 917)

Así mismo Camisón, Cruz, Gonzales, & Tomas (2006) refieren que:

El modelo Servqual (Parasuraaman, Berry & Zeithaml, 1988) es el método de investigación más popular, reconocido, por los investigadores usándose ampliamente para la evaluación de la calidad de los servicios, ya sea en el campo estudiantil como el comercial, este modelo para la determinación de la evaluación de la calidad de servicio se basa en cinco dimensiones. (p. 918)

Servqual, utiliza un cuestionario de solo 24 preguntas, la misma que la hace más sencilla para el entrevistado, por tal razón, es la más recomendada para medir la calidad del servicio en cualquier fase, en cuanto solo se midan las percepciones de las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta Parasuraman, Berry y Zeithal (1991).

La técnica desarrollada para medir satisfacción de los usuarios tiene por finalidad el poder eliminar incongruencia de las encuestas tradicionales y de esta forma calcular lo esperado por el usuario ante cualquier servicio en general y sus

percepciones. Los consumidores valoran la calidad de un servicio recibido al final tomando en consideración todo el proceso de este es decir cumpliendo con todas las dimensiones como el trato respeto, dedicación, entre otros, por lo tanto para la evaluación de un buen servicio percibido el consumidor evaluara si es de calidad o no siempre y cuando cumpla con todas sus expectativas basadas directamente de las dimensiones ya antes detalladas. Por lo que ellos proponen como instrumento esencial el SERVQUAL.

### ***Dimensión 1: Tangibilidad.***

Correspondiente a las oficinas, materiales equipamiento, materiales terapéuticos, personal debidamente uniformado, los carteles, letreros, brochures, fichas de evaluaciones. La sala de atención y la recepción, debidamente ordenados, limpios, cómodo, acogedor.

Respecto al personal como indicador, se consideran el aspecto físico, vestimenta, el aseo ya que esto es captado en el primer momento en el usuario es atendido.

Indicador Objetos, los cuales se basan en tangibles como folletos, formatos, letreros los cuales deberán ser limpios, atractivos. (Parasuraman, et al, 1988, p. 23).

### ***Dimensión 2: Fiabilidad.***

Se determina como la facultad de poder realizar el servicio comprometido en forma segura y precisa. El psicólogo delegado a la atención de los estudiantes debe adiestrar y explicar de manera clara y sencilla con palabras fáciles de entender sobre todos los trámites para su consulta correspondiente. La consulta con el psicólogo deberá coordinar con el usuario día hora o realizar una programación a fin de poder facilitar su atención. Donde ellos respetaran la programación y el orden de llegada. Las fichas de evaluación psicológica de los alumnos deberán estar a disposición del usuario y dentro del área del cual se presta el servicio, y las citas deben estar disponibles a fin de que se obtengan con facilidad.

Sus indicadores son la Eficiencia, consistente en el desarrollo del servicio acertado, con el uso de materiales ejecutándolo en el mejor tiempo y forma posible, indicador efectividad, servicio correcto cumpliendo expectativas para lo cual fue creado. Indicador repetitivo, es cuando el servicio no se realizó adecuadamente debiendo repetirse con la finalidad de llegar a su objetivo, indicador problemas, esto



sucede muchas veces originado por cualquiera de las partes, prestándose para una solución rápida y sencilla. Zeithalm, Parasuraman, y Berry (1995).

### ***Dimensión 3: Capacidad de respuesta.***

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) La institución debe otorgar un servicio ágil con personal afanoso en agradar. La atención personalizada y el diagnóstico, oportuno del educando en algún momento determinado en el que demuestra este que pasa por alguna crisis emocional y la respuesta del psicólogo rápida a fin de poder brindar ayuda emocional o terapéutica.

El indicador espera del tiempo, que permanece el usuario antes del servicio prestado como por ejemplo hacer colas.

Indicar comienzo y fin, los servicios son citados para iniciar a una hora determinada y acabar a otra. Siendo de mayor importancia el cumplimiento de esta el cual indicara la buena calidad del servicio.

Indicador permanencia, siendo el tiempo de demora en la realización del servicio, este tiempo es el va a ser evaluado por el usuario donde emitirá la evaluación de la calidad de servicio. Zeithalm, Parasuraman, y Berry (1995)

### ***Dimensión 4: Seguridad.***

La presente dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía del psicólogo y la facultad para poder infundir confianza y seguridad.

En momento de su atención en el servicio psicológico deberá de existir privacidad ya que esto ayudará a inspirar confianza con el educando. El psicólogo brindara tiempo necesario para absolver cualquier duda o interrogantes según el caso o el problema emocional. El psicólogo atenderá a los estudiantes en forma amigable y de confianza.

El indicador es la Cortesía, amabilidad, buen trato donde este deberá atender y hacer sentir cómodo al usuario con un saludo y despedida.

Indicador de servicio, es la disposición para servir al usuario, acercarse en el momento que lo requiera o en un caso especial.

Indicador competencia, es la aptitud para entregar un servicio amable, donde su conocimiento y estrategias son demostrados al momento de realizar el servicio. Indicador credibilidad, provocar seguridad, mostrarse con familiaridad al usuario. Zeithalm, Parasuraman, y Berry (1995)

### ***Dimensión 5: Empatía.***

Es el cuidado, ante la atención personalizada que el psicólogo proporciona a los estudiantes.

El psicólogo delegado para la atención del estudiante mostrara mucho interés y atención esmerada para llegar a laguna solución al problema emocional. El estudiante entenderá con facilidad la aclaracion del psicólogo que le pueda otorgar sobre la inquietud del estudiante o lo que fuera el motivo de su atención. Su indicador es personalización, es Parasuraman et al, (1988), p. 23". (p. 167).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo percibe el estudiante el servicio de atención psicología en la Institución Educativa Emblemático “Ricardo Bentin” 2018?

### **1.4.1 Problemas específicos**

#### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la seguridad y/o responsabilidad del servicio psicológico de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018

#### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la empatía del servicio psicológico de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018

#### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre el profesionalismo y/o fiabilidad del servicio psicológico de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018

#### ***Problema específico 4.***

¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la capacidad de respuesta del servicio psicológico de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018

### ***Problema específico 5.***

¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la tangibilidad del servicio psicológico de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

El presente estudio de investigación es importante ya que permitirá entender el aspecto teórico sobre la calidad del servicio en la atención Psicológica a los estudiantes dicha investigación además permitirá describir y determinar algunos vacíos dentro de la variable y sus dimensiones por lo tanto el resultado teórico podrá incorporarse en el fundamento científico.

En este sentido el presente estudio tiene relevancia, ya que permitirá que la institución educativa emblemática Ricardo Bentin y el psicólogo, conozcan cuan satisfechos o no se encuentran los estudiantes con respecto a las cinco dimensiones, y de esta forma tomar las medidas necesarias para mejorar o mantener la debida atención.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Se puede justificar la presente investigación en el nivel práctico, ya que mediante una serie de estrategias se determinarán la solución a problemas que se suscitan diariamente dentro de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin, que mediante las cuales se aplicarán para resolver expectativas e inquietudes del usuario a fin de que se le brinde una buena calidad de servicio y cumplir con el objetivo de que se sienta muy satisfecho. Con la presente investigación se beneficia toda la población estudiantil ya que operaran criterio de eficiencia, eficacia, calidad y perfeccionamiento permitiendo conceder principios y criterios con la finalidad de mejorar la imagen estudiantil.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Para el presente trabajo de investigación se utilizarán procedimiento como la recolección de datos para validar la calidad del servicio Psicológico brindada por la Institución Estudiantil. Lo cual dicha información será la base importante ya que

contaremos con la opinión de los estudiantes y determinar un mejor procedimiento para el beneficio de los mismos.

Esta investigación permite verificar principios hipotéticos a la variable calidad de servicio, sobre la percepción del usuario en la institución educativa.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de percepción del estudiante ante la atención psicológica en la institución educativa emblemática Ricardo Bentin 2018.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### ***Objetivo específico 1.***

Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la de la seguridad y/o responsabilidad los estudiantes ante la atención psicológica en la institución Educativa Emblemática Ricardo Bentin 2018.

#### ***Objetivo específico 2.***

Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la empatía los estudiantes ante la atención psicológica en la institución Educativa Emblemática Ricardo Bentin 2018.

#### ***Objetivo específico 3.***

Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de profesionalismo y/o fiabilidad los estudiantes ante la atención psicológica en la institución Educativa Emblemática Ricardo Bentin 2018.

#### ***Objetivo específico 4.***

Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento a la capacidad de respuesta los estudiantes ante la atención psicológica en la institución Educativa Emblemática Ricardo Bentin 2018.

#### ***Objetivo específico 5.***

Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la tangibilidad los estudiantes ante la atención psicológica en la institución Educativa Emblemática Ricardo Bentin 2018.

## **II. Método**

## **2.1 Diseño de Investigación**

El presente estudio corresponde a un diseño no experimental trasversal de tipo básica.

Según Hernandez, et al (2010) aporta como definición que el diseño de investigación es no experimental ya que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables en estudio y se basan en la observación de hechos para luego ser analizados. Asimismo, es trasversal descriptivo ya que indagan la incidencia y las modalidades, categorías o niveles de la variable en estudio.

Por lo tanto, la presente se basa en la observación sin la manipulación intencional de la variable calidad de servicio investigación es descriptiva y de diseño no experimental ya que se basa en la observación sin la manipulación deliberadamente la Variable de estudio, asimismo es de corte trasversal porque se recolectaron datos mediante la herramienta de la encuesta en un solo momento y tiempo unico.

## **2.2. Variables, operacionalización**

La variable calidad de servicio fue medido a través de cinco dimensiones: (a) seguridad, con seis ítems; (b) Empatía, con cinco ítems; (c) Profesionalismo, con cuatro ítems; (d) Capacidad de respuesta, con cinco ítems; y (e) tangibilidad, con cuatro ítems. Esta variable fue medida con el instrumento constituido por 24 ítems con escala tipo Likert.

### **2.2.1 Variable 1: La calidad del servicio**

Parasuraman et al. (1988) define que la percepción de la calidad de servicio es una interpretación total, que van de la mano con la superioridad del servicio, a diferencia de la satisfacción que va relacionada con una transacción específica. (p. 16)

## 2.2.2 Operacionalización de la variable.

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable: Calidad de Servicio*

Dimensiones	Indicadores	ítems	escala	Niveles y Rango
<b>Seguridad y/o Responsabilidad</b>	Atención con cortesía	1 - 6		
	Brindar confianza			
<b>Empatía</b>	Interrelación con Estudiantes	7 - 11	Escala Ordinal	
	Atención personalizada			
<b>Profesionalismo y/o fiabilidad</b>	Cumplimiento de funciones	12 - 15		(1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni de acuerdo (4) Moderadamente de acuerdo (5) frecuentemente de acuerdo
	Disciplina			
<b>Capacidad de respuesta</b>	Predisposición a ayudar	16 - 20		
	Predisposición a la respuesta			
<b>Tangibilidad</b>	Conocimiento del servicio	21 – 24		
	Personal uniformado			
	Materiales de atención			
	Sala de atención apropiada			

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1. Población

Para Tamayo (1997) la población esta conceptualizada como grupo de personas determinadas como la totalidad a estudiar donde cada una de ellas (p.114).

La población está conformada por 1360 alumnos de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin.

Tabla 2

*Distribución de la población escolar secundaria*

Nivel	secciones	total
1° año	secundaria	320
2° año	secundaria	311
3° año	secundaria	249
4° año	secundaria	246
5° año	secundaria	234
	<b>TOTAL</b>	1,360

### 2.3.2. Muestra

La muestra es la selección que se usara para poder determinar la problemática la cual es capaz de identificar errores del proceso.

Según Tamayo y Tamayo, M (1997), dice que la muestra es el conjunto de personas que se toma de la población, a fin de poder estudiar el problema estadístico (p. 38)

#### Calculo para la obtención de tamaño de muestra

Donde:

N = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = Proporción de éxito

Q = 1-p

E = error muestral

Z	1.96
E	7%
P	0.5
1-P	0.5
N	0



$$N = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (1360)}{(0.07)^2 (1360-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

Tabla 3

*Muestra de la población*

Nivel	Población	%	Muestra
1° año	320	23.53	54
2° año	311	22.87	54
3° año	249	18.31	43
4° año	246	18.09	42
5° año	234	17.21	40
<b>TOTAL</b>	1,360	100.00	233

### 2.3.3. Muestreo

Es el sistema usado con la finalidad de seleccionar a un total de la población a estudiar. Según (Mata et al. 1997 pág. 19) nos dice que el muestreo consiste en un grupo de procedimientos, reglas y criterios mediante el cual se selecciona una parte de la población a investigar las cuales representaran lo que sucede a toda la población en su conjunto.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y

#### Confiabilidad

Las técnicas e instrumentos son de suma importancia en la investigación ya que estos ayudan a identificar el tipo de información y fuentes con las cuales podemos obtener material para la investigación, lo cual es considerado como esencial

definir la técnica a utilizarse para la recolección de información al igual que las fuentes de las cuales se obtendrá información.

#### **2.4.1. Técnicas**

Las técnicas e instrumentos son necesarios para la obtención de la información a fin de poder medir la variable en estudio, en la presente investigación se usó el cuestionario aprovechando los beneficios con la finalidad de recoger información a través del cuestionario, aplicándoles a los alumnos de secundaria (Barco, 2010, p.64) usándose la siguiente técnica.

Técnica de la Encuesta, la misma que consiste en la recolección de datos con la finalidad de comprender a todo el universo de personas que los representan (McMurty, 2005, p. 12)

La encuesta es una técnica que permite determinar y dar respuesta a problemas en forma detallada a los problemas con relación a las variables, luego de haber recogido la información en forma detallada y sistemática según el diseño previamente establecido, (Tamayo, 2008, p.24)

#### **2.4.2. Instrumentos**

Un instrumento de recolección de datos es el inicio, siendo el principio del cual el investigador podrá valerse de la información a extraer, por lo tanto, el instrumento sintetiza toda la información previa de la investigación, resume los aportes teóricos seleccionado datos a los indicadores y por ende a la variable. Sabino (1996 p. 149)

Para el presente estudio se aplicó el cuestionario de Servqual con 5 dimensiones de 24 preguntas con la finalidad de la percepción del estudiante ante la calidad del servicio.

Tabla 4

*Instrumento para medir la calidad de servicio*

<b>Ficha Técnica</b>	
Nombre	Servqual; escala para medir la percepción de La calidad del servicio
Autor	Parasuraaman, Valerie A. Zeithamil, Leonard L Berry
Año	2018
Adaptado	Monica Betsabe Salazar Vargas (2018)
Aplicación	individual
Tiempo	de 20 a 30 minutos aproximadamente
Edades	menores de 18 años
Significación	Diagnostico para medir la percepción de la calidad de servicio

**Descripción**

El instrumento consta de 24 ítems el cual evalúa 5 dimensiones, Seguridad, Empatía, Profesionalismo, Capacidad de respuesta, Tangibilidad, para examinar cada uno de ellos se les debe medir, el mismo que serán ratificados por la escala de Likert.

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

Los resultados del cuestionario se categorizarán en 3 niveles

Nivel alto

Nivel medio

Nivel bajo

### 2.4.3. Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), La validez otorga credibilidad real del instrumento sobre la variable que se pretende en la investigación. (p, 243)

Para especificar la validez de los instrumentos, se sujetan a análisis de apreciaciones de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.204), el análisis de los expertos consiste en comparar la validez de los ítems, a personas peritos en el dominio de la congruencia, importancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems, asimismo dar un nivel de acondicionamiento a un principio determinado ante lo establecido.

La presente investigación contará con la validez respectiva, ya que se trata de un estudio de nivel de tesis. En la tabla siguiente se detallan estos aspectos.

Tabla 5

Validación de los expertos

<b>Experto</b>	<b>Juicio</b>
Dr. Arrate Mera Raúl Alberto	Aplicable
Mg. Masuda Joyofuku Víctor Ricardo	Aplicable
Dr. Gomero Gonzales Nicko Alberto	Aplicable

### 2.4.4. Confiabilidad

Se valida la confiabilidad del instrumento para la variable calidad del servicio con 3 expertos metodólogos.

Con la finalidad de dar confiabilidad a un instrumento con escala de Likert donde se usará el Alfa Cronbach, donde comprenderemos la analogía de los ítems, y en particular ayudará a medir nuestra variable calidad del servicio.

Se aplicó una prueba piloto de 20 estudiantes de los diferentes grados de secundaria, midiendo la percepción del servicio, con la finalidad de obtener un coeficiente de confiabilidad aceptable, mediante el software estadístico SPSS

versión 22, se realizó la prueba de alfa Cronbach, obteniendo un 0.967 para el cuestionario de percepción de calidad de servicio.

Hogan, (2004) la confiabilidad se determina mediante los presentes valores:

Alrededor de 0.9, nivel elevado y confiable

Alrededor de 0.8, superior nivel

Confiable

Alrededor de 0.7 nivel bajo

Alrededor de 0.6 nivel bajo e inaceptable

Tabla 6

*Confiabilidad del instrumento*

Fiabilidad	Alfa de Cronbach
Calidad del servicio	0.967

Según Alfa de Cronbach, para la variable calidad del servicio, contiene una fuerte confiabilidad en el instrumento de recolección de datos de la información.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Se tienen diferentes métodos para recoger los datos, clasificarlos describirlos

Con respecto a los métodos de análisis de datos Hevia (2001)

En este caso, el análisis de los datos se ha realizará a nivel descriptivo explicativo:

### **Estadística descriptiva**

Aquí los resultados se presentaron empleando tabla de frecuencias y los gráficos de barras de la variable La calidad del servicio psicológico sus dimensiones: seguridad y/o responsabilidad, empatía, profesionalismo y/o fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el proceso de investigación desde la aplicación de los instrumentos para recoger los datos, se ha mantenido la reserva que el caso requiere, así mismo se han registrado los autores de todas las citas textuales en la sección de referencias, y el desarrollo de la tesis se ha hecho de acuerdo al protocolo de investigación dándole la relevancia científica y social que el caso amerita. He contribuido con la relevancia científica del presente estudio de investigación, al hacer indagaciones por medio de los antecedentes nacionales e internacionales sobre el estado de arte del clima social familiar en los antecedentes internacionales y nacionales que se han abordado, y nos ha permitido darle la relevancia científica a nuestro estudio.

### **III. Resultados**

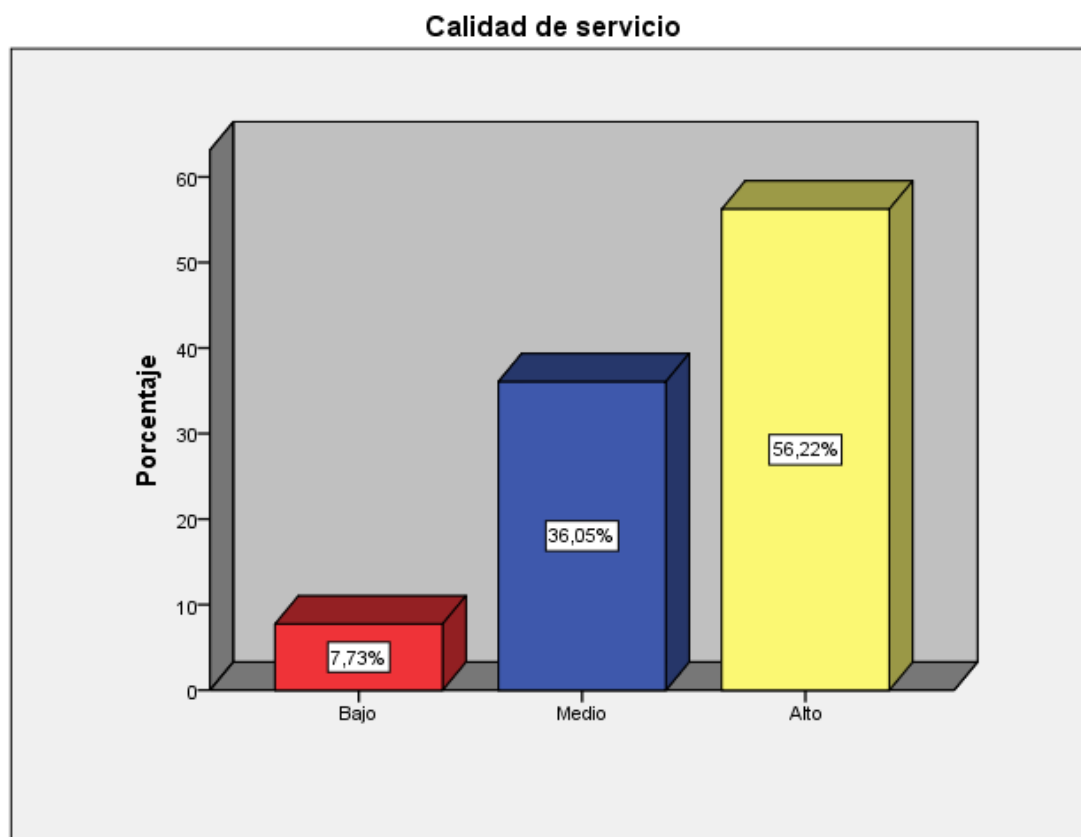
### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Variable: Calidad de servicio

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentaje de Calidad de servicio de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018*

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	18	7,7	7,7	7,7
Medio	84	36,1	36,1	43,8
Alto	131	56,2	56,2	100,0
Total	233	100,0	100,0	



*Figura 1.* Nivel de la calidad de servicio, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018

En la tabla 7 y figura 1 se observa que, de los 233 encuestados de la institución educativa respecto a Calidad de servicio, el 7,73% presenta un nivel Bajo, el 36,05% presenta un nivel Medio y el 56,22% presenta un nivel Alto en percepción.

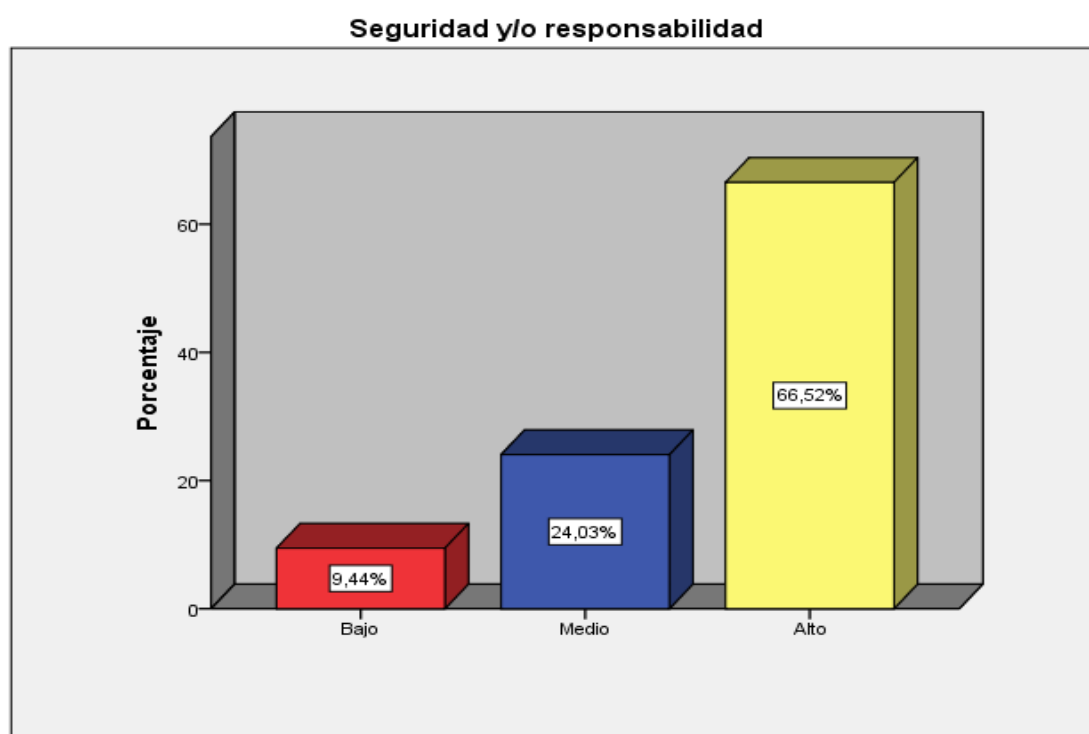


### 3.1.2 Seguridad y/o responsabilidad

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la seguridad y/o responsabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018*

Seguridad y/o responsabilidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	9,4	9,4	9,4
	Medio	56	24,0	24,0	33,5
	Alto	155	66,5	66,5	100,0
Total		233	100,0	100,0	



*Figura 2 . Nivel de la seguridad y/o responsabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.*

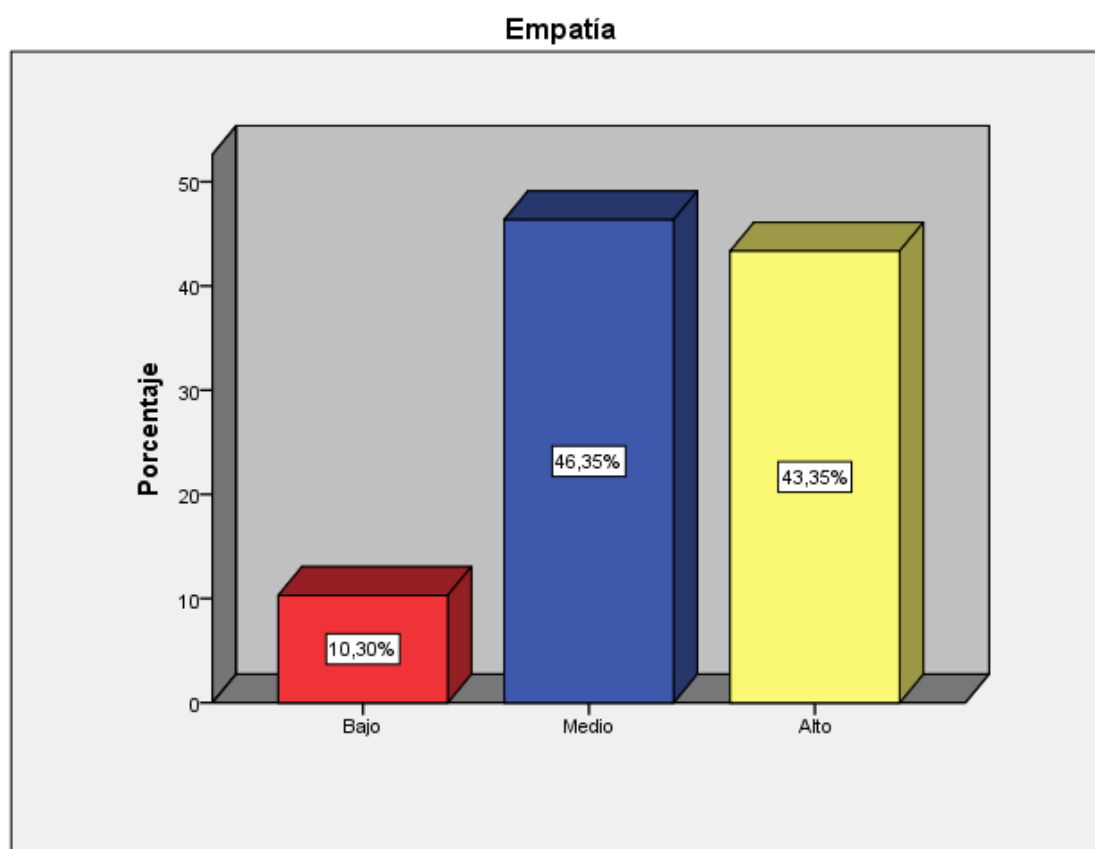
En la tabla 8 y figura 2 se observa que, según la percepción de estudiantes encuestados con respecto a la Seguridad y/o responsabilidad, el 9,44% presenta un nivel Bajo, el 24,03% presenta un nivel Medio y el 66,52% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

### 3.1.3 Empatía

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentaje de empatía, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018*

Empatía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	10,3	10,3	10,3
Medio	108	46,4	46,4	56,7
Alto	101	43,3	43,3	100,0
Total	233	100,0	100,0	



*Figura 3.* Nivel de la empatía, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

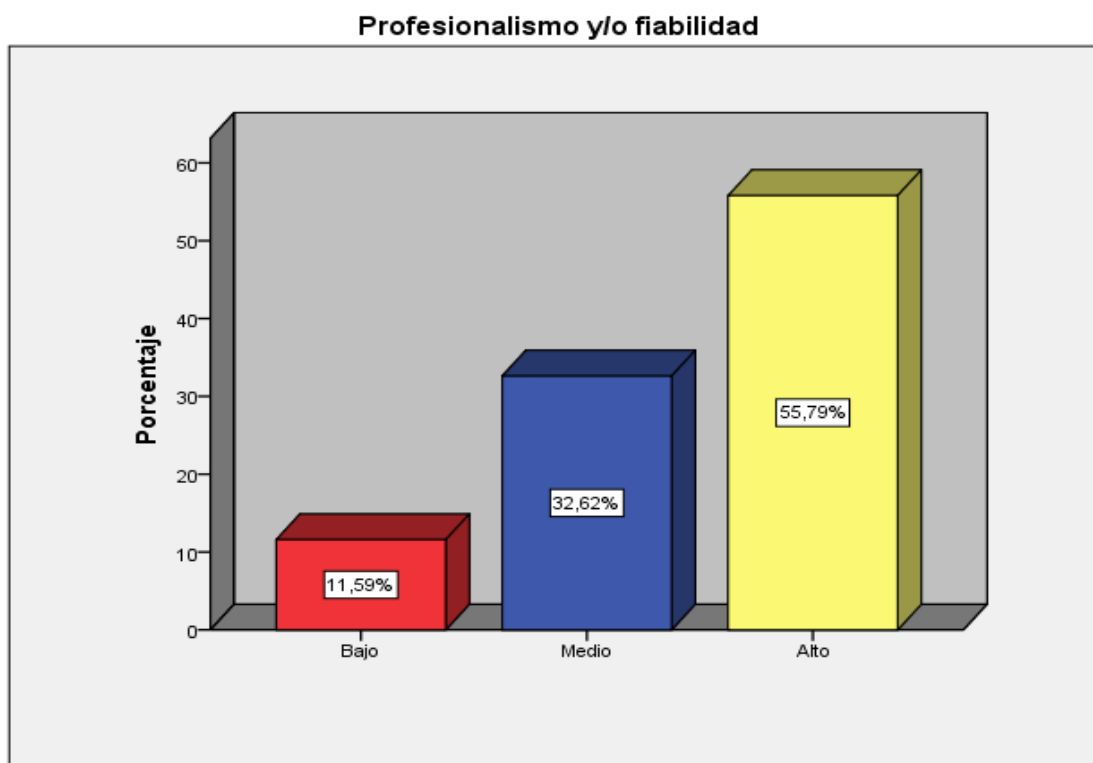
En la tabla 9 y figura 3 se observa que de los estudiantes encuestados tienen una percepción con respecto a Empatía, el 10,30% presenta un nivel Bajo, el 46,35% presenta un nivel Medio y el 43,35% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

### 3.1.4 Profesionalismo y/o fiabilidad

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentaje de profesionalismo y/o fiabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018*

Profesionalismo y/o fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	27	11,6	11,6	11,6
Medio	76	32,6	32,6	44,2
Alto	130	55,8	55,8	100,0
Total	233	100,0	100,0	



*Figura 4 . Nivel de profesionalismo y/o fiabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018*

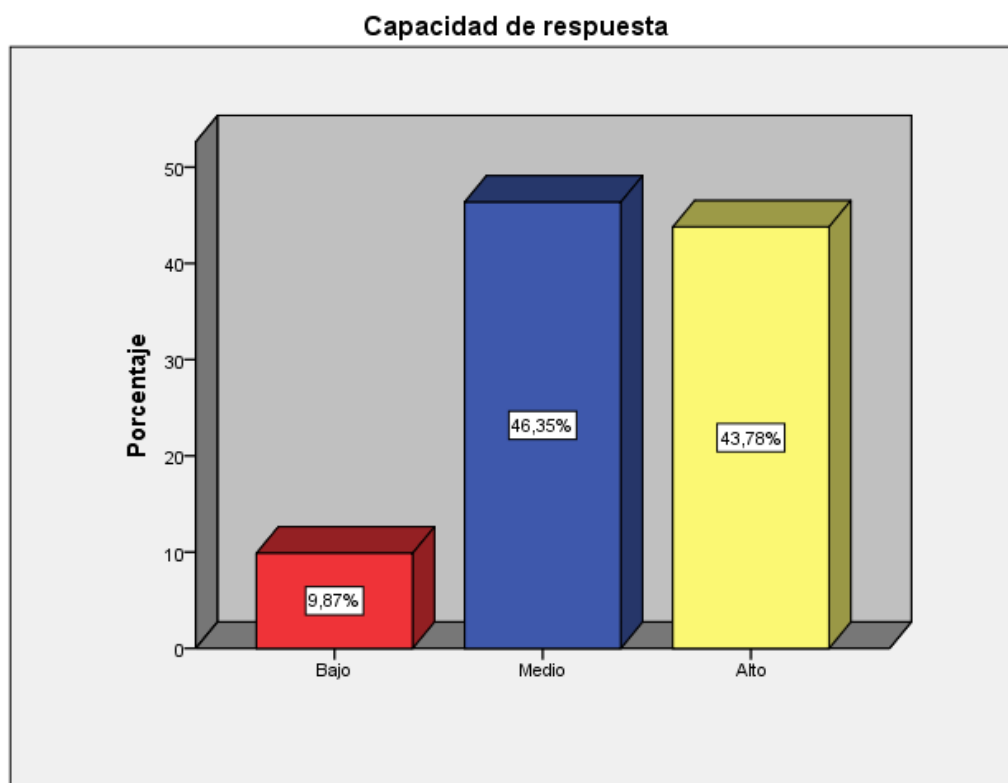
En la tabla 10 y figura 4 con respecto a la percepción de los encuestados que en el Profesionalismo y/o fiabilidad, el 11,59% presenta un nivel Bajo, el 32,62% presenta un nivel Medio y el 55,79% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

### 3.1.5 Capacidad de respuesta

Tabla 11

*Distribución de Capacidad de respuesta, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.*

Capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	9,9	9,9	9,9
	Medio	108	46,4	46,4	56,2
	Alto	102	43,8	43,8	100,0
	Total	233	100,0	100,0	



*Figura 5.* Nivel de capacidad de respuesta, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018

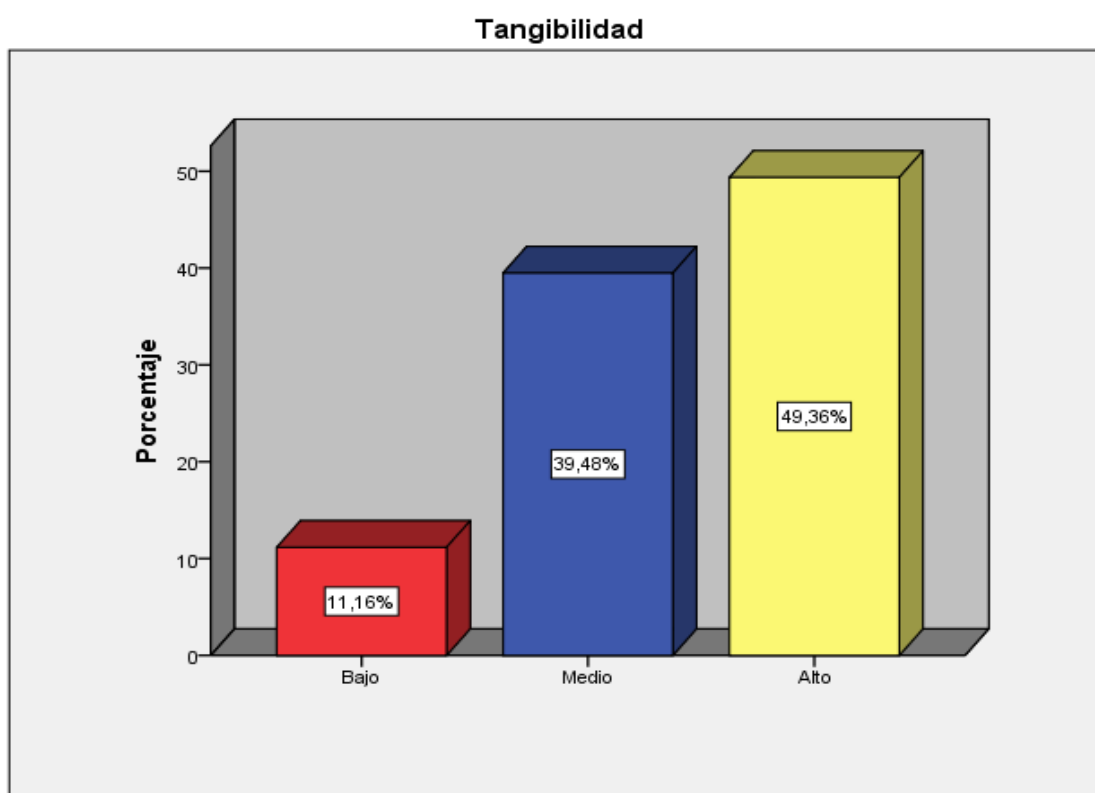
En la tabla 11 y figura 5 se observa que, respecto a Capacidad de respuesta, el 9,87% presenta un nivel Bajo, el 46,35% presenta un nivel Medio y el 43,78% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

### 3.1.6 Tangibilidad

Tabla 12

*Distribución de Tangibilidad*, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

Tangibilidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	11,2	11,2	11,2
	Medio	92	39,5	39,5	50,6
	Alto	115	49,4	49,4	100,0
	Total	233	100,0	100,0	



*Figura 6.* Nivel de tangibilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018

En la tabla 12 y figura 6 se observa que, respecto a Tangibilidad, el 11,16% presenta un nivel Bajo, el 39,48% presenta un nivel Medio y el 49,36% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la calidad en el servicio percibido por los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin 2018 observa que, con respecto a Calidad de servicio, el 7,73% presenta un nivel Bajo, el 36,05% presenta un nivel Medio y el 56,22% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes.

Estos resultados comparados con la tesis de investigación de Cerna (2017) donde indica que la calidad del servicio en los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la facultad de Administración y turismo, indican que la calidad de servicio es regular, mientras que el 28% nos manifiesta que es bueno y sólo el 21% nos indica que la calidad es pésimo.

En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la calidad en el servicio percibido por los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin 2018 observa que, con respecto a Calidad de servicio, en la seguridad y/o responsabilidad que el 9.44% representa un nivel bajo, el 24.03% en un nivel medio mientras que el 66.52% representa un nivel alto según percepción de los estudiantes.

Estos resultados comparados con la tesis de investigación de Cerna (2017) se observa que, respecto a Seguridad y/o responsabilidad, el 9,44% presenta un nivel Bajo, el 24,03% presenta un nivel Medio y el 66,52% presenta un nivel Alto en percepción de los estudiantes.

Así mismo se observa que, respecto a Empatía, el 10.30% represento un nivel bajo, mientras el 46.35% manifestaron un nivel de percepción medio y por ultim el 43.35 presenta un nivel alto según percepción de los estudiantes.

Con respecto a la tesis presentada por Arce (2018) en su trabajo de investigación denominada Relación entre calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la universidad peruana Union filial Tarapoto 2017 en donde determina con respeto a la empatía que es percibida la empatía como buena obteniendo el porcentaje de 55.11% de aceptación por parte de los estudiantes.

Igualmente se observa que, respecto a Profesionalismo y/o fiabilidad, el 11.59% mostro un nivel bajo, mientras que los encuestados que presentaron un nivel medio fue de un 32.62%, y el 55.79% representa un nivel alto, según la percepción de los estudiantes.

Comparándolo con la tesis de investigación de Bravo (2011) denominada Percepción de la calidad de atención que tiene los usuarios de la consulta externa del centro de salud de Amaguaña, indicaron que con respecto al profesionalismo, el 96.7% de los estudiantes encuestados indicaron satisfacción porque si hubo preocupación y cumplimiento por parte del profesional al prestar el servicio de calidad.

Por otro lado se observa que, respecto a Capacidad de respuesta, el 9.87% mostraron un nivel bajo, así mismo el 46.35% mostro un nivel medio mientras que el 43.78% un nivel alto. Según percepción de los estudiantes.

Comparado con el trabajo de investigación Salas, Lucin, (2013) en su tesis de investigación denominada evaluación de calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña. Según los obtenidos nos indican que el 77% (65 mujeres y 90 hombres) de estudiantes indican que el trato de los maestros es muy cortés con todo el alumnado por otro lado el 22% (15 mujeres y 29 hombres) de los alumnos en estudio muestran que los profesores son poco amables con respecto al trato hacia los alumnos, y por ultimo 1% indicaron que son nada amables en su trato con el alumnado, por lo tanto podemos determinar que en su mayoría del alumnado esto es decir 77% siente que el trato de los maestros es muy amable lo mismo que sirve como un muy buen indicador para analizar la relación entre alumnos y maestros.

Así mismo se observa que, respecto a Tangibilidad, educativa el 11.16% presento un nivel bajo, mientras que un 39.48% representa un nivel medio y por último el 49.36% obtuvo un nivel alto de percepción según los estudiantes.

Comparado con la tesis de Alves (2007) denominada Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento. Determina que los resultados obtenidos bajo la percepción de la muestra está en un 80% de acuerdo con que poseen material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece, el 80% de acuerdo con la buena presencia de los empleados , y el 60% de acuerdo con la estructura de la planta física con excelente calidad.



## **V. Conclusiones**

**Primera:** El objetivo general en los resultados determina que el 7.73% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio es baja, mientras que un 36.05% consideran que es media, y un 56.22% consideran que es alta.

**Segunda:** El primer objetivo específico da como resultado que el 9.44% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin, manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la seguridad y/o responsabilidad es baja, mientras que un 24.03% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 66.52% indicaron que la percepción es alta.

**Tercero:** El segundo objetivo específico da como resultado que el 10.30% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la empatía es baja mientras que un 46.35% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 43.35% indicaron que la percepción es alta.

**Cuarto:** El tercer objetivo específico da como resultado que el 11.59% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto al profesionalismo y/o fiabilidad es baja mientras que un 32.62% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 55.79% indicaron que la percepción es alta

**Quinto:** El cuarto objetivo específico da como resultado que el 9.87% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la capacidad de respuesta es baja, mientras que un 46.35% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 43.78% indicaron que la percepción es alta

**Sexto:** El quinto objetivo específico da como resultado que el 11.16% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la tangibilidad es baja, mientras que un 39.48% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 49.36% indicaron que la percepción es alta.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Respecto a la recomendación según la percepción de usuario en cuanto a la seguridad y / o responsabilidad se recomienda trabajar realizar estrategias para poder obtener confianza como participando más a menudo en actividades con el alumnado, cambiar de actitud siendo Cortez y mostrar amabilidad la cual será muy beneficioso porque se ganara la confianza con estos.

**Segundo:** Con respecto a la percepción de la empatía es necesario tratar de comprometerse más con el alumnado proporcionándoles atención personalizada, lo cual es necesario para esto coordinación con el director del colegio a fin de solicitar ampliar mayor personal es decir más psicólogos ya que un solo profesional no podrá tener una atención personalizada con todo el alumnado.

**Tercero:** Por otro lado, se sugiere a la Institución educativa, mayor comunicación a los estudiantes de los servicios del psicólogo, mediante propagandas, campañas, reuniones con los padres de familia en general ya que estos manifiestan desconocer los servicios psicológicos.

**Cuarto:** Finalmente se sugiere al psicólogo, coordinar con el director del colegio con la finalidad de solicitar ante el ministerio el apoyo de más profesionales debido a que por ser un colegio emblemático se cuenta con una población muy alta de estudiantes, en donde la presencia de un solo profesional es insuficiente.

**Quinto:** Sugerir a la dirección apoyo, a fin de solicitar a las Ong, universidades, o colegio de psicólogo puedan brindar apoyo al colegio, ya que muchos de estos profesionales o estudiantes podrían realizar sus prácticas pre profesionales con la población estudiantil de la institución educativa investigada.

## **VII. Referencias**

- Adí, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis de maestría, Universidad del CEMA). Argentina. Recuperado de <https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/>.
- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología Científica*. (6° ed.) Perú: Episteme
- Beltrán, L. y Pérez, T. (2011). *Más de un siglo de psicología educativa*. Valoración general y perspectiva de futuro. Papeles del psicólogo. Vol 32. pp 204-231.
- Camisón, C.; Cruz, S., González, y Tomás. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (4° ed.). Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. (8va. ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Vol. 15. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Farfán, M. (2007). *La fiabilidad Editorial moderna*. Cusco – Perú.
- Farrell P., Jimerson, S., Kalambouka, A. y Benoit, J. (2005). *Teachers' perceptions of school psychologists in different countries*. School Psychology International, 26(5), 525-544
- Gavrilidou, M., de Mesquita, P.B., y Mason, E.J. (1994). *Greek teachers' perceptions of school psychologists in solving classroom problems*. Journal of School Psychology, 32, 293-304.
- Gilman, R. y Gabriel, S. (2004). *Perceptions of school psychological services by education professionals: Results from a multi-state survey pilot study*. School Psychology Review, 33, 271-287
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGrawHill.
- Hogán, T. (2004). *Pruebas Psicológicas. El Manual Moderno*. México: Mc Graw Hill.
- Jimerson, S., Oakland, T. y Farrell, P. (Eds) (2006). *An International Handbook of School Psychology*. London: Sage.
- Medrano, A., Fernández, M. y Pérez, E. (2014). *Computerized Assesment System For Academic Satisfaction (ASAS) for first-year university student*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12, 541-562.

- Muller, E., (2009) una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad de servicio. Recuperado el 15 de abril de 2013 de <http://www.institucion.como.unizar.es/acede2001/trabajo/pr017>.
- Trujillo, A.; Carrete, L. y Vera, J. (2011). *Servir con calidad en México. Como medir la calidad y como se percibe en algunos servicios en México*. México: LID Editorial Mexicana.
- Victoria, A. (2017). *Percepción de la calidad del servicio del usuario del servicio de Hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, Perú* 2016. Universidad César Vallejo.
- Valarie, A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. Berry (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre percepciones y la expectativa de los consumidores*. España, Edición ilustrada – Díaz de Santos.

## **Anexos**



## Anexo 1: Artículo científico



La calidad del servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018

Autora: Monica Betsabe Salazar Vargas

### Resumen

La investigación titulada: La calidad del servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin 2018, tuvo como objeto determinar la percepción de la calidad del servicio psicológico en dicha entidad.

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo.

La población estuvo conformada por 1360 estudiantes de nivel secundaria, la muestra fue de 366 usuarios y el muestreo fue de tipo probabilístico. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert, el cual fue validado mediante juicio de expertos.

La confiabilidad fue determinada haciendo uso del coeficiente alfa de Crombach, resultado 0.967 indicando que tiene alta confiabilidad del instrumento.

*Palabras claves:* calidad de servicio, percepción

### Abstract

The research entitled: The quality of psychological service according to the perception of the students of the emblematic educational institution Ricardo Bentin 2018, had as an

objective to determine the perception of the quality of the psychological service in said entity.

The research was of a basic type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, with a deductive method and the level was descriptive.

The population was confirmed by 1360 students of secondary level, the sample was of 366 users and the sampling was of probabilistic type. The survey was used as a data collection technique and the instrument was the Likert type questionnaire, which was validated by expert judgment.

Reliability was determined using the Crombach alpha coefficient, result 0.967 indicating that it has high reliability of the instrument

*Keywords:* quality of service, perception

## **Introducción**

Hoy en día las instituciones educativas atraviesan por una situación en la que es necesaria la asistencia de Psicólogos ya que estos son mas susceptibles a tener problemas psicológicos y de aprendizaje que si no se tratan a tiempo podrían ser imposible tratarlos en un futuro, los psicólogos educacionales podrían realizar trabajos con los estudiantes, profesores, y familias a fin de mejorar el rendimiento escolar, mantener una buena conducta y garantizar el bienestar mental de los estudiantes.

En los últimos 20 años en los países desarrollados se han presentado gran desarrollo en la psicología escolar como profesión, pero existe controversia en el papel que este debe de desempeñar ya que son malinterpretados debido a que las instituciones que los contratan hacen demandas poco razonables, además los padres y profesores tienen expectativas muy

fuera de lo real respecto a los psicólogos educaciones, donde los profesionales consiguen con sus aportes grandes cambios en el estudiante lo que es muy poco valorado.

La escasez en el número de psicólogos escolares en los diferentes países está ligada con la subvención del estado y por ende a la educación de todos los niños. Finalmente, los servicios de psicología educacional se implementan con mayor éxito en países con sistemas muy desarrollados en los niveles educativos. En contraste con países como Asia y África carecen de recursos económicos para ser financiados y por consiguiente la psicología escolar es muy pobre.

En el Perú los psicólogos educativos deberían de existir en todos los centros educativos y no solos para el nivel secundario sino también en primaria, debido a que en los últimos años el Perú los niños en etapa escolar demuestran mucha falta de principios morales y educacionales

Tal hecho se ve reflejado día a día, en que los niños delinquen, se drogan entre otras cosas, es por eso que es necesario la actuación de un profesional en todos los colegios. Pero lo vas evidente es la falta de presupuesto en la educación pública, donde por necesidad estas funciones son cubiertas por profesionales con formación y conocimiento similares.

Por lo tanto, el gran reto que tiene el psicólogo educacional en el Perú es el de trabajar conjuntamente con los escolares para poder asegurarles un servicio de calidad, los cuales tendrán que demostrar su liderazgo, mayor claridad con respecto a su rol y función, y cumplir con los estándares y que estén debidamente reguladas las cuales ayudaran a la formación profesional.

### **Teorías relacionadas a la calidad de servicio**

Galviz, (2011) Los usuarios por lo general siempre esperan obtener una calidad de servicio deseada, que no es lo mismo que un servicio de calidad real, la calidad real es aquella que cumple más allá de las expectativas del usuario, por lo que por lo que se puede determinar

que la diferencia entre la esperada y la real da como resultado una calidad de servicio percibida.

Para Gronroos (1984) citado por Duque (2005), quien menciona la similitud sobre la calidad del servicio y el servicio deseado, como resultado según las percepciones del servicio que reciben (p. 70). Esto tendría que ver mucho con los procesos intangibles y subjetivos donde se manejan las actividades relacionadas entre el usuario y el sujeto que brinda el servicio.

Zeithaml citado por Duque y Chaparro (2012) menciona que “la calidad que el usuario espera recibir de un servicio de calidad, aun cuando esta es subjetiva debe encontrarse en un grado de nivel de excelente desde el punto de vista de satisfacción del usuario o cliente.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Dimensión 1: Tangibilidad: Correspondiente a las oficinas, materiales equipamiento, materiales terapéuticos, personal debidamente uniformado, los carteles, letreros, brochures, fichas de evaluaciones. La sala de atención y la recepción, debidamente ordenados, limpios, cómodo, acogedor

Dimensión 2: Fiabilidad. Se determina como la facultad de poder realizar el servicio comprometido en forma segura y precisa. El psicólogo delegado a la atención de los estudiantes debe adiestrar y explicar de manera clara y sencilla con palabras fáciles de entender sobre todos los trámites para su consulta correspondiente.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta. otorgar un servicio ágil con personal afanoso en agradar. La atención personalizada y el diagnóstico, oportuno del educando en algún momento determinado en el que demuestra este que pasa por alguna crisis emocional y la respuesta del psicólogo rápida a fin de poder brindar ayuda emocional o terapéutica.

Dimensión 4: Seguridad. La presente dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía del psicólogo y la facultad para poder infundir confianza y seguridad.

En momento de su atención en el servicio psicológico deberá de existir privacidad ya que esto ayudará a inspirar confianza con el educando. El psicólogo brindara tiempo necesario para absolver cualquier duda o interrogantes según el caso o el problema emocional. El psicólogo atenderá a los estudiantes en forma amigable y de confianza.

Dimensión 5: Empatía. definida como el cuidado, ante la atención personalizada mostrara mucho interés y atención esmerada para llegar a alguna solución al problema emocional. El estudiante entenderá con facilidad la aclaracion del psicólogo que le pueda otorgar sobre la inquietud del estudiante o lo que fuera el motivo de su atención

### **Metodología**

El presente estudio corresponde a un diseño no experimental trasversal de tipo descriptivo. La muestra es la selección que se usara para poder determinar la problemática la cual es capaz de identificar errores del proceso, dicha muestra está conformada por 1360 alumnos de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin. La Técnica basada es la Encuesta, la misma que consiste en la recolección de datos mediante el cuestionario de servqual para ello se llevó a cabo la fiabilidad y la validez de los instrumentos siendo en ambos casos recomendable su aplicación.

### **Resultados**

Tabla 1

*Percepción de Calidad de servicio, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.*

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	7,7	7,7	7,7
	Medio	84	36,1	36,1	43,8
	Alto	131	56,2	56,2	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

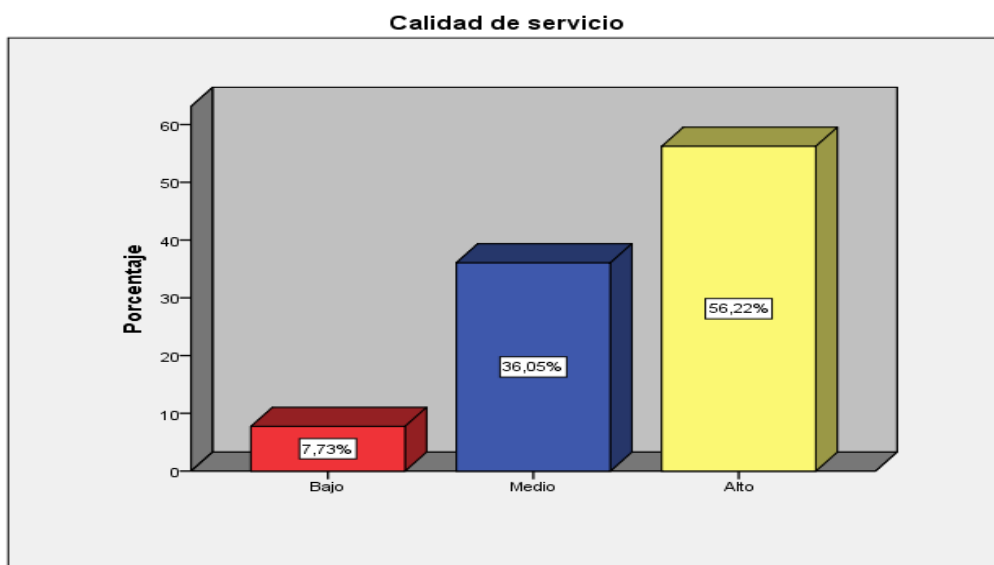


Tabla 2

*Distribución de Seguridad y/o responsabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.*

**Seguridad y/o responsabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	9,4	9,4	9,4
	Medio	56	24,0	24,0	33,5
	Alto	155	66,5	66,5	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

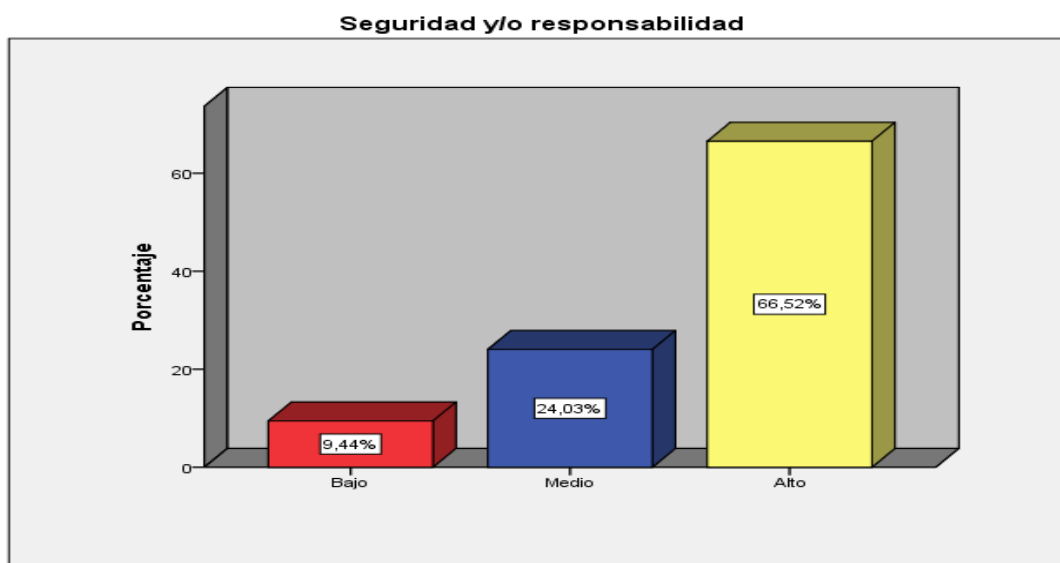


Tabla 3

*Distribución de Empatía, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.*

<b>Empatía</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	10,3	10,3	10,3
	Medio	108	46,4	46,4	56,7
	Alto	101	43,3	43,3	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

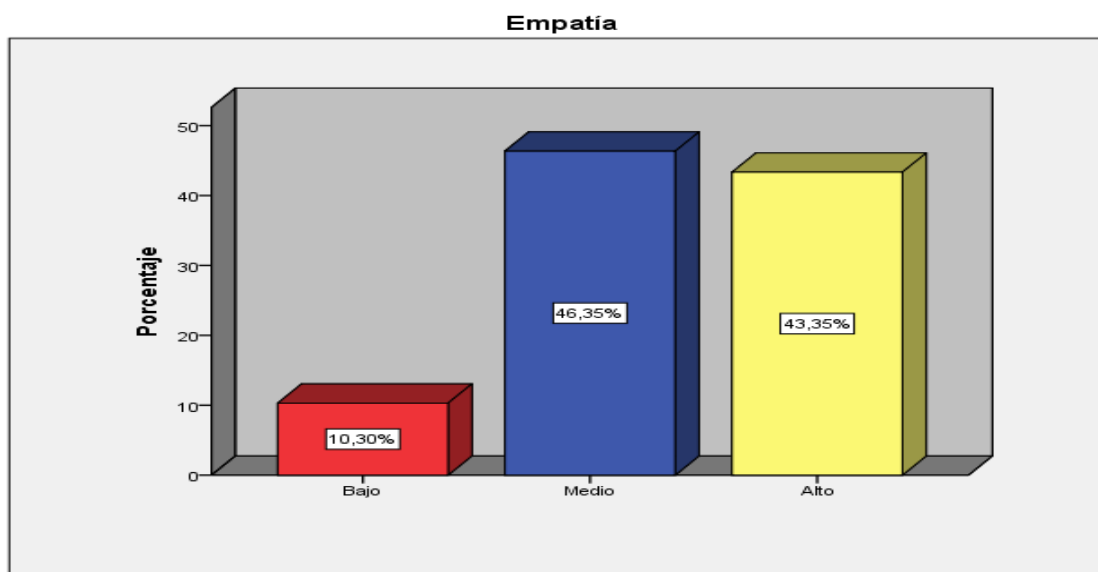


Tabla 4

*Distribución de Profesionalismo y/o fiabilidad, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.*

<b>Profesionalismo y/o fiabilidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	11,6	11,6	11,6
	Medio	76	32,6	32,6	44,2
	Alto	130	55,8	55,8	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

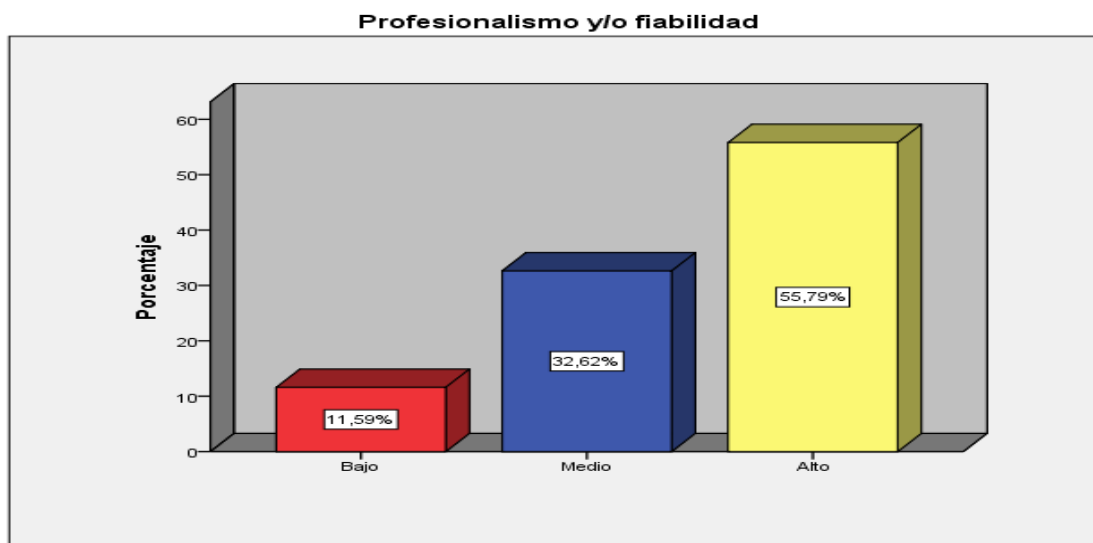


Tabla 5

*Distribución de Capacidad de respuesta, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática "Ricardo Bentin" 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	9,9	9,9	9,9
	Medio	108	46,4	46,4	56,2
	Alto	102	43,8	43,8	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

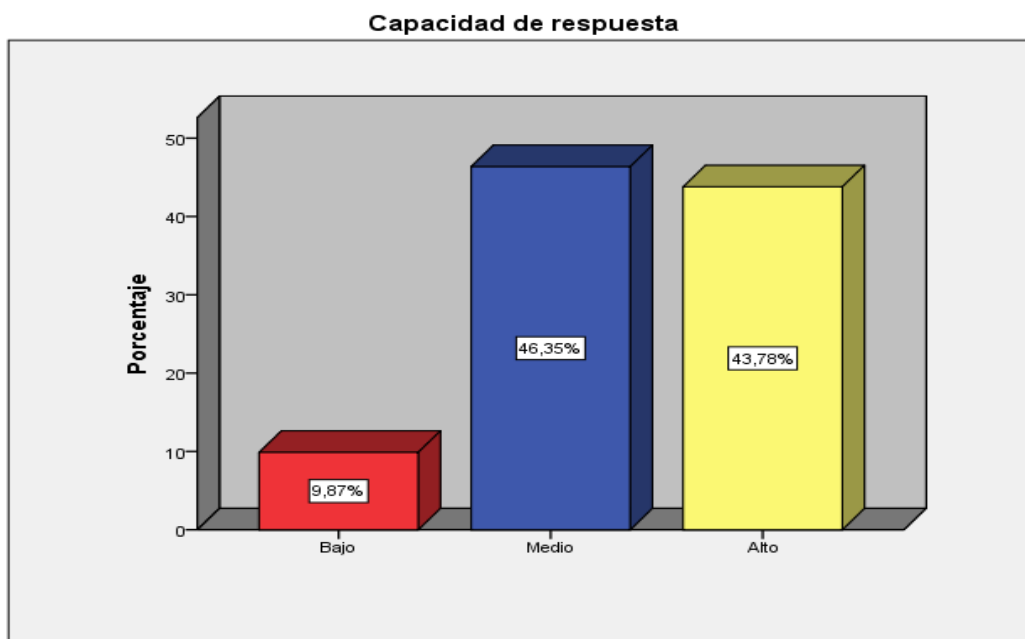
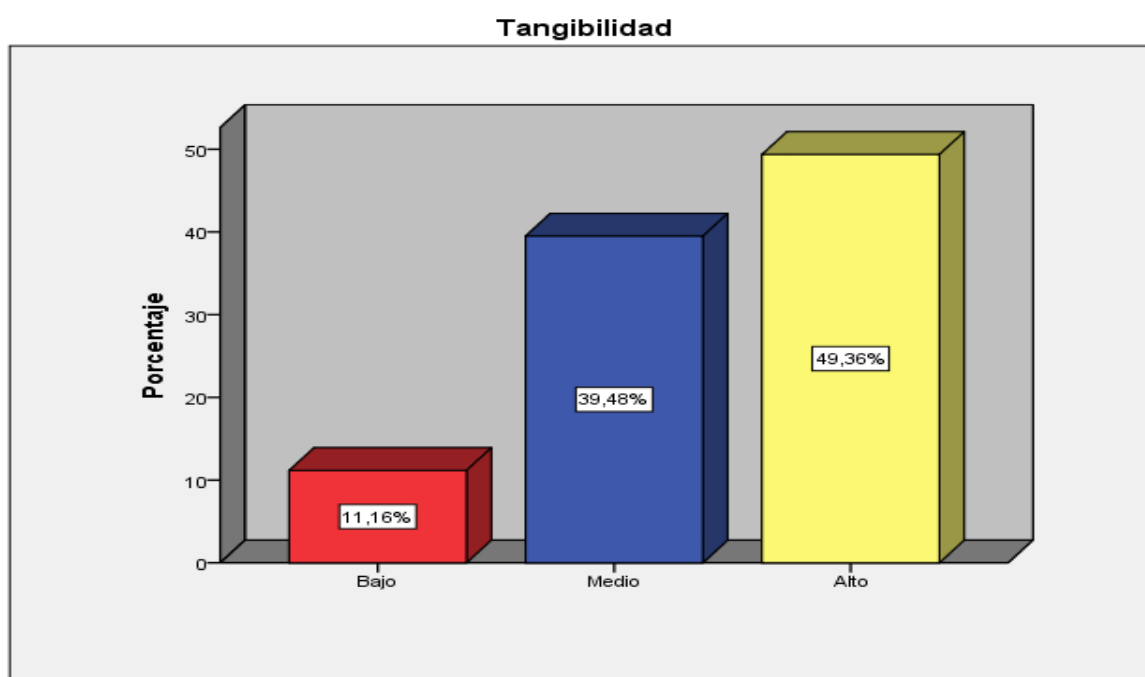




Tabla 6

*Distribución de Tangibilidad*, percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática “Ricardo Bentin” 2018.

		Tangibilidad			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	26	11,2	11,2	11,2
	Medio	92	39,5	39,5	50,6
	Alto	115	49,4	49,4	100,0
	Total	233	100,0	100,0	



## Conclusiones

**Primera** El objetivo general en los resultados determina que el 7.73% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio es baja, mientras que un 36.05% consideran que es media, y un 56.22% consideran que es alta.

**Segunda** El primer objetivo específico da como resultado que el 9.44% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin, manifiestan que la calidad de

servicio en cuanto a la seguridad y/o responsabilidad es baja, mientras que un 24.03% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 66.52% indicaron que la percepción es alta.

**Tercero** El segundo objetivo específico da como resultado que el 10.30% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la empatía es baja mientras que un 46.35% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 43.35% indicaron que la percepción es alta.

**Cuarto** El tercer objetivo específico da como resultado que el 11.59% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto al profesionalismo y/o fiabilidad es baja mientras que un 32.62% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 55.79% indicaron que la percepción es alta

**Quinto** El cuarto objetivo específico da como resultado que el 9.87% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la capacidad de respuesta es baja, mientras que un 46.35% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 43.78% indicaron que la percepción es alta

**Sexto** El quinto objetivo específico da como resultado que el 11.16% de los estudiantes de la institución educativa emblemática Ricardo Bentin manifiestan que la calidad de servicio en cuanto a la tangibilidad es baja, mientras que un 39.48% opinaron que la calidad es media, y otra parte que conforma el 49.36% indicaron que la percepción es alta.

## **Referencias**

Adí, G. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. (Tesis de maestría, Universidad del CEMA). Argentina. Recuperado de <https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/>.

- Arias, F (2012) *el proyecto de investigación, introducción a la metodología. Científica* ( 6° ed.) Peru: Episteme
- Beltrán & Pérez (2011) Más de un siglo de psicología educativa. Valoración general y perspectiva de futuro. Papeles del psicólogo. Vol 32. Pp 204-231.
- Camisón, C., Cruz, S., González, & Tomás. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. (4° ed.). Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración (8va. ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Vol. 15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Farfán, M.(2007) La fiabilidad Editorial moderna, Cusco – Perú.
- Farrell P., Jimerson, S., Kalambouka, A. & Benoit, J. (2005). *Teachers' perceptions of school psychologists in different countries*. School Psychology International, 26(5), 525-544
- Gavrilidou, M., de Mesquita, P.B., & Mason, E.J. (1994). *Greek teachers' perceptions of school psychologists in solving classroom problems*. Journal of School Psychology, 32, 293-304.
- Gilman, R. & Gabriel, S. (2004). *Perceptions of school psychological services by education professionals: Results from a multi-state survey pilot study*. School Psychology Review, 33, 271-287
- Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGrawHill.
- Hogán, T. (2004). Pruebas Psicológicas. El Manual Moderno. México: Mc Graw Hill.

Jimerson, S., Oakland, T. & Farrell, P. (Eds) (2006) *An International Handbook of School Psychology*. London: Sage.

Medrano, A., Fernández, M. y Pérez, E. (2014). Computerized Assesment System For Academic Satisfaction (ASAS) for first-year university student. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12, 541-562.  
<https://doi.org/10.14204/ejrep.33.13131>

Muller de Lama Enrique, (2009) una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad de servicio. Recuperado el 15 de abril de 2013 de [http://www.institucion como un hospital.unizar.es/acede2001/trabajo/pr017](http://www.institucion.como.unhospital.unizar.es/acede2001/trabajo/pr017).

Trujillo, A.; Carrete, L. y Vera, J. (2011). Servir con calidad en México. *como medir la calidad y como se percibe en algunos servicios en México*. . México : LID Editorial Mexicana.

Victoria Felicita Cecilia, N. A. (2017). *Percepción de la calidad del servicio del usuario del servicio de Hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, Perú* 2016. Universidad César Vallejo

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry (1992) *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre percepciones y la expectativa de los consumidores*. España, Edición ilustrada – Diaz de Santos

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: La Calidad del Servicio Psicológico según la percepción de los Estudiantes de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo percibe el estudiante el servicio de atención psicología en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin”</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la seguridad y/o responsabilidad del servicio Psicológica de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la Empatía del servicio Psicológica de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre el profesionalismo y/o fiabilidad</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de percepción del estudiante ante la atención Psicológica en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1.Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la seguridad y/o responsabilidad los estudiantes ante la atención Psicológica en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018</p> <p>2.Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la empatía los estudiantes ante la atención Psicológica en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018</p> <p>3. Determinar el nivel de percepción</p>	<b>Variable 1: La Calidad del servicio</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
		percepción de la seguridad y/o responsabilidad	Atención con cortesía y brindar confianza al alumno.	1, 2, 3, 4, 5, 6	<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>alto</b>
		Percepción de la Empatía	Capacidad de interrelacionarse con los alumnos brindando una atención personalizada	7, 8, 9, 10, 11	<b>Moderadamente en desacuerdo (2)</b>	
percepción del profesionalismo y/o fiabilidad	Cumplimiento de funciones Disciplina	12. 13. 14, 15,	<b>Ni desacuerdo ni acuerdo (3)</b>			

<p>del servicio Psicológica de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la capacidad de respuesta del servicio Psicológica de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de la percepción del estudiante sobre la tangibilidad del servicio Psicológica de la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018?</p>	<p>del estudiante sobre el conocimiento del profesionalismo y/o fiabilidad los estudiantes ante la atención Psicológica en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018</p> <p>4. Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la capacidad de respuesta los estudiantes ante la atención Psicológica en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018</p> <p>5. Determinar el nivel de percepción del estudiante sobre el conocimiento de la tangibilidad los estudiantes ante la atención Psicológica en la Institución Educativa Emblemática “Ricardo Bentin” 2018</p>	<p>percepción de la capacidad de la respuesta</p>	<p>Predisposición a ayudar</p> <p>Predisposición a responder preguntas</p> <p>Conocimiento del servicio</p>	<p>16, 17, 18, 19, 20,</p>	<p><b>Moderadamente de acuerdo (4)</b></p> <p><b>Frecuentemente de acuerdo (5)</b></p>	<p><b>medio</b></p> <p><b>bajo</b></p>
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p>percepción de la tangibilidad</p>	<p>Instalaciones adecuadas</p> <p>Equipos modernos</p> <p>Personal uniformado</p>	<p>21, 22, 23, 24</p>		
<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básico <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Enfoque;</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población;</b> La concurrencia de la Población es de 1360 alumnos de los niveles de 1° a 5° de secundaria. <b>Tamaño de la muestra:</b> Se obtuvo el cálculo de la muestra de 235 alumnos. <b>Utilización del Servqual:</b> Aplicación del instrumento del servqual encuesta.</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>Se utilizan tablas de frecuencia porcentaje a través de gráficos de barras,</p>				



### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Estimado(a) alumno:

1. Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor responde con sinceridad cómo te sientes ante la atención psicológica del Colegio.
2. Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas, sólo escogerás una alternativa.
3. Contesta la pregunta marcando con un aspa (X) sobre la letra del recuadro.
4. La escala de calificación es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

<b>Dimensión 1: Seguridad</b>		1	2	3	4	5
1.	El Psicólogo posee facilidad de palabra y seguridad en lo que dice cuando da respuesta a alguna pregunta a los estudiantes					
2.	El psicólogo mantiene comunicación continua con los estudiantes.					
3.	El Psicólogo aclara las dudas de los estudiantes					
4.	El Psicólogo explica los conceptos con claridad suficiente.					
5.	Ante una equivocación del Psicólogo este corrige su error.					
6.	El Psicólogo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
<b>Dimensión 2: Empatía</b>		1	2	3	4	5
7.	El Psicólogo brinda una atención individual a los estudiantes.					
8.	El Psicólogo conoce las necesidades de los estudiantes.					
9.	La institución educativa muestra interés en la salud mental del estudiante.					
10.	El psicólogo se preocupa por la motivación y fomentan la participación de los Estudiantes.					
11.	Los horarios de atención psicológica son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
<b>Dimensión 3: Profesionalismo</b>		1	2	3	4	5
12.	El psicólogo realiza sesiones según las necesidades del alumno.					
13.	El Psicólogo utiliza estrategias en forma adecuada y pertinente.					
14.	El psicólogo tiene vocación de servicio y compromiso con los estudiantes					
15.	El psicólogo fomenta las buenas prácticas de valores con su comunidad estudiantil					
<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
16.	La institución educativa comunica a los estudiantes los servicios que brinda el psicólogo.					
17.	La Institución Educativa facilita al alumnado y padres de familia la programación donde dice día y fecha exacta de diversas actividades como (Evaluaciones psicológicas, talleres psicológicos, otros programas, etc.)					
18.	El psicólogo realimentan las diversas actividades (evaluaciones y programas) e inquietudes con prontitud a los estudiantes.					
19.	La institución Educativa y el Psicólogo están siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
20.	El psicólogo convoca a los padres de familia para comunicar el progreso de sus hijos					
<b>Dimensión 4: Tangibilidad</b>		1	2	3	4	5
21.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos en la sala de atención del psicólogo.					
22.	El psicólogo cuenta con la indumentaria limpia y acorde con su especialidad cuando atiende a los alumnos.					
23.	El psicólogo posee suficiente material para la atención de los alumnos.					
24.	La apariencia de las instalaciones físicas del departamento de psicológico está en armonía con el servicio que brinda.					



### Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos

11	Los horarios de atención psicológica son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Profesionalismo</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	El psicólogo realiza sesiones según las necesidades del alumno.	✓		✓		✓	
13	El Psicólogo utiliza estrategias en forma adecuada y pertinente.	✓		✓		✓	
14	El psicólogo tiene vocación de servicio y compromiso con los estudiantes	✓		✓		✓	
15	El psicólogo fomenta las buenas prácticas de valores con su comunidad estudiantil	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	La institución educativa comunica a los estudiantes los servicios que brinda el psicólogo.	✓		✓		✓	
17	La Institución Educativa facilita al alumnado y padres de familia la programación donde dice día y fecha exacta de diversas actividades como (Evaluaciones psicológicas, talleres psicológicos, otros programas, etc.)	✓		✓		✓	
18	El psicólogo realimentan las diversas actividades (evaluaciones y programas) e inquietudes con prontitud	✓		✓		✓	

	a los estudiantes.						
19	La institución Educativa y el Psicólogo están siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓	
20	El psicólogo convoca a los padres de familia para comunicar el progreso de sus hijos	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos en la sala de atención del psicólogo.	✓		✓		✓	
22	El psicólogo cuenta con la indumentaria limpia y acorde con su especialidad cuando atiende a los alumnos.	✓		✓		✓	
23	El psicólogo posee suficiente material para la atención de los alumnos.	✓		✓		✓	
24	La apariencia de las instalaciones físicas del departamento de psicológico está en armonía con el servicio que brinda.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay eficiencia)** \_\_\_\_\_

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



Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: MASUDA TOYOFUKU VICTOR RICARDO  
DNI... 09143386.....

Especialidad del validador..... DOCENTE INVESTIGADOR UNMS.....

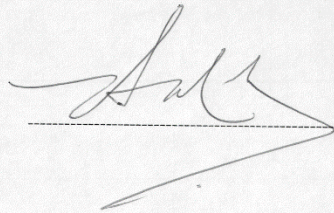
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

Lima, de... 12... del 2018



## Anexo 5: Base de datos

## TABLA DE TABULACION

	N°	SEGURIDAD						EMPATIA					PROFESIONALISMO				CAPAC. DE RESPUESTA					TANGIBILIDAD			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	1	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4
1	2	5	4	3	1	5	5	5	3	5	4	5	4	5	2	4	5	1	3	5	1	5	4	5	5
1	3	5	4	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	5	5	3	3	5	3
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3
1	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
1	7	5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	5	1	4	1	1	4	1	5
1	8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
1	9	4	3	4	5	5	5	3	2	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	4
1	10	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	1	1	5	3	3	1	5	5	5
1	11	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	2	5
1	12	3	2	5	5	5	5	3	1	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
1	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	14	4	4	5	3	4	5	4	1	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
1	15	5	4	4	5	5	5	1	4	5	2	4	1	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	1
1	16	4	3	4	4	5	5	3	2	3	5	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	17	5	5	5	3	3	5	1	3	2	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5
1	18	5	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
1	19	5	5	5	3	3	5	1	3	2	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5

1	20	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
1	21	3	1	2	4	4	3	3	4	4	3	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
1	22	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
1	23	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
1	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
1	25	2	3	2	1	4	1	3	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	4	4	1	2
1	26	3	5	4	3	2	5	1	3	2	4	1	3	5	5	5	5	5	3	5	1	3	3	3	3
1	27	4	4	5	4	4	5	5	3	1	4	3	4	4	5	5	1	5	2	4	2	3	4	4	4
1	28	5	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
1	29	1	2	3	3	4	5	5	3	2	4	5	2	4	3	4	1	3	4	4	4	1	2	3	3
1	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	31	1	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5
1	32	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5
1	33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1
1	35	5	5	5	4	5	5	4	1	5	3	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5
1	36	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
1	37	5	5	3	4	4	5	4	3	5	3	2	3	4	5	3	3	2	3	4	3	3	4	2	5
1	38	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	2	4	5	2	3	4	3	3
1	39	5	1	3	5	4	5	3	1	5	5	1	4	5	5	5	3	1	2	5	1	6	5	3	5
1	40	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	2	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	4
1	41	3	3	4	3	2	5	4	3	3	2	5	3	3	4	3	1	3	4	3	3	2	4	2	5
1	42	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
1	43	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1

1	44	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5
1	45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	47	2	1	3	4	3	5	3	2	4	3	1	1	2	2	2	2	3	4	3	1	1	3	4	4
1	48	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4
1	49	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
1	50	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5
1	51	5	4	5	5	2	4	5	3	2	4	1	3	3	5	4	3	2	3	4	5	3	4	4	3
1	52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4
1	53	4	3	3	4	3	3	5	3	4	1	2	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	4	3	1
1	54	4	5	3	4	3	4	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	5	4	1	1	1	1
2	55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	56	3	2	4	4	3	5	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	1	3	2	3
2	57	2	2	3	5	2	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2
2	58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	59	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	5	3	5	3	5
2	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	61	1	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	1	2	4	2
2	62	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3
2	63	1	3	3	3	3	2	1	2	1	5	1	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
2	64	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
2	65	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4
2	66	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5
2	67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3

2	68	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
2	69	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5
2	70	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
2	71	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	5	5	5	5	5
2	72	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	73	3	3	1	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	74	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
2	75	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	5	1	3	2	4
2	76	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1
2	77	3	1	2	4	3	2	5	2	3	2	4	5	1	4	2	4	2	3	5	5	2	3	2	5
2	78	2	3	2	3	4	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	4	3	2	4	3
2	79	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
2	80	4	3	4	3	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	3	5	3	4	1	2	2	4
2	81	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4
2	82	2	3	1	4	2	3	2	4	2	3	4	1	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	3
2	83	5	3	3	5	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4
2	84	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	2	5	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4
2	85	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1
2	86	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4
2	87	6	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5
2	88	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5
2	89	3	2	4	4	5	5	2	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3
2	90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	91	1	3	5	2	5	5	5	1	5	5	3	5	3	5	4	5	3	2	5	5	5	3	5	4







3	140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	
3	141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5
3	142	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	143	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	
3	144	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5
3	145	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
3	146	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4
3	147	4	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	149	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	150	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	152	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	153	5	4	5	5	5	5	5	1	3	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	154	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
4	155	4	2	4	4	4	4	4	4	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	156	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	157	5	3	3	4	3	4	4	3	1	4	2	4	3	4	4	1	1	3	3	3	3	5	3	3	3
4	158	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5
4	159	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
4	160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4
4	161	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	1	1	3	4	5	5	5	4	4	4
4	162	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5
4	163	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5

4	164	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	3	4	5	5	1	2	3	3	4	4	5	4	5	
4	165	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	166	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	
4	167	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
4	168	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	169	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	170	5	3	3	5	4	5	5	4	2	2	2	4	3	4	5	1	1	5	3	3	1	5	2	4	
4	171	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
4	172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	5	5	4	5	
4	173	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
4	174	2	3	4	4	3	4	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
4	175	4	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	
4	176	1	2	3	4	5	5	5	4	3	2	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4	
4	177	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	178	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	
4	179	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	4	3	
4	180	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	
4	181	5	5	4	4	3	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	
4	182	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	3	1	2	3	2	1	2	1	4	3	3	3	2	3	
4	183	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	
4	184	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
4	185	4	1	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	186	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	
4	187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	

4	188	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
4	189	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	190	4	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3
4	191	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4
4	192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	193	4	4	5	5	4	5	4	3	2	4	3	5	5	5	5	2	2	3	3	4	3	5	4	4
5	194	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	5	4	4
5	195	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	1	1	4	4	4	4	5	4	5
5	196	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	5	5	1	1	2	5	4	4	5	4	5
5	197	5	5	4	4	4	5	5	4	2	3	2	3	4	5	5	2	1	3	4	4	4	5	4	5
5	198	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	2	3	3	5	5	1	1	3	3	4	3	5	4	4
5	199	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	1	4	3	5	5	1	1	2	3	4	3	5	4	3
5	200	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	1	1	3	3	4	4	5	4	4
5	201	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	1	4	4	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4
5	202	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	5	5	1	1	3	4	4	3	5	4	4
5	203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	204	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5
5	205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3
5	206	4	1	4	4	5	4	1	3	3	4	1	1	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	1
5	207	3	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3
5	208	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2
5	209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	210	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
5	211	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5

5	212	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4
5	213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	214	3	1	2	4	5	3	5	1	2	3	1	2	3	4	4	3	3	4	2	3	1	5	3	2
5	215	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	5	5	2	1	2	3	4	3	5	4	4
5	216	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	1	3	4	5	5	1	1	4	3	4	4	5	4	4
5	217	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	218	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	219	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3
5	220	3	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5
5	221	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	222	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
5	223	1	4	2	3	4	4	3	4	3	2	1	1	1	1	5	3	2	2	2	5	2	2	2	4
5	224	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1
5	225	5	5	5	5	3	5	5	3	2	4	2	3	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4
5	226	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	1	3	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4
5	227	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	1	1	3	3	4	3	5	4	4
5	228	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	1	4	4	4	5	1	1	4	3	4	4	4	4	4
5	229	4	4	4	4	4	5	4	3	1	4	1	5	5	5	5	1	1	3	4	4	4	5	4	5
5	230	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4
5	231	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	5	2	2	3	3	4	4	5	4	4
5	232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	233	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	5	5	4	5



## Dictamen Final

Vista la Tesis:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO PSICOLOGICO SEGÚN LA PERCEPCION DE  
LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA EMBLEMATICA  
"RICARDO BENTIN" 2018**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**SALAZAR VARGAS, MONICA BETSABE**

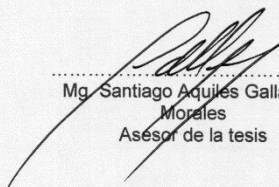
Considerando:

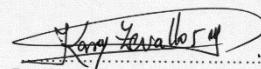
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 19 de enero del 2019

  
.....  
Mg. Santiago Aquiles Gallarday  
Morales  
Asesor de la tesis

  
.....  
Dr. Karen Del Pilar Zevallos Delgado  
Revisor de la tesis



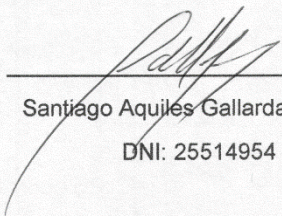


### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarda Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: **La calidad de servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática "Ricardo Bentin" 2018**, del (de la) estudiante **Salazar Vargas, Mónica Betsabe**; 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 constatado 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019



---

Santiago Aquiles Gallarda Morales

DNI: 25514954



Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18&c=1066070796&u=1049816763&lang=es

feedback studio La calidad del servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática 'Rica...

13 de 18 > @

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... <small>Tabla de evaluatio</small>	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	6 %
3	repositorio.ucsg.edu.ec <small>Fuente de internet</small>	1 %
4	revistas.upu.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %
5	Entregado a Universidad... <small>Tabla del estudiante</small>	1 %
6	core.ac.uk	1 %

24

High Resolution

Text-only Report

Página: 1 de 59

Número de palabras: 8142

6/22 p. m.  
5/02/2019

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La calidad del servicio psicológico según la percepción de los estudiantes de la institución educativa emblemática. "Ricardo Benítez", 2018

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

AUTOR:  
 Bg. Mónica Betsabé Salazar Vargas

ASESOR:  
 Mg. Santiago Aquiles Callarday Morales

SUCCIÓN:





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)

SALAZAR VARGAS MONICA BETSABE

D.N.I. : 06055902

Domicilio : Calle MAESTRO Nº 11 1733 URB. COPIA - LA MOLINO

Teléfono : Fijo : 348.1843 Móvil 9702-91309

E-mail : J.VASCOVA @ yehoo . es

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO

Doctorado

Mención : GESTIÓN Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SALAZAR VARGAS MONICA BETSABE

Título de la tesis:

La calidad del servicio psicológico según la percepción de las  
Estudiantes de la Institución Educativa Emblemática Ricardo Benavente 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

05-04-19



# 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:

Monica Betsobe Salazar Jorras

INFORME TITULADO:

LA CALIDAD DEL SERVICIO PSICOLÓGICO SEGÚN LA PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA EMBLEMÁTICA RICARDO BENJIN 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29.01.2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Mayoría



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN