



**Calidad del Servicio y la Gestión Institucional en el IEST  
Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018**

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

**Maestra en Educación**

**Con mención en Docencia y Gestión Educativa**

**AUTORA:**

Br. Yolanda Mercedes Calla Montoya

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**Lima – Perú**

**2019**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CALLA MONTOYA, YOLANDA MERCEDES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Educación con Mención en Docencia Y Gestión Educativa*, ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN EL IEST JUAN VELASCO ALVARADO - VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2018**

Fecha: 20 de febrero de 2019

Hora: 11:30 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Estilo APA* .....

.....  
**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 Dios por la vida, y a mi familia, que es el gran soporte en la tarea de ser cada día mejor Maestra, logrando así mis objetivos interpersonales y profesionales.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad César Vallejo; por su orientación y apoyo a lo largo de mi formación como maestría, y en especial a la Dra. Flor de María Sánchez Aguirre, por su labor de acompañamiento para el desarrollo de la presente investigación.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Yolanda Mercedes Calla Montoya, identificada con DNI N° 10286407, estudiante del Programa Académico de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018, declaro bajo juramento, que:

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

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

Lima, febrero del 2019



Yolanda Mercedes Calla Montoya

DNI N° 10286407

## Presentación

En cumplimiento a la normatividad establecidas por la Universidad César Vallejo, pongo a consideración de la Escuela de Posgrado la investigación titulada: “calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018”. Indispensable para la obtención del Grado académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

El estudio está estructurado en 7 capítulos: el primer capítulo se inicia con la introducción, que contiene descripción de la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis, objetivos, el segundo capítulo refiere al método, el cual describe el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos, aspectos éticos. El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos del estudio y el cuarto capítulo se relaciona con la discusión de los resultados. El quinto capítulo describe las conclusiones. El sexto capítulo presenta las recomendaciones. El séptimo capítulo contiene las referencias y finalmente los anexos.

El resultado final que existe entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018, siendo 0,952 de acuerdo a la estadística de correlación de Spearman.

Espero que la presente investigación, previa revisión, obtenga la aprobación para proceder a la sustentación de la misma.

La autora.

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
12.1. Trabajos previos internacionales	18
12.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Calidad del servicio	20
1.3.2. Gestión institucional	28
1.4. Formulación del problema	38
1.4.1. Problema general	38
1.4.2. Problemas específicos	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.5.1. Justificación teórica	39
1.5.2. Justificación practica	39
1.5.3. Justificación metodológica	40
1.6. Hipótesis	40
1.6.1. Hipótesis general	40
1.6.2. Hipótesis específicas	40
1.7. Objetivos	41

1.7.1. Objetivo general	41
1.7.2. Objetivos específicos	41
<b>II. Método</b>	<b>42</b>
2.1. Diseño de investigación	43
2.1.1. Enfoque	43
2.1.2. Tipo	43
2.1.3. Diseño	43
2.1.4. Metodología	44
2.2. Variables, operacionalización	44
2.2.1. Calidad del servicio: Definición conceptual	44
2.2.2. Gestión institucional: Definición conceptual	44
2.2.3. Operacionalización de las variables	44
2.3. Población, muestra	47
2.3.1. Población	47
2.3.2. Muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.4.1. Técnica	47
2.4.2. Instrumentos	47
2.4.3. Validez	49
2.4.4. Confiabilidad	49
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	50
<b>III. Resultados</b>	<b>51</b>
3.1. Descripción de los resultados	52
3.1.1. Calidad del servicio	52
3.1.2. Confiabilidad	53
3.1.3. Capacidad de respuesta	54
3.1.4. Seguridad	55
3.1.5. Empatía	56
3.1.6. Elementos tangibles	57
3.1.7. Gestión institucional	58
3.1.8. Aprendizajes	59



3.1.9. Infraestructura	60
3.1.11. Gestión	62
3.1.10. Revaloración docente	62
3.2. Resultados correlacionales	63
3.2.1. Calidad del servicio y la gestión institucional	63
<b>IV. Discusión</b>	<b>69</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>73</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>75</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>77</b>

#### **Anexos**

**Anexo Matriz de consistencia**

**Anexo Consentimiento por la institución.**

**Anexo Matriz de datos.**

**Anexo Instrumentos.**

**Anexo Formato de validación**

**Anexo Imprimante de resultados.**

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión institucional	46
Tabla 3	Validez de instrumentos	49
Tabla 4	Confiabilidad	49
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	50
Tabla 6	Variable calidad de servicio	52
Tabla 7	Dimensión confiabilidad	53
Tabla 8	Dimensión capacidad de respuesta	54
Tabla 9	Dimensión seguridad	55
Tabla 10	Dimensión empatía	56
Tabla 11	Dimensión elementos tangibles	57
Tabla 12	Variable gestión institucional	58
Tabla 13	Dimensión aprendizajes	59
Tabla 14	Dimensión infraestructura	60
Tabla 15	Dimensión revaloración docente	61
Tabla 16	Dimensión gestión	62
Tabla 17	Coeficiente de correlación entre variables: Calidad del servicio y gestión institucional	63
Tabla 18	Coeficiente de correlación entre la dimensión confiabilidad y la gestión institucional	64
Tabla 19	Coeficiente de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la gestión institucional	65
Tabla 20	Coeficiente de correlación entre la dimensión seguridad y la gestión institucional	66
Tabla 21	Coeficiente de correlación entre la dimensión empatía y la gestión institucional	67
Tabla 22	Coeficiente de correlación entre la dimensión elementos tangibles y la gestión institucional	68

## Índice de figura

		<b>Página</b>
Figura 1	Pensamiento Sistémico y Estratégico.	37
Figura 2	Esquema de la circularidad del pensamiento estratégico.	37
Figura 3	Funciones del líder.	38
Figura 4	Distribución porcentual sobre calidad de servicio	52
Figura 5	Distribución porcentual sobre confiabilidad	53
Figura 6	Distribución porcentual sobre capacidad de respuesta	54
Figura 7	Distribución porcentual sobre seguridad	55
Figura 8	Distribución porcentual sobre empatía	56
Figura 9	Distribución porcentual sobre elementos tangibles	57
Figura 10	Distribución porcentual de gestión institucional	58
Figura 11	Distribución porcentual de aprendizajes	59
Figura 12	Distribución porcentual de infraestructura	60
Figura 13	Distribución porcentual de revaloración	61
Figura 14	Distribución porcentual de gestión	62

## Resumen

La presente investigación intitulada, Calidad del Servicio y la Gestión Institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018. La misma que surge como respuesta a la problemática identificada en la calidad del servicio del Instituto en mención.

La investigación responde a un enfoque cuantitativo, tipo básica, de naturaleza descriptiva y correlacional debido a que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables en estudio y determinar la relación entre las variables. Para la validación de contenido del instrumento se realizó a través de la técnica de juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, la misma que fue aplicada a una población de 174 estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado”, del distrito de Villa María del Triunfo.

Luego de haber realizado el análisis descriptivo, para la contrastación de hipótesis se realizó la correlación de Rho de Spearman, siendo la conclusión que se determinó la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018, considerando una alta correlación de 0,952.

**Palabras claves:** calidad del servicio, gestión Institucional, atención al usuario.

## Abstract

The present research entitled, Quality of Service and Institutional Management in the IEST Juan Velasco Alvarado - Villa Maria del Triunfo, 2018, aimed to determine the relationship between the quality of service and institutional management in the IEST Juan Velasco Alvarado - Villa María del Triunfo, 2018. The same one that emerges as a response to the problem identified in the quality of the service of the Institute in question.

The research responds to a quantitative approach, basic type, descriptive and correlational in nature, because at first the dynamics of each of the variables under study have been described and characterized and the relationship between the variables determined. For the validation of the content of the instrument was made through the technique of expert judgment and reliability was used Cronbach's Alpha, the same that was applied to a population of 174 students of the Higher Institute of Public Technological Education "Juan Velasco Alvarado ", from the district of Villa María del Triunfo.

After having carried out the descriptive analysis, for the hypothesis testing, Spearman's Rho correlation was performed, the conclusion being that the relationship between the quality of the service and the institutional management in the IEST was determined Juan Velasco Alvarado - Villa María del Triunfo, 2018, considering a high correlation of 0.952.

**Keywords:** quality of service, institutional management, user service.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

La parte económica ha cambiado por la globalización, así como también el desarrollo tecnológico cambiando las particularidades de las actividades comerciales, forjándola en ser dinámico y voluble, aumentando la necesidad de maleabilidad en la formación y aprendizaje incesante de los sujetos del aprendizaje, aunando a ello la disponibilidad de movimiento geográfico y/o práctico.

De acuerdo con el Estudio Multidimensional del Perú, publicado por la (OCDE) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en el año 2015, la escasez de cualificaciones en los trabajadores es una barrera al crecimiento del país. Dicho reporte señaló que un 28% de las empresas en general y el 34.5% de las empresas manufactureras tienen dificultades para encontrar personal con las habilidades y competencias que requiere el mercado laboral. Asimismo, la OCDE (2015), en el informe de diagnóstico Estrategia de competencias, indicó que poseer trabajadores con mejores habilidades, capacidades, destrezas permite desarrollar nuevas tecnologías en la prestación de bienes y servicios, además de productos, ideas de negocio, y así también en la transformación de una economía más estable y diversificada.

Los países como México, Colombia, Chile, Costa Rica, entre otros, vienen implementando lineamientos académicos que permiten generar estrategias, mecanismos y procedimientos en las escuelas de enseñanza tecnológica. Esta implementación ha logrado la suficiente legitimación y reconocimiento en la comunidad académica, con claras manifestaciones de progreso de la calidad de la educación superior en los países en alusión, documentadas en diversos estudios.

Para Sánchez (2009) mencionó que en líneas generales determinar la calidad es partir de un enfoque de gestión basada en la calidad que se inició en la década de los 60 en las empresas de producción de bienes, que inicialmente estuvo dirigida para disminuir los aspectos de fabricación de los productos, sino que también el interés se centraba en los términos de elaboración.

Referente a la gestión institucional pues se define como la dirección de resúmenes articulados que persigue objetivos institucionales. Cuellar y Sánchez

(2018) mencionaron que la corriente científica que sustenta la gestión institucional es la teoría neo-humanista-relacionista, como ampliación de la teoría organizacional. Ello permite realizar una gestión desde la mirada participativa, democrática, enfocada a la gestión de individuos. Considerando las dimensiones de aprendizaje, infraestructura, revaloración y gestión.

En nuestro país, el Ministerio de Educación, tiene como finalidad asegurar la calidad a través de políticas, normativas y lineamientos que promuevan la formación de profesionales con alto grado de competitividad global, incorporando estándares del sumario instructivo, a través del perfeccionamiento de competencias de acuerdo a un diseño curricular por competencias. En el 2015 se aprobó el Desarrollo Sostenible por la (ONU) Organización de las Naciones Unidas, que están sujetas a la agenda 2030, garantizando equitativamente las oportunidades de aprendizaje en educación inclusiva. La prioridad de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencias y la Cultura - UNESCO (2016), destacó la pertinencia del aprendizaje, tanto para el mundo laboral como para el ejercicio de la ciudadanía, lo que a su vez debería reflejarse en el establecimiento o fortalecimiento de sistemas nacionales de garantía de la calidad o de marcos de cualificaciones.

En esta misma línea, se espera ordenar el mercado formativo en Educación Superior Tecnológica, asegurando modelos de ocupación concretos y de intervención de la parte productiva, aprobada el año 2015 las ofertas formativas que se desglosan en el Catálogo Nacional proporcionada por el Minedu.

Por otro lado, las entidades de estudios del nivel superior, especialmente las tecnológicas están llamadas a responder el requerimiento de una sociedad cambiante, por tanto, su proceso educativo está orientado a formar profesionales que promuevan actividades productivas en cada región del país. Por ello, la investigación tecnológica permite el perfeccionamiento competitivo de los estudiantes, asentando la práctica y en circunstancias reales sus competencias tecnológicas, su creatividad y emprendimiento para alcanzar el desarrollo social, económico, cultural y humano tanto a nivel individual como social; y por consiguiente, mayor demanda laboral en la población económicamente activa.



Con fecha 2 de noviembre de 2016 se publicó la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes N° 30512, donde reglamenta la creación, licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión y fiscalización de los Institutos de Educación Superior y Escuelas de Educación Superior del sector público y privado; también referente a la carrera pública docente de educación superior. En el Art. 10 de la precitada Ley, el Minedu establece parámetros académicos. En este sentido, los lineamientos académicos generales fomentan la prosperidad del atributo y oportunidad formativa, la bisagra de la alineación profesional en todos sus niveles, el reconocimiento y la convalidación de aprendizajes o competencias adquiridas en entornos laborales o mediante procesos formativos. Contiene aspectos pertinentes a la organización y desarrollo de programas de estudios, niveles formativos de la educación superior, enfoque formativo, modalidades para la prestación del servicio, programas de formación continua, componentes curriculares, evaluación, orientación para la elaboración de planes de estudios, módulos formativos, créditos académicos, itinerario formativo, procedimientos académicos, entre otros.

La calidad del servicio en institutos tecnológicos se basa en la satisfacción de la comunidad estudiantil sobre los diferentes servicios prestados por éste. En nuestro país las Instituciones Tecnológicas Públicas se encuentran en una severa crisis en temas de equipamiento e información tecnología de la comunicación, así mismo se busca ofrecer un servicio de calidad y para ello se necesita un apropiado plan de adecuación.

La investigación sobre la calidad del servicio en el IEST “Juan Velasco Alvarado”, se emplea el modelo Servqual (Service Quality) guardando distancias formuladas con Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985), método que puede ser empleado para la distribución, calculo y corrección de la calidad en la prestación de servicios, esta regla involucra inicialmente la acción de una encuesta a un grupo específico de clientes (en este caso a estudiantes) con el fin de cotejar si sus necesidades son atendidas favorablemente por parte de la compañía o establecimiento. A partir de la serie y dimensiones establecidas en la prueba Servqual, se han elaborado averiguaciones con el fin de tantear la calidad en el servicio de diferentes entes o sectores. En el recinto de la enseñanza muchos

escritores han querido reparar o adecuar el modelo para ajustar las perspectivas y las perspicacias de los consumidores (estudiantes) que reciben los servicios.

La calidad del servicio sobre la gestión institucional tiende a ser un criterio muy subjetivo y a depender de estados emocionales. Así mismo, el enfoque de pensar al estudiante como cliente genera altercados a amparo y en contra en la colectividad formativa. Los educandos, al asumir la perspectiva de cliente, descubren juicio de cuantía a las sapiencias educativas debido a lo cual especulan que deben tener favores inmediatos y son muy rígidos. No obstante los discernimientos de los estudiantes en valorar el servicio de calidad se disipan y su resultado es desigual a las razones de calidad presentados por el Minedu.

Sin embargo, los Institutos superiores tecnológicos que adoptan un enfoque de calidad en el servicio, están obligados a satisfacer en conjunto, al cliente y a la sociedad en general. Esto requiere que la expectativa de la oferta educativa sea alcanzada o sea superada. Por esta razón, es importante fortalecer la confianza, evitar la deserción de los estudiantes, cumplir las metas educativas institucionales, garantizar la satisfacción de la comunidad educativa en general. Del mismo modo, esta labor requiere que el IESTP “Juan Velasco Alvarado” tenga un procedimiento de encargo de aseguramiento de la eficacia en la asistencia, por ejemplo, un sistema basado en las normas ISO 9001 versión 2008 o la 2015 y mejor aún con la evaluación para el licenciamiento, acreditación y certificación del IESTP en el marco de la Ley N°30512, que garantice su adecuado funcionamiento.

De acuerdo con lo expuesto, es de vital necesidad estar al tanto referente a la apreciación del atributo de la prestación que reciben los estudiantes matriculados, de los programas de estudio que ofrece la institución tecnológica “Juan Velasco Alvarado”. Aquí radica la importancia en lo que respecta a determinar si existe una relación directa entre la calidad del servicio y la gestión institucional en alusión a la casa de estudio en mención.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. Trabajos previos internacionales

En cuanto al trabajo presentado por Ortega (2015) titulado *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior*. Se considera la valía de la valoración del ejercicio pedagógico en las universidades, que concierne a la calidad. Por otro lado, marca la superioridad de los trabajos del gestor pedagógico para alcanzar la evolución de la corporación que guía la prestación en vías de perfección. Aglomera la conceptualización de diversos escritores pertinentes al encargo educativo y recapacita cuatro dimensiones: organizacional, pedagógica-didáctica, comunitaria y administrativa.

Para Enríquez (2014) en la ciudad de La Plata, Argentina, realizó una investigación intitulada *Compensación del Usuario de la dependencia de recaudos y percibos*, siendo la finalidad estudiar y echar de ver el nivel de complacencia de las poblaciones de Ensenada con conexión a los bienes municipales insinuados. El estudio tuvo un nivel exploratorio, siendo el método cuantitativo. El prototipo fue de 250 personas aplicándola una indagación cerrada, donde cada encuestado estimó su perspectiva y su apreciación. Su validación se basó en el modelo Servqual. Sus determinaciones de la investigación fueron: aplicación de la mejora continua en el contexto, se debe ser consecuente de la calidad observada por el interesado y la necesidad de definir lo que representa un servicio de calidad.

Álvarez (2013) en su apartado científico titulado *El servicio educativo, elemento de excelencia*, fue examinar el mandato formativo como primordiales problemáticas afrontadas en una universidad mexicana (UAIM) en conseguir los horizontes y patrones de eficacia formativa. Esta exposición consideró al encargo pedagógico bajo cuatro divisiones: administrativa, pedagógica, comunitaria y organizacional. Se aplicó un interrogatorio a 25 obreros de la Facultad, demostrando que el 75% de los consultados conocen el mandato educativo, sin embargo, el 25% piensan que debe mejorar la responsabilidad en la entidad.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Para Franco (2017), *La satisfacción estudiantil y su relación con la calidad del servicio educativo de formación profesional en 7 carreras universitarias de la Facultad de Educación*, se hallaron discrepancias de satisfacción contraproducente en las especialidades de estudios naturales y ambientales con relación a las menciones de psicomotricidad y educación física concerniente al servicio brindado.

Cruzado y Siccha (2015) investigaron referentemente la *Inmediación de calificación de asistencia de la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo mediante el modelo Servqual*, en donde beneficiarios o accionistas dan muestra de confiabilidad y empatía desde los ejes: tangibilidad, seguridad y extensión de respuesta.

En el informe de *calidad de beneficio y complacencia del administrado* presentado por Gonzales (2015), considera una correlación de asistencia y satisfacción del administrado del SATT, determinó el buen ejercicio del personal y desplegar la prosperidad incesante dentro de un encargo de calidad, considerando la confianza del consumidor. Valorando la calidad de atención para con los consumidores.

La observación de la atención de calidad en la organización - OSIPTEL de la Región Loreto, estudio realizado por Arrué (2014), determina que los consumidores descubren una importancia de deleite de insignificante calidad por el servicio de esmero. Se considera un discernimiento bajo de la calidad del servicio respecto al agrado del beneficiario y esta puede influir efectivamente en un esbozo de asunto organizacional.

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. Calidad del servicio**

Estudios de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) indicaron la imprecisión de la calidad de asistencia con la calidad del producto. Su modelo envuelve tres dimensiones: precio, producto y la calidad de servicio. Siendo la última mencionada una concepción subjetiva.

### ***Naturaleza de la Calidad de Servicio***

La cualidad para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) se basa en la característica del servicio o producto y su finalidad de estimar, descifrar y juzgar sobre la misma, siendo antepuesta a la evaluación que los personajes realizan sobre la conciliación al uso de los servicios, hecho que delimita la eficacia divisada.

Además de carácter calificativo, intrínseco y relativo, conforme entre los variados servicios y precintos del mercado (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1986).

El concepto de calidad se entiende como eficacia percibida desde el punto de vista intrínseco del usuario y se entiende como:

Un contiguo de pertenencias, apreciaciones de representaciones indeterminadas, que sólo puede llegar a resumir en cláusulas relativas, es decir, en relación a otras elecciones que se concibe dentro de un argumento de imparcialidad más o menos abundante. (Cruz y Mújica, 1993).

Según la Norma ISO 9000, la calidad concibe peculiaridades inherentes a un producto que compensan los requisitos del usuario. Es decir, que el grado de calidad se podría comparar al grado de contentamiento. En consecuencia, al medir la calidad se quedaría midiendo la complacencia. Uno de los modeladores para evaluar calidad a través de las clarividencias y expectativas es el patrón SERVQUAL, creado según Bauch (1999) por los estudiosos en marketing Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1990.

Según Bauch (1999) indicó

La comprobación de la práctica de los usuarios se basa en un parangón entre las expectativas de los interesados para la asistencia del servicio y el discernimiento de la prestación del servicio real. Si las clarividencias combinadas del público de favor real exceden sus perspectivas para el desempeño del servicio, la delegación está efectuando con las necesidades de servicio de sus clientes. Si los conocimientos de asistencia del servicio real no

efectúan con las expectativas, la representación escasea de calidad en una o más áreas de asistencia (p. 2).

Cuando se aprecia una asistencia, según Bauch (1999)

Se debe regular el golpe, resultado y el sumario. El golpe se refiere al desempeño de la proposición de la asistencia. El resultado es la práctica del acuerdo o la interacción entre el dotador y el beneficiario. El resultado y el proceso se dividen en cinco dimensiones de la calidad de las actividades comerciales para la medición estadística con la intención de medir puntualmente los desiguales componentes de la usanza de servicio. El impacto puede calcular a través del contenido del servicio propuesto siendo fiable y exacta o confiable en el servicio.

Según Bauch (1999), los palpables se narran a la forma de las disposiciones de las delegaciones físicas, equipos, personales y materiales de comunicación.

La confidencialidad tiene que ver con la capacidad de la delegación para realizar la asistencia prometida de forma honrada y precisa. La capacidad de contestación es la energía de la sucursal para ayudar a los consumidores y brindar una asistencia vertiginosa.

El refuerzo guarda correspondencia con el discernimiento, educación y la capacidad de transmitir cordialidad, seguridad, empatía, acabado y cuidado particularizado que se promete a los compradores. Con estas cinco dimensiones se mide la característica o complacencia del interesado con las actividades comerciales en el modelo SERVQUAL.

## **Modelos de medición de la calidad del servicio**

### **SERVQUAL**

Constituido por sondeo, como herramienta de veintidós ítems que evalúa la calidad de servicio en cinco divisiones: seguridad, empatía tangibilidad, fiabilidad, y

capacidad de respuesta. SERVQUAL, surge por la disconformidad de los administrados por la atención prestada en una organización. (Parasuraman, 1985, mencionado por Kotler et al, 2006)

### **GAPS o brechas**

Evalúa los factores críticos vinculados cliente y/o usuario; (...) el prototipo de la discrepancia (...) efecto de confrontar perspicacia en cuanto prestación versus la perspectiva del usuario, desarrollándose por insuficiencias del tratado Servqual (Parasuraman et al., 1988) (citado por Roldan et al., 2010).

### **SERVPERF**

Enfatiza su expectativa en los juicios y resultados obtenidos por los administrados. (Cronin y Taylor, 1992) (mencionado por Roldan et al., 2010).

### **Modelo mejorado de SERVQUAL**

Implica establecer la eficacia de prestación conforme a la descripción de las dimensiones.

### **Primera dimensión: confiabilidad**

La confiabilidad radica en la prestación educativa en relación a los estudiantes, desde los procesos de trámites, matriculas, record de notas, certificados modulares, certificados de estudios, así como la atención a los procesos de titulación en el tiempo y flujo determinado por la institución.

La fiabilidad se encarga de la calidad del trabajo del producto (Hansen, 1990). Considerando un currículo por competencia bajo el sistema modular, que le

permite a los estudiantes desarrollar competencias genéricas como competencias específicas de la especialidad de la carrera profesional que se encuentre, para ello los cursos transversales y los cursos de especialidad les permite garantizar esta formación tecnológica, además de la realización de sus prácticas pre profesionales en condiciones reales.

### **Segunda dimensión: capacidad de respuesta**

Cualidad de apoyar y orientar a los interesados en resolver de manera oportuna sus requerimientos.

En el caso del instituto tecnológico se relaciona con la culminación de la carrera de los estudiantes en el tiempo programado con la obtención del título. Esta capacidad de respuesta tanto académica como administrativa permitirá el egreso y la titulación del estudiante en el tiempo previsto.

### **Tercera dimensión: seguridad**

El usuario debe sentir seguridad y tranquilidad por su solicitud de atención. Interpolando estas afirmaciones en el campo académico de la prestación del servicio educativo se observa en el equipamiento de los talleres, laboratorios debidamente implementados en las diferentes unidades didácticas realizadas en los semestres académicos, la consejería académica, la atención de la biblioteca, el desarrollo de los convenios de las prácticas pre profesionales con las empresas, la bolsa de trabajo, el seguimiento a los estudiantes y los procesos de titulación.

### **Cuarta dimensión: empatía**

Capacidad de enlazar, manifestar, colaborar e interactuar adecuadamente con otra persona.



## **Quinta dimensión: elementos tangibles**

Los bienes no están libres de sostenibilidad; si no se manipula la capacidad de elaboración de asistencia en su totalidad.

### **1.3.2. La Gestión institucional**

En el campo pedagógico es reciente, tomada del campo empresarial y aplicada a las instituciones educativas. No se puede confundir que el rol del directivo se asemeje al rol del administrador, por el contrario, se corresponde con la adquisición de disposiciones y el gobierno de la institución. Las instituciones superiores tienen el rol de potencializar capacidades en directivos, profesores y estudiantes en la satisfacción de los objetivos institucionales.

Braslavsky (1999) citado por Carriego (2007), menciona “la responsabilidad dirigenal promueve la construcción de eficacia de la escuela” (p. 8). De lo cual se infiere que los directivos orientan la gestión institucional en función a sus objetivos institucionales brindando una educación de calidad donde los estudiantes alcancen el perfil de egreso de las carreras que estudian. En instituciones públicas de educación tecnológica el director tiene la misión de lograr la competencia prevista en el diseño curricular en la formación tecnológica considerando circunstancias primordiales de la institución, asegurando la eficiencia de la prestación de ayuda en lo que concierne a los aprendizajes, infraestructura, revaloración y la gestión.

La importancia de la gestión institucional se relaciona con las políticas públicas del país en lo que respecta al sector educación, existe una gran preocupación por parte del estado peruano de fortalecer las capacidades de los directivos y de los profesores del nivel de educación superior. Sin embargo, cada día se pone en evidencia la introducción de la innovación en las instituciones superiores, identificando el rol que cumplen los directivos en la gestión y el liderazgo en la organización de la comunidad educativa (Carriego, 2007).

Es menester de la educación tecnológica conducir a los estudiantes en las áreas de ciencia, tecnología y las artes, contribuyendo de esta manera el desarrollo individual, social e inclusivo y su adecuado desarrollo profesional en la sociedad, mejorando la sostenibilidad y el desarrollo del país a través de la productividad y la competitividad. (Ministerio de Educación, 2018).

La gestión institucional que asumen los gestores radica con la necesidad de comprender y analizar la cultura organizacional de la institución, en este caso se redefine de acuerdo al contexto o realidad de la institución. Por tanto, no se puede indicar la existencia de un perfil ideal del director o directora, ni de una institución ideal. Sino de una institución que cada día aplica la mejora continua y el perfil institucional se construye en función a la identidad de la institución, de su carisma y del sentido del trabajo pedagógico.

### **Dimensiones de la gestión institucional**

El proceso de enseñanza-aprendizaje está influida por la didáctica, por tanto, se le considera como el arte del conocimiento en los métodos de instrucción. La educación enrumba el aprendizaje modular y acata los manuales técnico-docente, es decir carga horaria, instalaciones donde se impartirá la socialización de los contenidos, material didáctico, equipamiento, instalaciones entre otros (MINEDU, 2018).

#### **Dimensión 1: Aprendizajes**

Responde al requerimiento de las empresas productivas, considerando las cualificaciones y los lineamientos del currículo que garantiza una mejor autonomía en los educandos.

Además de la aplicación del ISO 9001, en la gestión de los procesos educativos en el aula, recomendado como modelo internacional aceptado por la gestión de calidad en las diversas instituciones, adaptándose transversalmente en cada uno de sus contenidos y contextos.

Una característica en la sociedad actual es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic), además de los métodos de globalización y el acelerado avance del desarrollo científico y tecnológico. Ello hace que nuestra sociedad esté caracterizada como una “compañía de la investigación”, “corporación del discernimiento”, y de la instrucción continua. Por tanto, en el nuevo argumento nacional solicita un adiestramiento incomparable con un enfoque diferente ajustado en los aprendizajes, donde las diversas instituciones educativas de los diferentes niveles se conciben como clasificaciones clarividentes, flexibles a las insuficiencias de los estudiantes y del medio ambiente, leales al cambio, innovación y a los aprendizajes. Tomado de Senge y otros (2002) citado por Universidad Wiener (2010).

El panorama de formación tecnológica no solo trasciende ajustarse a las necesidades del medio, también es de su competencia formar especialistas en el rubro con disposición de amoldarse a lo que el mercado laboral solicita y a las exigencias del tiempo. La formación no solo debe estar orientada al desarrollo de las capacidades específicas sino también al desarrollo de las capacidades de investigación empresarial, cualidades propias y hacendosas para facilitar la ejecución de empleos y contribuir de esta manera en la economía de la sociedad.

El (Minedu) Ministerio de Educación ente rector ha planteado llevar a cabo el Diseño Curricular Básica de Educación Superior Tecnológica, orientada a la transformación de procedimientos instructivos de las carreras profesionales técnicas emparentadas a la sección productiva, a desarrollarse en los institutos de tecnológicos. El diseño y desarrollo del currículo posee un enfoque por competencias, una predisposición que acusa la naturaleza actualmente, debido a la pretensión de la división empresarial y del orbe laboral. Además, es necesario indicar que la demanda del sector empresarial ha sufrido las consecuencias económicas altas debido a los modelos económicos implementados a lo largo de estos últimos años, el resultado ha cobrado que las grandes y medianas empresas entren en crisis, trayendo como consecuencia el desempleo social, el aparecimiento

de pequeños giros de trabajo, como respuesta abierta a la escasez de sobrevivir, lo cual, ha autorizado apalea la situación. Sin embargo, estas ordenaciones institucionales han erupcionado bajo ningún patrón competitivo de organización y de gestión.

Por otro lado, la demanda del mundo del trabajo es latente y requiere de técnicos especializados, pero se percibe la carencia de técnicos para poder cubrir las necesidades del requerimiento del mercado técnico profesional. Aquí radica la importancia de la elaboración de un currículo por competencias profesionales, considerando experiencia, emprendimiento, creatividad, bienes y cualidades. Por tanto, las competencias se definen como el logro de lo aprendido que completa activamente sapiencias científicas y tecnológicas, métodos intelectuales y motoras, cualidades y valores. Resumiéndola en una ocupación y/o especialización profesional. (Minedu, 2016)

Los docentes de educación superior tecnológica están inmersos del desarrollo de enseñanza-aprendizaje, conceptualizando el aprendizaje como la edificación particular de caracteres demostrativas de un contexto, donde el sujeto es capaz de construir su propio conocimiento cuando interviene en el medio social, cultural y natural a partir de sus sapiencias previas, procesando la información y aplicándola a otros contextos. En el caso de la educación tecnología los estudiantes desarrollan estas capacidades a través de un periodo formativo en situaciones reales, la práctica pre profesional facilita este desempeño académico.

Las capacidades son las expresiones de las características de la profesión, que no se pueden observar de manera inmediata sino de manera paulatina en las respuestas..., (Resolución Ministerial N° 237-2009-ED).

Las capacidades terminales son los resultados que deben alcanzar los estudiantes en un módulo, expresan los aspectos básicos de la competencia general y el grado de formación, como es el caso de las carreras técnicas de salud, sistemas, comercio y producción que oferta el Instituto en estudio.

De esta forma el catálogo determina el marco para brindar títulos y certificados de profesiones técnicas. Además, constituye perfiles competitivos, así como títulos profesionales y grados pedagógicos para la formación competitiva técnica en el Perú. Los grados ilustrativos tienen las ocupaciones que puedan desenvolverse en el progreso de la actividad de producción, conforme a las necesidades organizativas y científicas.

La evaluación se considera como un sumario indisoluble de declaración y preocupación sobre los métodos y consecuencias de la ilustración. Es pedagógica y completa porque mejora los conocimientos y se adecua a las tipologías e insuficiencias de los discípulos. Cuando sea necesario se puede programar módulos de recobro, incremento y de estabilidad pedagógica.

Los criterios de valoración son los parámetros mediante los cuales se compara el ejercicio o nivel de resultado recogido por los sujetos del aprendizaje con correspondencia al desplazamiento terminal desarrollado. Facilita que el profesor mediante los itinerarios señale, si el educando manifiesta al inicio, proceso y salida el logro de los aprendizajes, permite además, verificar si el estudiante alcanzó aproximarse a la capacidad establecida.

Los criterios de realización en educación superior tecnológica forman un cuadro de patrones de disposición y situaciones de compromiso que deben efectuar los estudiantes a través de la construcción profesional. Además, instituir si el experto consigue el efecto gráfico.

## **Dimensión 2: Infraestructura**

Se refiere a las normas técnicas de infraestructura para garantizar condiciones básicas de gestión: institucional, académica; infraestructura, equipamiento; previsión económica, recurso de profesional docente y alianzas con el sector privado.

La infraestructura física y equipamiento es importante dentro de las teorías conceptuales de planeación, situación que no se observa en los institutos tecnológicos, debido al mantenimiento de las mismas, cabe precisar que los

recursos económicos de las instituciones de Lima, lo administra la Dirección Regional de Lima Metropolitana, el techo presupuestal está en analogía con la construcción y las actividades profesionales.

La institución cuenta con laboratorios donde se realizan diversos experimentos está equipado con insumos y materiales de laboratorio. Además, existen talleres de cómputo para efectivizar el aprendizaje de los estudiantes, cuenta con una biblioteca básica para realizar las consultas para estudiantes y docentes, se encuentra la oficina de consejería y bolsa de trabajo estudiantil, patio de recreación, talleres de los programas de estudio, la oficina de gestión de riesgos y desastres. El escenario educativo cuenta con amplios salones e infraestructura que afianza el impulso del quehacer académico.

En lo que respecta a las condiciones básicas que posee la institución es contar con todos los documentos de gestión: proyecto educativo institucional, manual de organización y funciones, reglamento institucional, plan de posicionamiento en el mercado, estudio de mercado, plan estratégico institucional, reglamento de titulación, reglamento de prácticas, plan anual de trabajo de los programas.

### **Dimensión 3: revaloración docente**

Relacionado con la contratación de docentes en el sector público atractivo de acuerdo a su nivel, sean estos técnicos o especializados. Considerando para ello un plan moderno y flexible de capacitación, actualización y especialización vinculado con el sector privado.

La normatividad N° 30512 permite considerar a los docentes desde la meritocracia, bajo procesos de evaluaciones.

Según Sánchez (2009) mencionó que las funciones asignadas de los docentes se pueden clasificar en tres grupos: como miembros de un claustro, como enseñante dentro del aula y como un grupo de clase, por otra parte, es necesario

reconocer al maestro por su calidad de investigador dentro del aula y fuera de ella. El docente debe estar relacionado con la comunidad donde vive y ejerce su actividad, ha de estar enraizado en ella, para compenetrarse en el medio social y natural que lo rodea y le permita investigar y responder a las necesidades del entorno. Además, de “proponer proyectos educativos que integren la cultura, los valores, el lenguaje, las tradiciones propias de la comunidad, ello motivará la integración y utilizar el medio como recurso en sentido de aprovechar las posibilidades del conocimiento y los aprendizajes” (p.49).

El profesional con respecto a la institución se relaciona con el conocimiento del sistema educativo en todas sus dimensiones: estructura, organización, legislación, entre otros aspectos académicos, solo conociendo podrá desarrollar sus potencialidades, además de su preparación cultural, tecnológica y científica, haciendo uso del análisis crítico, la reflexión en el proceso de socialización de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales con los estudiantes a su cargo.

El docente que tiene a cargo estudiantes y al grupo de clase, su accionar académico le permite desarrollar una extensa gama de actividades orientadas a seguir con la máxima eficacia en relación al asunto de instrucción y de aprender. El docente ha de conocer a los alumnos, el grado de maduración que se encuentran, su problemática familiar y del entorno, a partir de estos conocimientos será posible acomodar sus intervenciones utilizando su bagaje pedagógico, psicológico y sociológico pertinente. Por otro lado, necesita utilizar estrategias tecnológicas, científicas para recoger, procesar y elaborar la información. Una vez que se ha asimilado los antecedentes situacionales, científicos y sociales de los estudiantes y habiendo ya diseñado y planificado sus unidades didácticas tendrá en cuenta los medios tecnológicos a utilizar.

#### **Dimensión 4: gestión**

Métodos de encargo eficiente e informatizada con acogida oportuna y de eficacia. El Minedu y la DRELM cumplen con los compromisos que favorecen el servicio educativo.

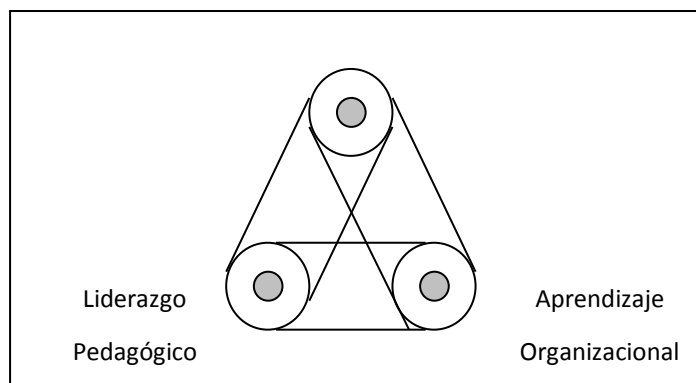
La educación ha sufrido varias permutas que se sustentan en varios paradigmas, conocimientos, técnicas, metodologías y políticas orientadas a la gestión educativa, es conveniente concebir como una ocupación encaminada a formar y sustentar un organismo magistral, desde las organizaciones funcionarias y formativas, como métodos íntimos articulados de medio democrata, ecuánime y eficientemente, donde permita a los jóvenes desenvolverse como individuos consientes y comprometidos de sus actos. Además, de ser ciudadanos capaces de contribuir con la construcción de la paz, desde su proyecto de vida individual y colectiva.

Con relación a los autores se menciona a la sociedad civil organizada comprometida con la responsabilidad, con los gobiernos locales y otras entidades del Estado en el perfeccionamiento de la aptitud pedagógica.

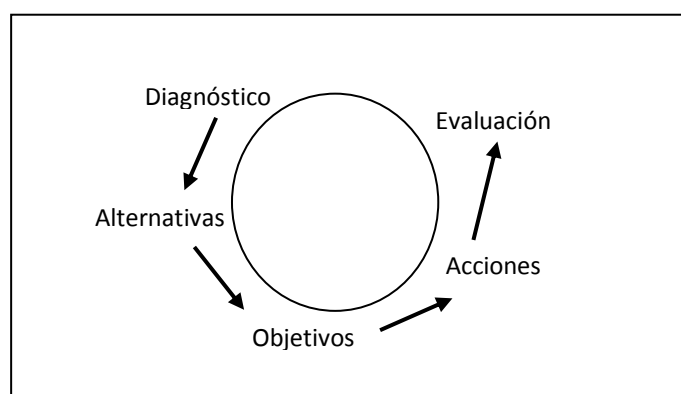
El mandato pedagógico está orientada a la centralidad de la actividad pedagogía, reorientar las nuevas competencias y profesionalización, participar en redes sociales para el fortalecimiento social, trabajo colaborativo, implementación de proyectos innovadores, apertura al aprendizaje, asesoría profesional, cultura organizacional cohesionada a la misión y visión institucional, niveles de compromiso, elevar los aprendizajes, revertir los conflictos.

El pensamiento estratégico comienza con la reflexión y la observación de la naturaleza con la necesidad de comprender lo esencial para alcanzar los objetivos institucionales. El aspecto reflexivo permite a la comunidad educativa tomar decisiones, elaborar estrategias de comunicación de las actividades para concretar la visión del instituto y el desarrollo de lo aprendido en la formación tecnológica.





**Figura 1: *Pensamiento Sistémico y Estratégico***



**Figura 2: *Esquema de la circularidad del pensamiento estratégico.***

Para mejorar la calidad educativa exige cinco procesos importantes: el diagnóstico, objetivos, acciones, alternativas de solución y la evaluación.

El director general de una institución debe asumir su liderazgo pedagógico, donde las prácticas académicas están orientadas al acompañamiento, a la comunicación, a la motivación y educar en la transformación educativa. Por tanto, la construcción de las instituciones educativas requiere de líderes pedagógicos.

Lo primordial en la organización se fundamenta en la confirmación de equipos de trabajo. La gestión educativa es una herramienta de conducción eficiente para potencializar los semestres de aprendizaje. Los autores educativos deben de realizar funciones específicas como: decisión, reflexión y liderazgo.

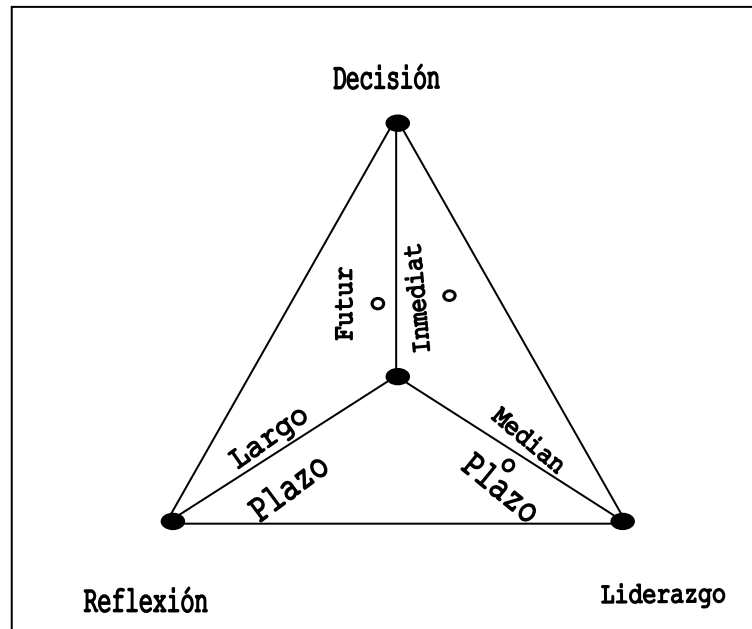


Figura 3: *Funciones del líder.*

## 1.4. Formulación del problema

### 1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018?

### 1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la gestión institucional del IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación Teórica**

La calidad del servicio, se sustenta en las experiencias de actitudes y operaciones generadas por el contacto de dos o más seres (Chiavenato, 2007).

La eficiencia de la gestión institucional se genera con la intervención y responsabilidad de sus miembros, favoreciendo su desarrollo y la armonía entre sus pares (Goncalves, 2001) citado por (Reyes, 2015)

### **1.5.2. Justificación Práctica**

Permitió el estudio de la calidad del servicio y la gestión institucional del instituto en investigación.

Por otro lado, permitirá potencializar la calidad de servicio y mejorar el desarrollo profesional técnico en nuestro país.

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

Durante la elaboración del trabajo nos facilitó aplicar los procesos científicos: realidad problemática, problema, objetivos, hipótesis, y el fundamento científico.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T. 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación directa entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T. 2018.

Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T. 2018.

Existe una relación directa entre la seguridad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T. 2018.

Existe una relación directa entre la empatía y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T. 2018.

Existe una relación directa entre los elementos tangibles y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T. 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT-.2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT-.2018.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT-.2018.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT-.2018.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT-.2018.

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT-.2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

### 2.1.1. Enfoque

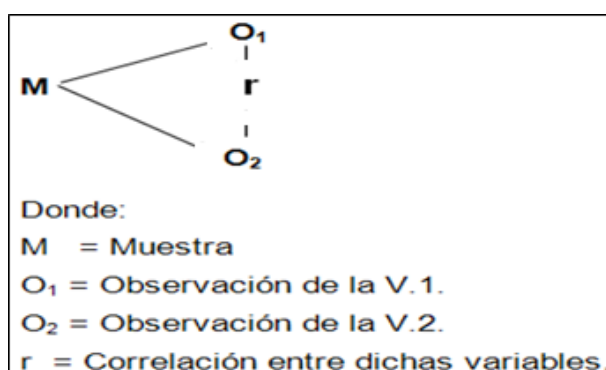
El enfoque del trabajo investigativo fue cuantitativo, porque se analiza los datos sobre las variables cuantitativas, haciendo uso de técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales. Parte del planteamiento del problema, se edifica las teorías generales y secundarias, se elabora y se somete a prueba las hipótesis y se obtiene datos numéricos, que contribuye a la generación de conocimientos o reafirmación de teorías.

### 2.1.2. Tipo

La investigación fue básica porque permite buscar el discernimiento de la situación tal y como se ostenta.

El estudio es básico por su finalidad debido a que permite acrecentar el conocimiento a través de la comprensión de los fenómenos de la realidad. Sierra (2008)

El nivel fue descriptivo porque busca detallar las propiedades, caracterizadas de los fenómenos, hechos, objetos, personas, comunidades, procesos que se somete al análisis. (Fernández, Hernández y Baptista, 2010)



### 2.1.3. Diseño

No se manipula las variables, por tanto, es no experimental de corte perpendicular, pues las identificaciones son emanadas en un solo instante, en un período impar.

#### **2.1.4. Metodología**

Se aplica los pasos del método científico, de manera sistemática desde la observación, hipótesis, experimentación y teoría.

Por lo que el método hipotético-deductivo radica en las afirmaciones esbozadas o suposiciones, finiquitando de ellas desenlaces que compensan cotejar con las vicisitudes (Bernal, 2006).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Calidad del servicio: Definición conceptual**

Aparece por la disconformidad de los interesados sobre la referencia que van a tomar y sus conocimientos al servicio de la empresa (Parasuraman, 1985) en (Kotler et al, 2006).

#### **Definición operacional**

Conformada por la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

### **2.2.2. Gestión institucional: Definición conceptual**

Son manuales de organización interna donde el lazo, el gobierno y la dirección estriba del compromiso de mejorar el desenvolvimiento en la organización (Marcelo, 2010).

#### **Definición operacional**

La variable está relacionada con las siguientes dimensiones: aprendizajes, infraestructura, revaloración docente y gestión.



### 2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Valores	Niveles / Rango
<b>Confiabilidad</b>	El personal cuenta con habilidades para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa.	1 al 2		ALTO (60 – 80) MEDIO (40 – 59)
	El personal cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido.	Del 3 al 4		BAJO (20-39)
<b>Capacidad de respuesta</b>	Existe el interés por solucionar problemas que se presenten durante la ejecución de su labor.	Del 5 al 6		ALTO (60 – 80) MEDIO (40 – 59)
	El personal tiene disposición para atender al usuario en forma rápida y oportuna.	Del 7 al 8	(4) Siempre	BAJO (20-39)
<b>Seguridad</b>	El personal muestra seguridad en la realización de su trabajo, inspirando confianza al usuario.	Del 9 al 10	(3) Casi Siempre	ALTO (60 – 80) MEDIO (40 – 59)
	El usuario se siente seguro con la atención brindada por el personal	Del 11 al 12	(2) Algunas Veces	BAJO (20-39)
<b>Empatía</b>	El personal demuestra tener buena comunicación con los estudiantes	Del 13 al 14	(1) Nunca	ALTO (60 – 80) MEDIO (40 – 59)
	El personal tiene carisma para atender, ofreciendo una atención individualizada y de calidad al usuario.	Del 15 al 16		BAJO (20-39)
<b>Elementos tangibles</b>	La Imagen del personal jerárquico docente y administrativo es presentable	Del 17 al 18		ALTO (60 – 80) MEDIO (40 – 59)
	El estado de los equipos y ambientes de trabajo son adecuados para el desarrollo de las capacidades.	Del 19 al 20		BAJO (20-39)

Tabla 2

*Variable gestión institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Valores	Niveles / Rango
<b>Aprendizajes</b>	La gestión académica articula el enfoque pedagógico con el quehacer institucional.	1 al 2		ALTO (60 – 80)
	Los planes de estudios son coherentes con los objetivos institucionales.	Del 3 al 4		MEDIO (40 – 59)
	La oferta formativa se vincula con la demanda laboral del sector productivo.	Del 5 al 6		BAJO (20-39)
<b>Infraestructura</b>	Se cuenta con infraestructura y equipamiento operativo que permite el desarrollo de los procesos de aprendizaje	Del 7 al 8		ALTO (60 – 80)
	Se dispone de recursos o material bibliográfico para el desarrollo de los programas de estudio.	Del 9 al 10	(4) Siempre	MEDIO (40 – 59)
	Cuenta con los servicios básicos en funcionamiento de acuerdo a la disponibilidad del entorno.	Del 11 al 12	(3) Casi Siempre	BAJO (20-39)
<b>Revaloración docente</b>	Los perfiles del personal docente son coherentes con los programas de estudio.	Del 13 al 14	(2) Algunas Veces	ALTO (60 – 80)
	Se ejecutan actividades de actualización y capacitación docente.	Del 15 al 16	(1) Nunca	MEDIO (40 – 59)
	Se garantiza la disponibilidad y suficiencia del personal docente idóneo.	Del 17 al 18		BAJO (20-39)
<b>Gestión</b>	Cuenta con una estructura organizativa que refleje la asignación de funciones y responsabilidades de cada puesto.	Del 19 al 20		ALTO (60 – 80)
	Los procesos del régimen académico están disponibles para todos los estudiantes.	Del 21 al 22		MEDIO (40 – 59)
	Se garantiza la provisión del servicio del bienestar estudiantil y del servicio básico de emergencias.	Del 23 al 24		BAJO (20-39)

## **2.3. Población, muestra**

### **2.3.1. Población**

La población está conformada por 680 estudiantes de los programas de estudio del II, IV y VI semestre de Técnica en Farmacia, Contabilidad, Mecánica Automotriz, Enfermería Técnica y Arquitectura de Plataformas y Servicios de Tecnologías de la Información, del turno diurno y nocturno de la institución.

### **2.3.2. Muestra**

Se ha utilizado la muestra aleatoria simple aplicando a un grupo conformado por 174 estudiantes de los programas de estudio del II, IV y VI semestre de Técnica en Farmacia, Contabilidad, Mecánica Automotriz, Enfermería Técnica y Arquitectura de Plataformas y Servicios de Tecnologías de la Información, del turno diurno y nocturno de la institución estudiada.

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

### **2.4.1. Técnica**

La encuesta para las variables de disertación.

### **2.4.2. Instrumentos**

Los interrogatorios son un ligado de cuestiones de proporciones de denominaciones que se van a calcular (Hernández et. al., 2014).

#### **Ficha técnica 1**

Instrumento: Calidad de Servicio

Autores:

Goncalvez (2008) y Sanders y Suls (2008)

Adaptado por:

Calla Montoya Yolanda Mercedes

Objetivo: Medir el clima organizacional.

Baremos:

Bajo [20 – 39].

Medio [40 – 59]

Alto [60 – 80]

Ficha técnica 2

Instrumento: Gestión Institucional

Autores:

Minedu (2008)

Adaptado por:

Calla Montoya Yolanda Mercedes

Objetivo: Medir la gestión institucional.

Baremos:

Bajo [24 – 47].

Medio [48 – 71]

Alto [72 – 96]

### 2.4.3. Validez

Por criterio de expertos, siendo un total de 02 expertos en metodología de la metodología de la investigación y temática, los que indicaron su criterio de jueces y validaron cada ítem de los instrumentos empleados.

Tabla 3

*Validez de los instrumentos*

		Aspecto de validación		
	Experto	Claridad	Pertinencia	Relevancia
1	Metodóloga	Si	Si	Si
3	Temático	Si	Si	Si

#### 2.4.4. Confiabilidad

Tabla 4

*Variable 1: Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	20

*Variable 2: Gestión institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.997	24

Tabla 5

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De 0,81 a 1,00	Muy alta
De 0,61 a 0,80	Alta
De 0,41 a 0,60	Moderada
De 0,21 a 0,40	Baja
De 0,01 a 0,20	Muy baja

**Nota:** Elaborado George y Mallery

#### 2.5. Método de análisis de datos

##### Fase descriptiva:

- Recopilación de hechos
- Análisis de información obtenida.
- Presentación de los promedios y/o porcentajes a través de esquemas interpretativos.

## **Fase inferencial**

- Se empleó el estadístico de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

### **2.6. Aspectos éticos**

Cautela al preciso acatamiento de los manuales o nortes éticos de independencia, de no maleficencia, de atención y de equidad.

La justicia requiere el levantado a una familiaridad de ecuanimidad, a la reserva, anónimo y familiaridad.

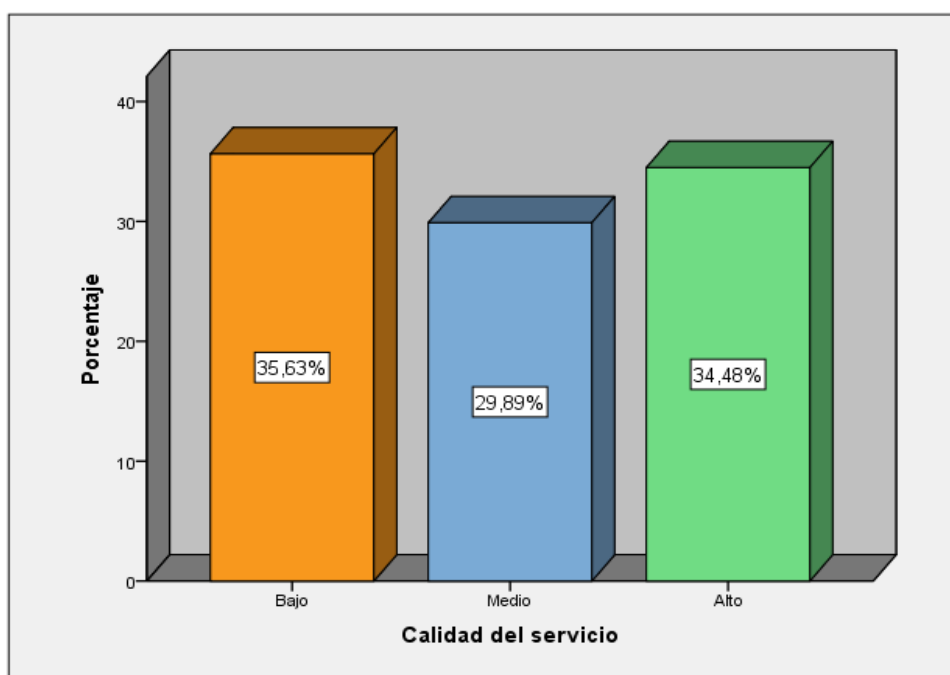
### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de los resultados

Tabla 6

*La calidad del servicio*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	62	35,63
	Medio	52	29,89
	Alto	60	34,48
	Total	174	100,0



*Figura 4.* Nivel de calidad de servicio en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018.

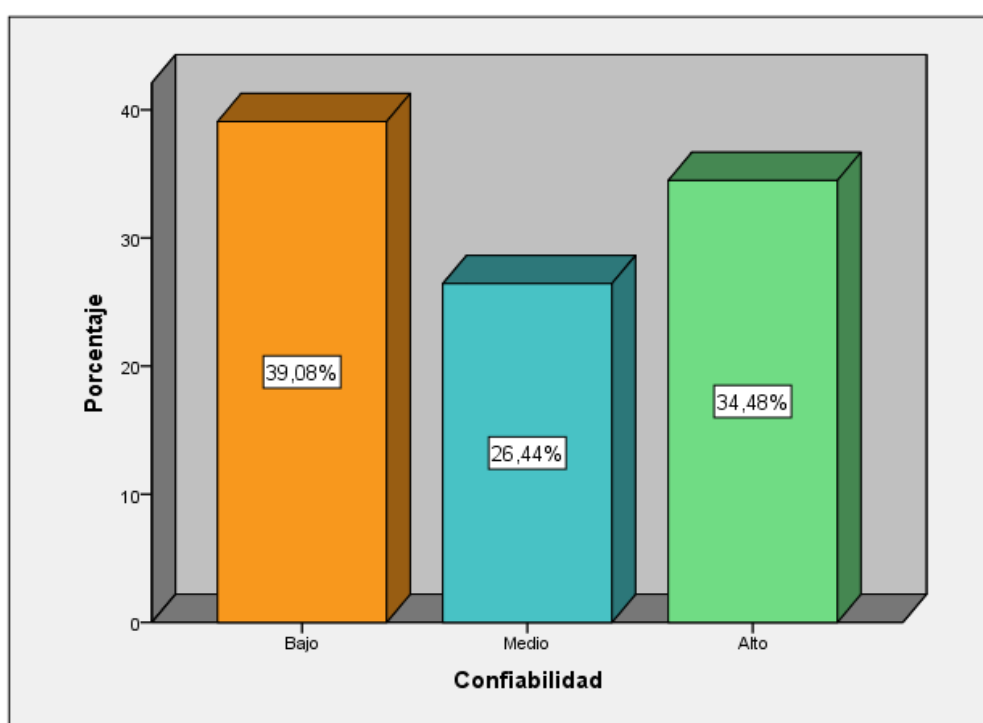
Como se muestra en la tabla 7 y la figura 4 los resultados al respecto de la calidad de servicio, del 100% de los encuestados el 35,63% señalan que el servicio es bajo, el 29,89% brinda un servicio medio, resultando que solo el 34,48% considera que la institución educativa brinda una calidad de servicio alta. Observándose que la calidad de servicio brindado por la institución educativa se ubica en nivel medio y bajo en un mayor porcentaje.



Tabla 7

*Dimensión confiabilidad*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	68	39,08
	Medio	46	26,44
	Alto	60	34,48
	Total	174	100,0

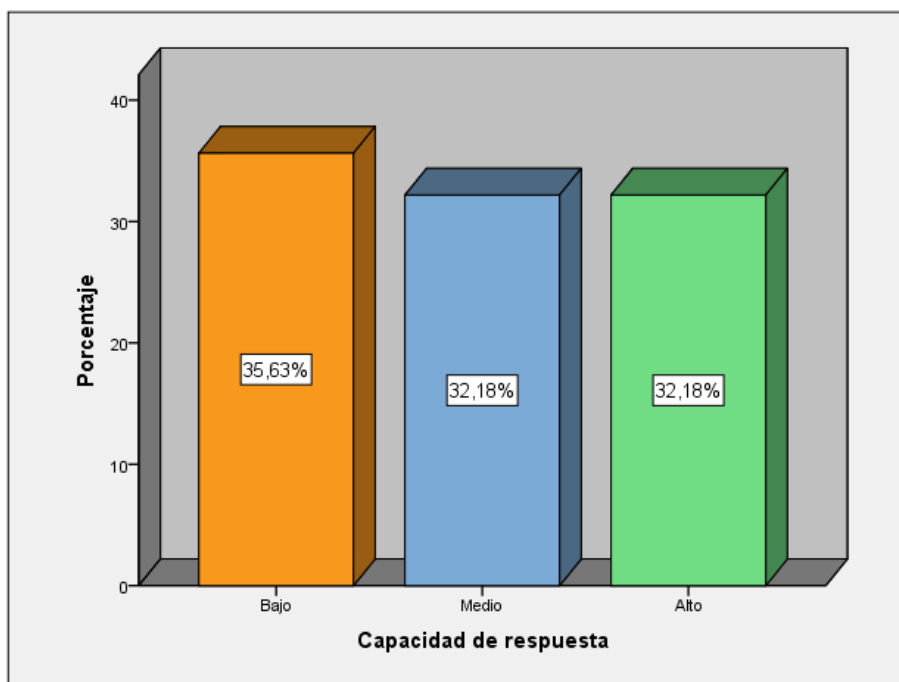
*Figura 5. La confiabilidad - VMT, 2018.*

Como el resultado de los encuestados el 39,08% están en nivel bajo, mientras que el 26,44% el nivel es medio, y el 34,48% es alto. Observándose que la confiabilidad de la institución educativa se ubica en medio y bajo en un mayor porcentaje.

Tabla 8

*Dimensión capacidad de respuesta*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	62	35,63
	Medio	56	32,18
	Alto	56	32,18
	Total	174	100,0



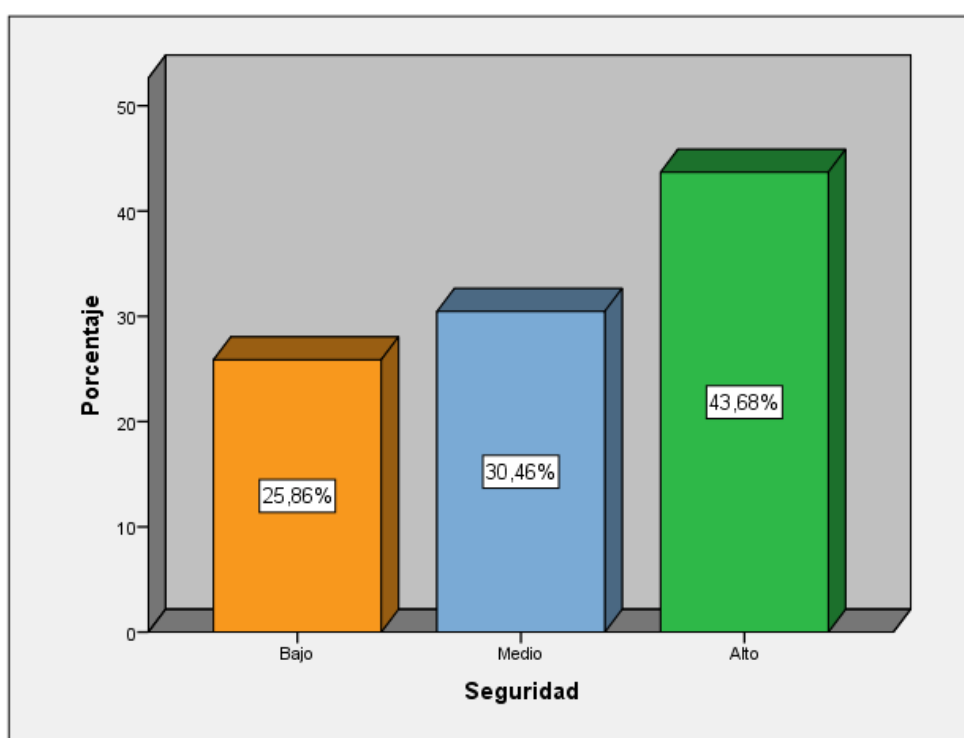
*Figura 6.* Capacidad de respuesta en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018.

Los resultados del 100% de los encuestados el 35,63% sobre la capacidad de respuesta se ubican en el nivel bajo, mientras que el 32,18% en nivel medio, resultando que solo el 32,18% se ubican en un nivel alto.

Tabla 9

*Dimensión seguridad*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	45	25,86
	Medio	53	30,46
	Alto	76	43,68
	Total	174	100,0



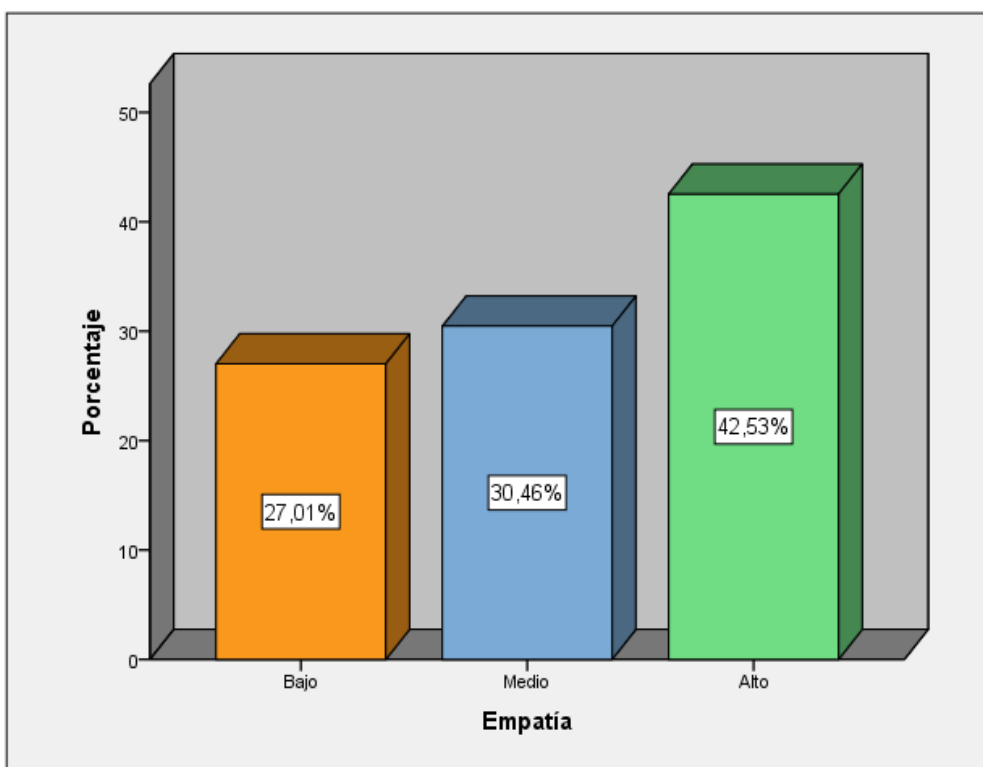
*Figura 7. Seguridad en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018.*

En cuanto la tabla 10 y figura 7 los resultados al respecto de la seguridad, del 100% de los encuestados el 25,86% ubican la seguridad en un nivel bajo, mientras que el 30,18% el nivel medio, y el 43,68% un nivel alto. Observándose que la seguridad mostrada por los trabajadores de la institución educativa se ubica en medio y bajo en un mayor porcentaje.

Tabla 10

*Dimensión empatía*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	47	27,01
	Medio	53	30,46
	Alto	74	42,53
	Total	174	100,0

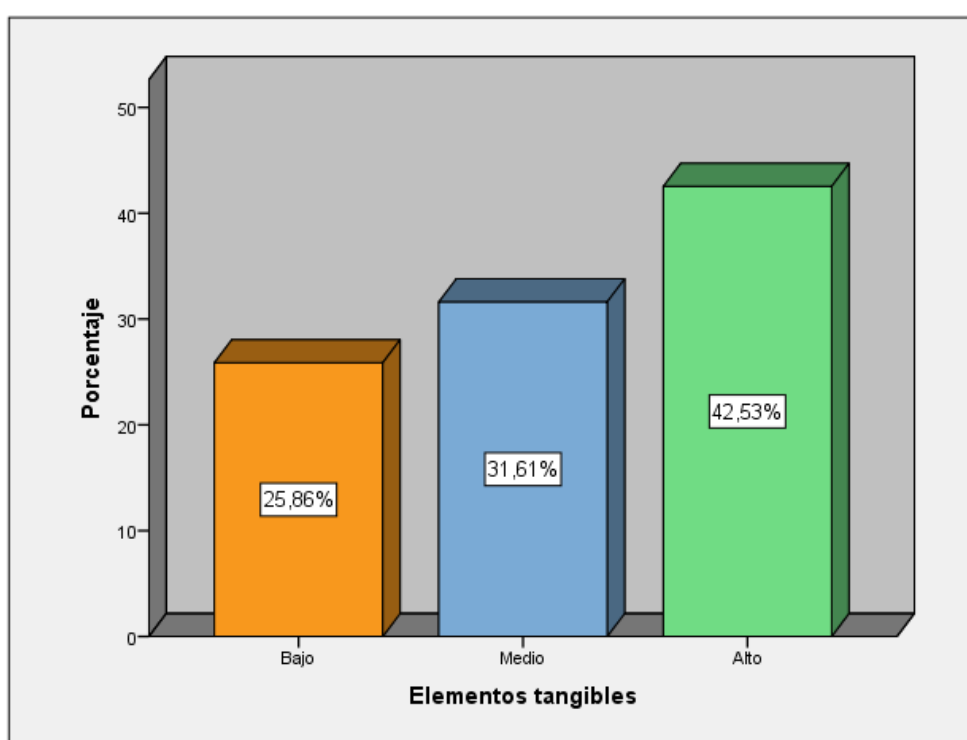
*Figura 8. Empatía– VMT, 2018.*

Del 100% de los encuestados el 27,01% ubican la empatía en un nivel bajo, mientras que el 30,46% es nivel medio, resultando que el 42,53% ubican en un nivel alto. Observándose que la empatía mostrada por los trabajadores de la institución educativa se ubica en medio y bajo en un mayor porcentaje.

Tabla 11

*Dimensión elementos tangibles*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	45	25,86
	Medio	55	31,61
	Alto	74	42,53
	Total	174	100,0

*Figura 9. Elementos tangibles – VMT, 2018.*

Del 100% de los encuestados los niveles responden su nivel 25,86% es bajo, el 31,61% está en medio y el 42,53% es alto. Observándose que los elementos tangibles, de la institución educativa se ubica en medio y bajo en un mayor porcentaje.

Tabla 12

*La gestión institucional*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	58	33,33
	Medio	47	27,01
	Alto	69	39,66
	Total	174	100,0

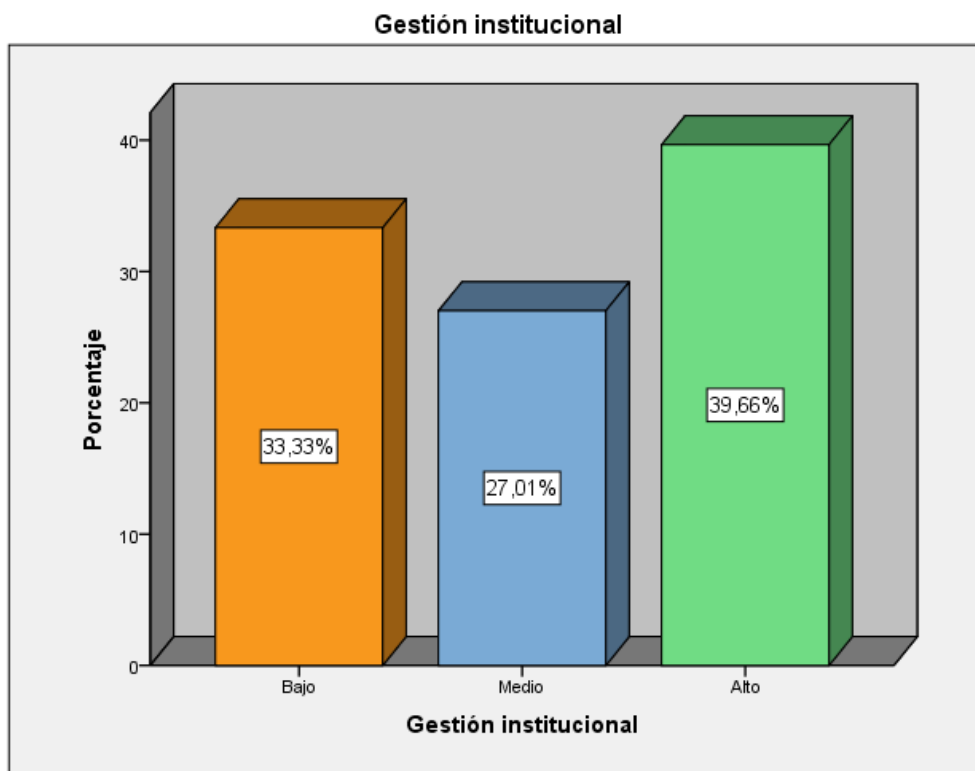


Figura 10. Nivel de gestión institucional

De los encuestados encontramos en los siguientes niveles: el 33,33% está bajo, mientras el 27,01% se encuentra en medio, resultando que el 39,66% se ubican en un nivel alto.

Tabla 13

*Dimensión aprendizajes*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	47	27,01
	Medio	58	33,33
	Alto	69	39,66
	Total	174	100,0

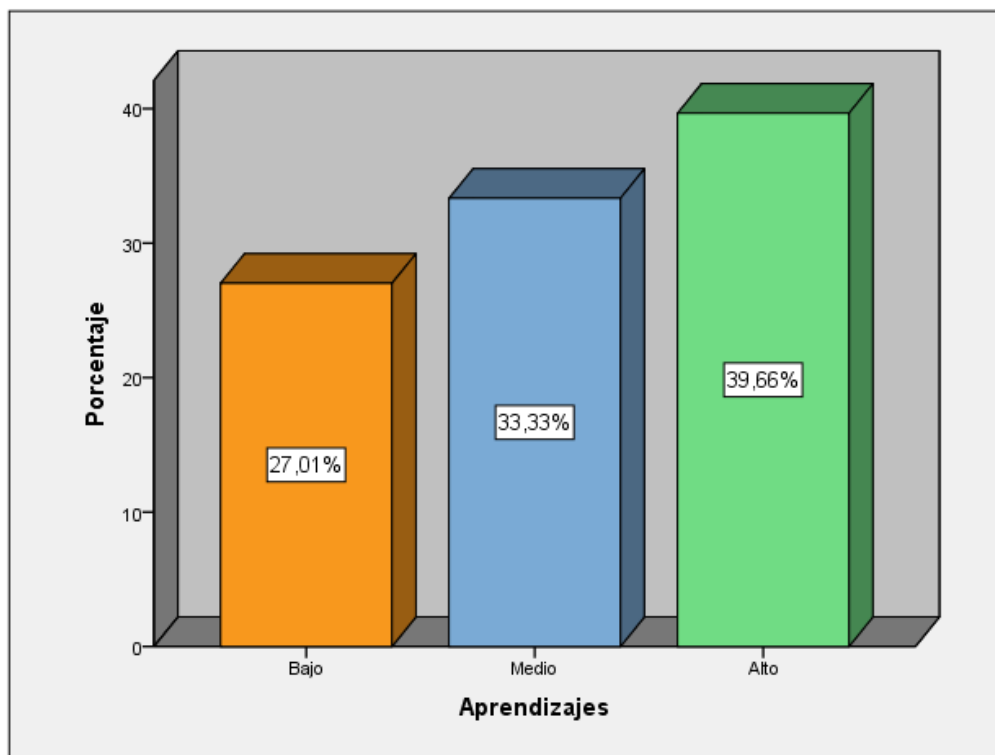


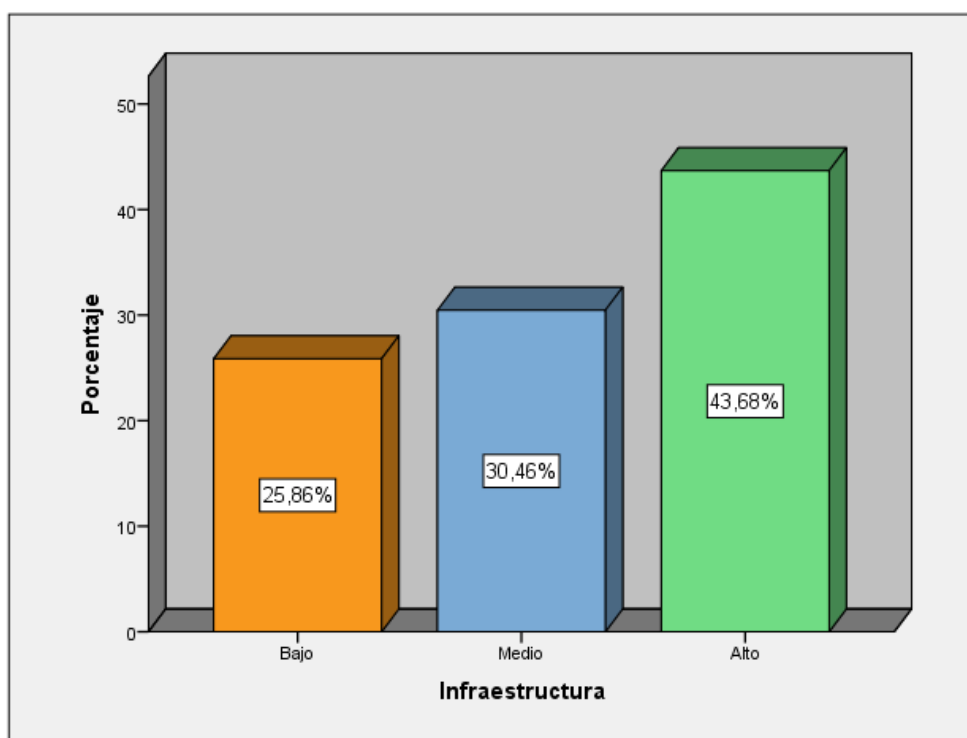
Figura 11. Aprendizajes en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018.

Conforme a la tabla 14 y la figura 11 Observamos que los aprendizajes se ubican en un nivel en medio y bajo en un mayor porcentaje.

Tabla 14

*Dimensión infraestructura:*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	45	25,86
	Medio	53	30,46
	Alto	76	43,68
	Total	174	100,0



*Figura 12.* La infraestructura en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018.

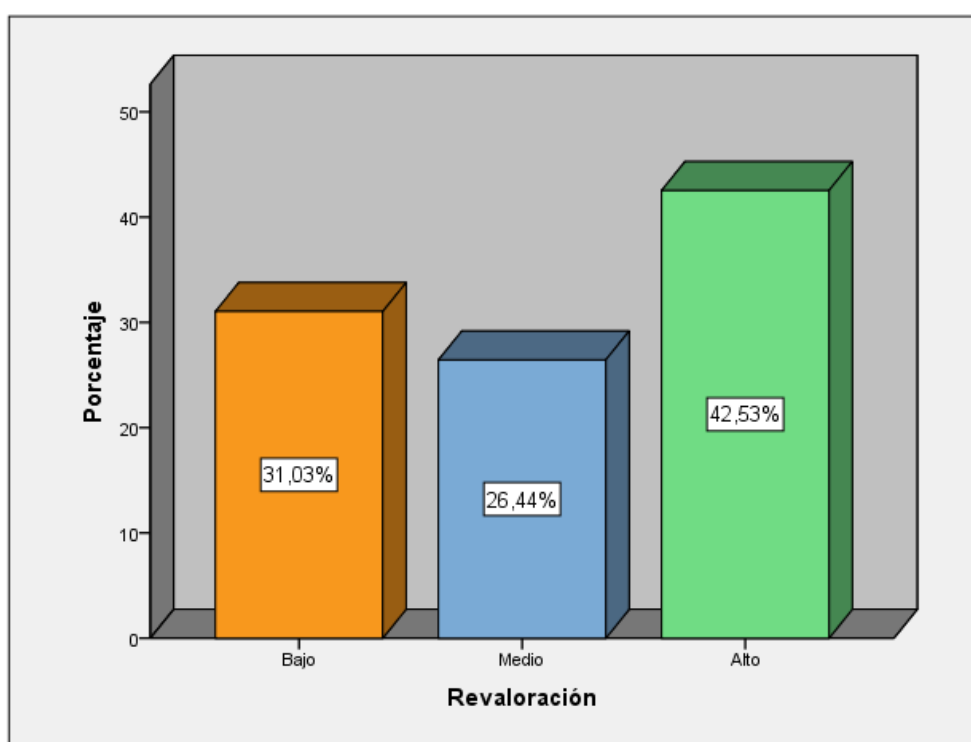
Los resultados al respecto de la dimensión infraestructura, del 100% de los entrevistados el 25,86% es bajo, mientras que el 30,46% ubican en nivel medio, el 43,68% ubican en un nivel alto. Observándose que la infraestructura se ubica en un nivel en medio y bajo en un mayor porcentaje.



Tabla 15

*Dimensión revaloración docente*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	54	31,03
	Medio	46	26,44
	Alto	74	42,53
	Total	174	100,0



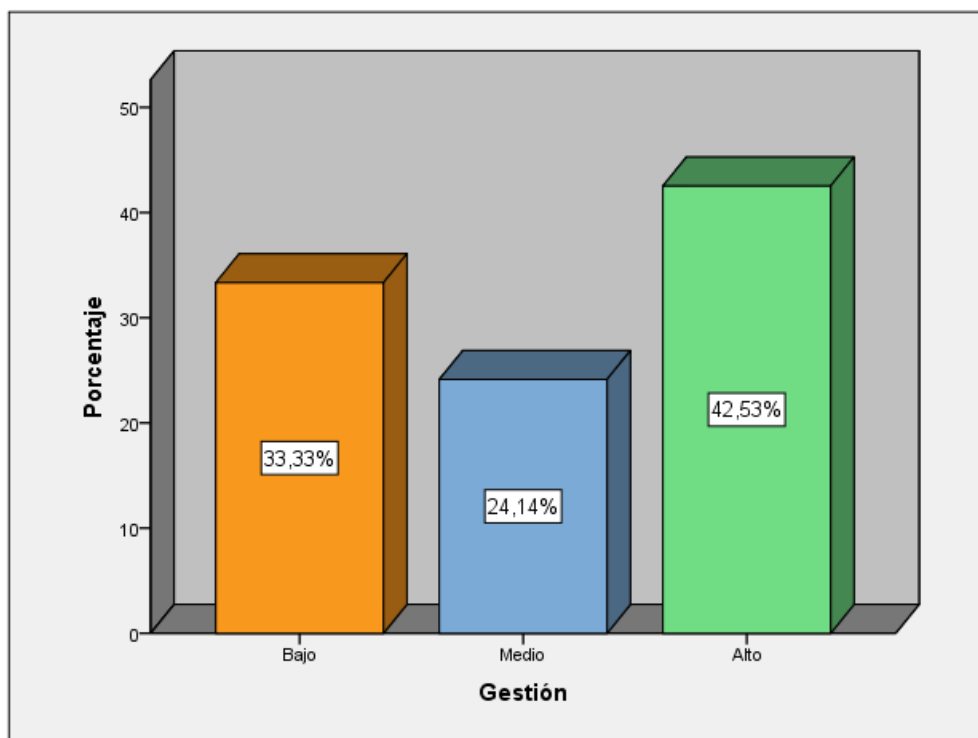
*Figura 13.* La revaloración docente en el IESTP Juan Velasco Alvarado – VMT, 2018.

La tabla 16 y la figura 13 los resultados al respecto de la dimensión revaloración, del 100%, el 31,03% se registran en un nivel bajo, mientras que el 26,44% ubican en un nivel medio, resultando que el 42,53% ubican en un nivel alto. Observándose que la revaloración se ubica en un nivel en medio y bajo en un mayor porcentaje.

Tabla 16

*Dimensión gestión*

	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	58	33,33
	Medio	42	24,14
	Alto	74	42,53
	Total	174	100,0

*Figura 14.* La gestión– VMT, 2018.

La tabla 17 y la figura 14 los resultados de dimensión gestión, del 100% de los encuestados el 33,33% se encuentran en un nivel bajo, el 24,14% en nivel medio, el 42,53% ubican en un nivel alto. Observándose que la gestión se ubica en un nivel en medio y bajo en un mayor porcentaje

### 3.2. Resultados correlacionales

#### 3.2.1. Calidad del servicio y la gestión institucional

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado, VMT, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado, VMT, 2018.

Tabla 17

*Coeficiente de correlación entre variables: Calidad del servicio y gestión institucional*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad del servicio	Gestión institucional
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Base de datos de la investigación

Como se puede observar en la tabla 18, con respecto a los resultados estudio calidad del servicio y gestión institucional, el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,952, considerado un nivel de correlación positiva muy buena, mientras que la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo  $\alpha \leq 0,05$  ó 5% el nivel de confianza de 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye con el nivel de correlación significativa de la descripciones en estudio.

## Confiabilidad y la gestión institucional

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado, VMT, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado, VMT, 2018.

Tabla 18

*Coeficiente de correlación entre la dimensión confiabilidad y la gestión institucional*

		Correlaciones		
			Confiabilidad	Gestión institucional
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,936**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,936**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Base de datos de la investigación

Como se puede observar en la tabla 19, con respecto la dimensión confiabilidad y la variable gestión institucional, la relación le ubicamos en un 0,936, considerado un nivel de correlación positiva muy buena, mientras que la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo  $\alpha \leq 0,05$  ó 5% y la confianza del 95%, por lo que se rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna .

## Capacidad de respuesta y la gestión institucional

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado, VMT, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado, VMT, 2018.

Tabla 19

### *Capacidad de respuesta y la gestión institucional*

		<b>Correlaciones</b>		
			Capacidad de respuesta	Gestión institucional
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Base de datos de la investigación

En la tabla 20, la capacidad de respuesta y la variable gestión institucional, el coeficiente es de 0,939, considerado un nivel de correlación positiva muy buena, mientras que la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo  $\alpha \leq 0,05$  ó 5% de confianza un 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis positiva.

## Seguridad y la gestión institucional

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la seguridad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T., 2018.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la seguridad y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T., 2018.

Tabla 20

*Coeficiente de correlación entre la dimensión seguridad y la gestión institucional*

		Correlaciones		
			Seguridad	Gestión institucional
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,934**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,934**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Detectamos en la tabla 21, se ha sometido la dimensión seguridad y la variable gestión institucional, la relación se ubica en 0,934, considerado un nivel de correlación positiva muy buena, mientras que la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo  $\alpha \leq 0,05$  ó 5% siendo la confianza 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y asumimos la conjetura positiva.

## Empatía y la gestión institucional

### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la empatía y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T., 2018.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre la empatía y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T., 2018.

Tabla 21

*Coeficiente de correlación entre la dimensión empatía y la gestión institucional*

		Correlaciones		
			Empatía	Gestión institucional
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se puede observar en la tabla 22, se ha sometido a la empatía y la variable gestión institucional, el nivel de 0,946, considerado un nivel de correlación positiva muy buena, mientras que la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo  $\alpha \leq 0,05$  ó 5% la confiabilidad del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluimos con la relación positiva.

## Elementos tangibles y la gestión institucional

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre los elementos tangibles y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T., 2018.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre los elementos tangibles y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – V.M.T., 2018.

Tabla 22

*Coefficiente de correlación entre la dimensión elementos tangibles y la gestión institucional*

<b>Correlaciones</b>				
			Elementos tangibles	Gestión institucional
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se puede observar en la tabla 23, se ha sometido la dimensión elementos tangibles y la variable gestión institucional, el nivel de 0,941, considerado un nivel de correlación positiva muy buena, mientras que la significancia bilateral vale decir el p-valor se ubica en 0,00 la misma que se encuentra debajo  $\alpha \leq 0,05$  ó 5% con confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe en un nivel de correlación significativa.



## **IV. Discusión**

## Discusión

De conformidad a las respuestas obtenidas en el proceso de la información indicamos la conexión directa y positiva entre la variable calidad de servicio y la gestión institucional; según los resultados de contrastación de Rho de Spearman (0.952) considerada como una correlación alta. En lo que respecta a la relación que existe entre confiabilidad y la gestión institucional fue de 0.936, considerada como una relación alta. En lo que respecta a la relación que existe entre capacidad de respuesta y la gestión institucional fue de 0.939, considerada como una relación alta. En lo que respecta a la relación que existe entre seguridad y la gestión institucional fue de 0.934, considerada como una relación alta. En lo que respecta a la relación que existe entre empatía y la gestión institucional fue de 0.946, considerada como una relación alta. En lo que respecta a la relación que existe entre elementos tangibles y la gestión institucional fue de 0.941, considerada como una relación alta. Nuestros resultados coinciden con el estudio realizado por Ortega (2015) titulado *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior*. Se considera la valía de la valoración del ejercicio pedagógico en las universidades, que concierne a la calidad. Por otro lado, marca la superioridad de los trabajos del gestor pedagógico para alcanzar la evolución corporativa que desarrolla para mejoramiento de atención al recurrente. Aglomera la conceptualización de diversos escritores pertinentes al encargo educativo y recapacita cuatro ejes fundamentales: organizacional, pedagógica-didáctica, comunitaria y administrativa. Los estudios realizados por Steenkamp (1990) considera la calidad como una valoración evaluativa que surge de la interacción de los actores de la comunidad institucional.

Finalmente, Braslavsky (1999) citado por Carriego (2007), mencionó que los directores son responsables de favorecer la construcción de sentido y de promover la construcción de eficacia de la escuela. Asimismo, la teoría propuesta por (Carriego, 2007). Donde que la importancia de la gestión institucional se relaciona con las políticas públicas del país en lo que respecta al sector educación, existe una gran preocupación por parte del estado peruano de fortalecer las capacidades de los directivos y de los docentes del nivel de educación superior. Sin embargo, cada día se pone en evidencia la introducción de la innovación en las instituciones

superiores, identificando el rol que cumplen los directivos en la gestión y el liderazgo en la organización de la comunidad educativa.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

**Primera.** Se determinó la relación entre la calidad del servicio y la gestión institucional, siendo 0,952 de acuerdo a la estadística de correlación de Spearman

**Segunda.** Se determinó la relación que existe entre la confiabilidad y la gestión institucional con 0,936, porcentaje de correlación de Spearman

**Tercera.** Se determinó la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional con un porcentaje de 0,939 de correlación de Spearman

**Cuarta.** Se determinó la relación que existe entre la seguridad y la gestión institucional, su porcentaje es 0,934 conforme a la correlación de Spearman

**Quinta.** Se determinó la relación empatía y la gestión institucional en el IESTP Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018, su promedio 0,946 de porcentaje acuerdo a la correlación de Spearman

**Sexta.** Se determinó la relación: elementos tangibles y la gestión institucional es de 0,941 conforme a la correlación de Spearman.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

**Primera.** Al Ministerio de Educación, Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana se les sugiere aplicar la reglamentación relacionada con la nueva Ley de Educación Superior 30512, para garantizar la calidad del servicio y la gestión institucional.

**Segunda.** La institución debe apostar por una práctica de confiabilidad y la gestión institucional donde el personal se encuentre preparado, reciba el acompañamiento para mejorar desarrollo del quehacer institucional.

**Tercera.** Se proponga un manual de capacidad de respuesta con la visión de garantizar los procesos institucionales de aprender: ser, hacer, conocer y convivir.

**Cuarta.** La institución debe enfatizar la seguridad del acervo institucional para facilitar el desempeño de la gestión académica.

**Quinta.** La institución debe apostar por una práctica de empatía y de gestión para el logro institucional.

**Sexta.** La Unidad Administrativa en su competencia está en la facultad de esbozar y emplear el flujograma entre los elementos tangibles y desarrollar el acompañamiento del quehacer institucional.

## **VII. Referencias**



## Referencias

Aguerrondo, I. (1999). *América Latina y el desafío del tercer milenio: educación de mejor calidad con menores costos*. Santiago de Chile: PREAL.

Ascanio, E. (1995). *El liderazgo del supervisor y la motivación hacia el mejoramiento profesional en los docentes que laboran en la tercera etapa de Educación Básica*. Universidad "Rafael Urdaneta". INSTIA. Caracas.

Balza, A. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*. Guárico: APUNESR.

Bermudez, J., Pedraza, A. y Rincón, I. (2015). *El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes*. Universidad de Bogotá, Colombia.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Castellanos, J. (1998). *Procedimiento General para el Rediseño Organizativo de OPC's con Enfoque participativo*. Tesis Doctoral. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara. Cuba

Centeno, R. (2012). *Influencia del liderazgo en el clima organizacional de los institutos de educación superior no universitaria de la provincia de Puno*. Universidad del Altiplano de Puno, Perú.

Chávez (1995)

Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice-Hall.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw-Hill

Cifré, Y. (2010). *Gestión y satisfacción docente en el Instituto Superior Tecnológico Público Julio César Tello, Villa El Salvador*. Universidad Peruana La Unión Lima, Perú.

Cook, T. (2001) *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Morata.

Goncalvez, A. (2008). *Dimensiones de clima organizacional*. México: Mc Graw-Hill.

Gongalves, A. (2001) *Fundamentos del clima organizacional*. México: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Hesse, H.; Gómez, R. y Bonales, J. (2010). *Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México*. Universidad Autónoma de Michoacán.

Kovács, I. (2014). *Programa de gestión y dirección educativa basada en técnicas de relaciones públicas, su eficiencia en la motivación del personal docente del instituto Computron del Distrito de Los Olivos- Lima, 2013*. Universidad Privada La Unión, Lima, Perú.

Lawrence y Lorsch (2006). *Desarrollo organizacional. Estrategias de interrelación humana para el desarrollo de organizaciones*. México. Fondo educativo interamericano.

Liendo, L. (1995). *Administración, dirección y supervisión de escuelas*. Buenos Aires. Kapelusz. Biblioteca de Cultura Pedagógica

Lozano, L. (2007). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 60, mayo-agosto, 2007, pp. 147-164 Universidad EAN Bogotá, Colombia

Martínez, M. (1996). *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. Universidad Simón Bolívar. Caracas, Venezuela.

Matus, C. (1997). *Planificación libertad y conflicto, fundamentos de la reforma del sistema de planificación en Venezuela*. Washington:s.e,

Ministerio de Educación (2010). *Manual para la conservación y mantenimiento de la infraestructura de las Instituciones Educativas Emblemáticas*. Lima: Unidad de Organización y Medios. MED.

Ministerio de Educación (2012). *Guía metodológica para meta 17 y meta 21 del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal 2014*. Lima: MINEDU.

Molocho, H. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1997): *The knowledge-creating company*. Oxford University Press,

Nueva York

Polanyi, M. (1997). *Knowledge in organizations*. Boston, EUA: Butterworth-Heinemann, 1997, pp.135-146.

Porras y Robertson (1992). *El desarrollo organizacional. Un proceso de desarrollo y cambio*. Boston: Editores Handbook

PROEIB Andes (2008). *La gestión institucional del IEAe y su incidencia en la educación de jóvenes y adultos maya hablantes en contextos bilingües: Maya-castellano*

Robbins, I. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.

Rodríguez, M. (2010). *La gestión institucional, elemento para la calidad educativa en la formación docente: un estudio de caso en el marco de las políticas públicas comparadas de los procesos de la formación en las Escuelas Normales del estado de Michoacán*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

Rojas, M. (2009). *Economía de la Felicidad. Hallazgos relevantes respecto al ingreso y el bienestar*. El trimestre económico. Vol. 26. 3 pg 537.

Sabino, C. (2006). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Sandoval, M; Magaña, D. y Surdez, E. (2013). *Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Schein, E. (1999). *Desarrollo organizacional*. Fondo Educativo Interamericano.

Summers, G. (1992). *Medición de actitudes*. México: Trillas.

Tenorio, R. (2011). *El liderazgo de los directivos y su influencia en el clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Huaycán de Ate Vitarte, Lima, 2011*. Universidad La Unión, Lima.

Velásquez y De La Cruz, J. (2014). *Perfil del director y gestión institucional en instituciones educativas del Distrito de Pachacamac, 2013*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Villarreal, D. (2008). *Una experiencia en formación de investigadores. Núcleos de investigadores en la Universidad Autónoma de Tamaulipas*. Revista de la Educación Superior. Publicaciones Anuies, Vol XXIII (4), N° 92. México D.F.

Villarreal, J. (2002). *Factores operativos para la gestión de servicios. Aplicación a un sistema de formación profesional para el trabajo*. Universidad EAFIT, Colombia.

## **Anexos**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: CALIDAD DEL SERVICIO Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN EL IEST JUAN VELASCO ALVARADO – VILLA MARIA DEL TRIUNFO, 2018**

**Autora: YOLANDA MERCEDES CALLA MONTOYA**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado –</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la gestión institucional en</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La calidad del servicio tiene una relación directa con la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La confiabilidad tiene una relación directa con la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>La capacidad de respuesta tiene una relación directa con la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>La seguridad tiene una relación directa con la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p>	Variable 1: <u>Calidad del servicio</u> Según (Quevedo & Andalaft, 2008) las dimensiones de la escala Servqual				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>D<sub>1</sub> Confiabilidad</p> <p>D<sub>2</sub> Capacidad de respuesta</p> <p>D<sub>3</sub> Seguridad</p>	<p>D<sub>1.1</sub> El personal cuenta con habilidades para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa.</p> <p>D<sub>1.2</sub> El personal cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido.</p> <p>D<sub>2.1</sub> Existe el interés por solucionar problemas que se presenten durante la ejecución de su labor.</p> <p>D<sub>2.2</sub> El personal tiene disposición para atender al usuario en forma rápida y oportuna.</p> <p>D<sub>3.1</sub> El personal muestra seguridad en la realización de su trabajo, inspirando confianza al usuario.</p> <p>D<sub>3.2</sub> El usuario se siente seguro con la atención brindada por el personal</p>	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p>	<p>(4 – 8) BAJO (9 – 12) MEDIO (13 – 16) ALTO</p>	<p><b>Escala de Likert</b></p> <p>(4) Siempre</p> <p>(3) Casi Siempre</p> <p>(2) Algunas Veces</p> <p>(1) Nunca</p>

<p>Villa María del Triunfo, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la gestión institucional del IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018?</p>	<p>el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p>	<p>La empatía tiene una relación directa en la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p> <p>Los elementos tangibles tienen una relación directa en la gestión institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018.</p>	D4 Empatía	D4.1 El personal demuestra tener buena comunicación con los estudiantes	13,14		
				D4.2 El personal tiene carisma para atender, ofreciendo una atención individualizada y de calidad al usuario.	15,16		
			D5 Elementos tangibles	D5.1 La Imagen del personal jerárquico docente y administrativo es presentable	17,18		
				D5.2 El estado de los equipos y ambientes de trabajo son adecuados para el desarrollo de las capacidades.	19,20		
<b>Variable 2: Gestión Institucional</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1 Aprendizajes	D1.1 La gestión académica articula el enfoque pedagógico con el quehacer institucional.	1,2	06 – 12 BAJO 13 – 18 MEDIO 19 – 24 ALTO	<b>Escala de Likert</b>
				D1.2 Los planes de estudios son coherentes con los objetivos institucionales.	3,4		(4) Siempre
				D1.3 La oferta formativa se vincula con la demanda laboral del sector productivo.	5,6		(3) Casi Siempre
				D2.1 Se cuenta con infraestructura y equipamiento	7,8		(2) Algunas Veces (1) Nunca

			D2 Infraestructura	operativo que permite el desarrollo de los procesos de aprendizaje.			
				D2.2 Se dispone de recursos o material bibliográfico para el desarrollo de los programas de estudio.	9,10		
				D2.3 Cuenta con los servicios básicos en funcionamiento de acuerdo a la disponibilidad del entorno.	11,12		
				D3.1 Los perfiles del personal docente son coherentes con los programas de estudio.	13,14		
			D3 Revaloración	D3.2 Se ejecutan actividades de actualización y capacitación docente.	15,16		
				D3.3 Se garantiza la disponibilidad y suficiencia del personal docente idóneo.	17,18		
				D4.1 Cuenta con una estructura organizativa que refleje la asignación de funciones y responsabilidades de cada puesto.	19,20		
				D4.2 Los procesos del régimen académico están disponibles para todos los estudiantes.	21,22		
			D4 Gestión	D4.3 Se garantiza la provisión del servicio del bienestar estudiantil y	23,24		



				del servicio básico de emergencias.			
Método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Conformada por 650 estudiantes del IEST Juan Velasco Alvarado – VMT,2018</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 242 estudiantes</p>	<p><b>Variable 1: Calidad del servicio educativo</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: <b>SERVQUAL</b> Año: 2018 Monitoreo: Diciembre Ámbito de Aplicación: Programas educativos Forma de Administración: Directa Tiempo aproximado: 20 minutos</p>	<p><b>Variable 2: Gestión institucional</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: MINEDU Año: 2018 Monitoreo: Diciembre Ámbito de Aplicación: Programas educativos Forma de Administración: Directa</p> <p>Tiempo aproximado: 20 minutos</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tablas de frecuencia y porcentaje Figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Rho de Spearman</p>			



ESCUELA DE POSTGRADO

Lima, 23 de Noviembre de 2018

Carta N° 001 – YMCM – 2018

Sr:

**Richard Celis Calero**

**Jefe de Unidad del IESTP Juan Velasco Alvarado**

VMT

Presente.-

**Asunto:** Solicito autorización para aplicar instrumentos de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, seguidamente informarle que como parte del desarrollo de mi tesis para optar el grado académico de magister en Docencia y Gestión Educativa, denominado: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA GESTION INSTITUCIONAL EN EL IEST JUAN VELASCO ALVARADO VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2018"**, es necesario realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, a través de una encuesta, por lo que solicito a usted la autorización para ingresar a las aulas de los diferentes programas de estudio del IEST JVA

Agradeciéndole por anticipado su aceptación en la presente, me despido de usted expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal,

Atentamente:

YOLANDA MERCEDES CALLA MONTOYA

Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Instrumento de Evaluación (Calidad del servicio)
- Instrumento de Evaluación (Gestión Institucional)



Lima, 27 de noviembre de 2018

Oficio N° 026-JUA-IESTP"JVA"-2018  
Sra.:  
**YOLANDA MERCEDES CALLA MONTOYA**  
**Docente del IESTP Juan Velasco Alvarado**  
VMT  
Presente.-

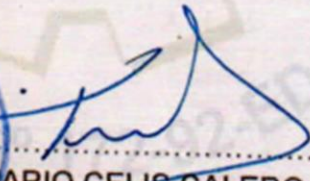
**Asunto:** Autorización para aplicar instrumentos de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, seguidamente informarle que en atención a su Carta N° 001 – YMCM – 2018 en la que solicita la autorización para aplicar los instrumentos de su tesis para optar el grado académico de magister en Docencia y Gestión Educativa, denominado: "**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA GESTION INSTITUCIONAL EN EL IEST JUAN VELASCO ALVARADO VILLA MARIA DEL TRIUNFO 2018**", mi despacho autoriza el ingreso a las aulas de los programas de estudio para concluir con su trabajo de investigación.

Atentamente:



  
**RICHARD MARIO CELIS CALERO**  
Jefe de Unidad del IEST JVA .

## **Cuestionario aplicado a los estudiantes sobre calidad del servicio y gestión institucional**

Estimado(a) estudiante estamos realizando un trabajo de investigación relacionado con la calidad del servicio y la gestión institucional en el IEST “Juan Velazco Alvarado”, por lo cual te pedimos responder las preguntas planteadas con un aspa (X) de acuerdo a tu percepción. Agradezco la colaboración

A continuación, indique a que carrera profesional pertenece, semestre y turno:

<b>Programa de Estudios</b>	<b>Periodo</b>	<b>Turno</b>

### **Instrucciones**

A continuación, le mostramos una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo solo tiene fines académicos. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Trate de ser sincero en sus respuestas y utilice cualquiera de las escalas de estimación.

La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 4 que, a su vez indican el grado mayor o menor de satisfacción. Deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

<b>ESCALA</b>	<b>EQUIVALENCIA</b>
4	Siempre
3	Casi siempre
2	A veces
1	Nunca

### Variable: Calidad del servicio

N°	ÍTEMS	Escala de Valoración			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4
01	¿El personal tiene cuidado en cautelar los documentos presentados por el usuario?				
02	¿El personal inspira confianza en la recepción de documentos?				
03	¿El personal cumple con los plazos establecidos en la entrega de documentos?				
04	¿El personal está en su lugar de trabajo en su horario de atención al usuario?				
05	¿El personal orienta al usuario en los procedimientos a seguir en el levantamiento de las observaciones?				
06	¿El personal se comunica con el usuario para informar que su expediente tiene observaciones?				
07	¿El personal atiende al usuario de forma rápida?				
08	¿El personal responde a las inquietudes del usuario en forma oportuna?				
09	¿El personal transmite seguridad en la información al usuario?				
10	¿El personal asume el compromiso de realizar el trabajo en el tiempo establecido?				
11	¿Usted está conforme con la atención que recibe del personal de la Institución?				
12	¿La información brindada por el personal es confiable?				
13	¿El personal se expresa de forma clara y convincente?				
14	¿El personal orienta de forma clara sobre los tramites de interés del usuario?				
15	¿Usted recibe un trato amable del personal?				
16	¿El personal se preocupa por atender al usuario de acuerdo a su necesidad?				
17	¿El personal docente asiste a la institución en forma presentable?				
18	¿El personal Administrativo asiste a la institución en forma presentable?				
19	¿El personal docente tiene la capacidad para utilizar los equipos profesionalmente?				
20	¿El personal docente cuenta con las habilidades necesarias para aprovechar los ambientes y desarrollar las capacidades de los estudiantes?				

### Variable: Gestión institucional

N°	ÍTEMES	Escala de Valoración			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4
01	¿La comunidad educativa institucional busca desarrollar competencias profesionales en los estudiantes?				
02	¿El Jefe del programa acompaña el desarrollo de las competencias?				
03	¿El plan de estudios está orientado en formar profesionales que requiere el sector productivo de la región?				
04	¿El plan de estudios se orienta a formar personas integra con actitudes y habilidades?				
05	¿Los planes de estudio están de acorde a la demanda del mercado laboral?				
06	¿Los contenidos temáticos de las unidades didácticas realizadas te ayuda a insertarte rápidamente en el mercado laboral?				
07	¿La institución cuenta con equipos adecuados para el desarrollo de las competencias de su programa?				
08	¿La institución cuenta con los ambientes adecuados para el desarrollo de las labores académicas?				
09	¿La biblioteca cuenta con los materiales bibliográficos actualizados para cada programa de estudio?				
10	¿Los recursos bibliográficos satisfacen y completan al desarrollo de las capacidades de los estudiantes de cada programa de estudio?				
11	¿Los servicios básicos (agua, energía eléctrica) se encuentran en buen estado de funcionamiento para el uso de los usuarios?				
12	¿Los servicios higiénicos funcionan correctamente?				
13	¿El personal docente cuenta con el título profesional de acuerdo al perfil requerido del programa de estudio?				
14	¿El personal docente tiene experiencia laboral para poder desempeñarse en el desarrollo de las unidades didácticas asignadas?				
15	¿El instituto realiza actividades de actualización para el personal docente en cada programa de estudio?				
16	¿El instituto organiza capacitaciones para el personal docente en cada programa de estudio?				
17	¿Todas las horas de estudio son cubiertas por personal docente en su programa?				
18	¿El personal docente es idóneo para desarrollar las unidades didácticas asignadas?				
19	¿La institución promueve y/o difunde la estructura orgánica?				
20	¿El personal de la institución desempeña sus funciones según la estructura orgánica?				
21	¿La institución promueve y/o difunde los instrumentos de gestión como el Reglamento institucional, PEI, PAT?				
22	¿La institución promueve y/o difunde las tazas educativas y los procedimientos administrativos para los tramites a realizar?				
23	¿La institución ofrece un servicio de bienestar estudiantil?				
24	¿La institución cuenta con un tópico para primeros auxilios con personal capacitado para la atención de una emergencia?				

¡Muchas gracias!



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA EN EDUCACIÓN con mención Docencia y Gestión Educativa de la UCV, en la sede Los Olivos, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Calidad del Servicio y la Gestión Institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018”.**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Yolanda Mercedes Calla Montoya  
DNI. 10286407

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

Variable Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Parasuraman (1985) (citados por Kotler et al, 2006, p. 86), delimita el patrón SERVQUAL, “(...) calidad de servicio como una ocupación de la disconformidad entre expectativas de los interesados sobre la asistencia que van a tomar y sus conocimientos cubierta al servicio que positivamente absorben de la empresa (...)”.	Se utilizará como instrumento un cuestionario que mide las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.	Confiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad	El personal cuenta con habilidades para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa.  El personal cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido.  Existe el interés por solucionar problemas que se presenten durante la ejecución de su labor.  El personal tiene disposición para atender al usuario en forma rápida y oportuna.  El personal muestra seguridad en la realización de su trabajo, inspirando confianza al usuario.	Ordinal  (4) Siempre  (3) Casi Siempre  (2) Algunas Veces  (1) Nunca	Cuestionario



		<p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>El usuario se siente seguro con la atención brindada por el personal</p> <p>El personal demuestra tener buena comunicación con los estudiantes</p> <p>El personal tiene carisma para atender, ofreciendo una atención individualizada y de calidad al usuario.</p> <p>La Imagen del personal jerárquico docente y administrativo es presentable</p> <p>El estado de los equipos y ambientes de trabajo son adecuados para el desarrollo de las capacidades.</p>		
--	--	---	--	--	--

## Variable. Gestión Institucional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Marcelo (2010) “la gestión institucional lo componen aquellos elementos organizativos internos de cuya interrelación, manejo y conducción depende la responsabilidad de crear mejores condiciones posibles para el desempeño organizacional” (p. 53).	Se utilizará como un instrumento que mide las dimensiones: aprendizajes, infraestructura, revaloración docente y gestión.	Aprendizajes	La gestión académica articula el enfoque pedagógico con el quehacer institucional. Los planes de estudios son coherentes con los objetivos institucionales. La oferta formativa se vincula con la demanda laboral del sector productivo. Se cuenta con infraestructura y equipamiento operativo que permite el desarrollo de los procesos de aprendizaje	Ordinal  (4) Siempre  (3) Casi Siempre	Cuestionario
		Infraestructura	Se dispone de recursos o material bibliográfico para el desarrollo de los programas de estudio. Cuenta con los servicios básicos en funcionamiento de acuerdo a la disponibilidad del entorno. Los perfiles del personal docente son coherentes con los programas de estudio.	(2) Algunas Veces  (1) Nunca	

---

Revaloración docente	<p>Se ejecutan actividades de actualización y capacitación docente.</p> <p>Se garantiza la disponibilidad y suficiencia del personal docente idóneo.</p> <p>Cuenta con una estructura organizativa que refleje la asignación de funciones y responsabilidades de cada puesto.</p> <p>Los procesos del régimen académico están disponibles para todos los estudiantes.</p>
Gestión	<p>Se garantiza la provisión del servicio del bienestar estudiantil y del servicio básico de emergencias.</p>

---

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal tiene cuidado en cautelar los documentos presentados por el usuario							
2	El personal inspira confianza en la recepción de documentos							
3	El personal cumple con los plazos establecidos en la entrega de documentos							
4	El personal está en su lugar y en su horario de atención							
5	El personal orienta al usuario en los procedimientos a seguir cuando hay observaciones							
6	El personal se comunica con el usuario para informar que su expediente tiene observaciones							
7	El personal atiende al usuario de forma rápida							
8	El personal responde a las inquietudes del usuario en forma oportuna							
9	El personal transmite seguridad en la información al usuario							
10	El personal atiende el trámite en el tiempo establecido							
11	Está conforme con la atención que recibe del personal de la Institución							
12	La información brindada por el personal es confiable							
13	El personal se expresa de forma clara y convincente							
14	El personal orienta de manera clara sobre los tramites de interés del usuario							
15	Usted recibe un trato amable del personal							
16	El personal se preocupa por atender al usuario de acuerdo a su necesidad							
17	El personal docente asiste a la institución en forma presentable							
18	El personal administrativo asiste a la institución en forma presentable							
19	El personal docente tiene la capacidad para utilizar los equipos profesionalmente							
20	El personal docente cuenta con las habilidades necesarias para aprovechar los ambientes y desarrollar las capacidades de los estudiantes							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....      DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<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

-----  
**Firma del Experto Informante.  
Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La comunidad educativa institucional busca desarrollar competencias profesionales en los estudiantes							
2	El jefe del programa acompaña el desarrollo de las competencias							
3	El plan de estudios está orientado en formar profesionales que requiere el sector productivo de la región							
4	El plan de estudios se orienta a formar personas integras con actitudes y habilidades							
5	Los planes de estudio están de acorde a la demanda del mercado laboral							
6	Los contenidos temáticos de las unidades didácticas realizadas te ayudan a insertarte rápidamente en el mercado laboral							
7	La institución cuenta con equipos adecuados para el desarrollo de las competencias de su programa							
8	La institución cuenta con los ambientes adecuados para el desarrollo de las labores académicas							
9	La biblioteca cuenta con los materiales bibliográficos actualizados para cada programa de estudio							
10	Los recursos bibliográficos satisfacen y completan al desarrollo de las capacidades de los estudiantes de cada programa de estudio							
11	Los servicios básicos (agua, energía eléctrica) se encuentran en buen estado de funcionamiento para el uso de los usuarios							
12	Los servicios higiénicos funcionan correctamente							
13	El personal docente cuenta con el título profesional de acuerdo al perfil requerido del programa de estudio							
14	El personal docente tiene experiencia laboral para poder desempeñarse en el desarrollo de las unidades didácticas asignadas							
15	El instituto realiza actividades de actualización para el personal docente en cada programa de estudio							
16	El instituto organiza capacitaciones para el personal docente en cada programa de estudio							

17	Todas las horas de estudio son cubiertas por personal docente en su programa						
18	El personal docente es idóneo para desarrollar las unidades didácticas asignadas						
19	La institución promueve y/o difunde la estructura orgánica						
20	El personal de la institución desempeña sus funciones según la estructura orgánica						
21	La institución promueve y/o difunde los instrumentos de gestión como el Reglamento institucional, PEI, PAT						
22	¿La institución promueve y/o difunde las tazas educativas y los procedimientos administrativos para los tramites a realizar?						
23	La institución ofrece un servicio de bienestar estudiantil						
24	La institución cuenta con un tópico para primeros auxilios con personal capacitado para la atención de una emergencia						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....      DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<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

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: QUELLAR JUAREZ DAVID SAUL   DNI: 40632824

Especialidad del validador: TEMATICO

- <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

21 de 12 del 2018

Firma del Experto Informante.  
Especialidad





18	El personal docente es idóneo para desarrollar las unidades didácticas asignadas	X	X	X		
19	La institución promueve y/o difunde la estructura orgánica	X	X	X		
20	El personal de la institución desempeña sus funciones según la estructura orgánica	X	X	X		
21	La institución promueve y/o difunde los instrumentos de gestión como el Reglamento institucional, PEI, PAT	X	X	X		
22	¿La institución promueve y/o difunde las tazas educativas y los procedimientos administrativos para los tramites a realizar?	X	X	X		
23	La institución ofrece un servicio de bienestar estudiantil	X	X	X		
24	La institución cuenta con un tópico para primeros auxilios con personal capacitado para la atención de una emergencia	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: QUECAR JUANES, DAVID    DNI: 40632824

Especialidad del validador: TEATRO

<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

21 de 12 del 20 18

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ AGUIRRE FLOR DE MARIS   DNI: 09104533

Especialidad del validador: METODOLOGO

23 de 12 del 2018

- <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 ítem planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



18	El personal docente es idóneo para desarrollar las unidades didácticas asignadas	X	X	X	
19	La institución promueve y/o difunde la estructura orgánica	X	X	X	
20	El personal de la institución desempeña sus funciones según la estructura orgánica	X	X	X	
21	La institución promueve y/o difunde los instrumentos de gestión como el Reglamento Institucional, PEI, PAT	X	X	X	
22	¿La institución promueve y/o difunde las tazas educativas y los procedimientos administrativos para los tramites a realizar?	X	X	X	
23	La institución ofrece un servicio de bienestar estudiantil	X	X	X	
24	La institución cuenta con un tópico para primeros auxilios con personal capacitado para la atención de una emergencia	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Flor de María Sánchez Aguirre DNI: 09104532

Especialidad del validador: Metodólogo

<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

23 de 12 del 2018

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad del Servicio y la Gestión Institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018**" del (de la) estudiante **Calla Montoya Yolanda Mercedes** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de julio del 2019

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



## ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Calidad del Servicio y la Gestión Institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado – Villa María del Triunfo, 2018

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

Maestra en Educación

Con mención en Docencia y Gestión Educativa

**AUTORA:**

Br. Yolanda Mercedes Calla Montoya

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	Entregado a Tecsup Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	libo.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	es.sildeshare.net Fuente de Internet	<1 %



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)

Calla Montoya Yolanda Mercedes

D.N.I. : 10286407

Domicilio : Calle Ricardo Palma N° 165 V.M.T.

Teléfono : Fijo : 01-780 2222 Móvil : 951069362

E-mail : ycalla@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : "Docencia y Gestión Educativa"

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Calla Montoya Yolanda Mercedes

Título de la tesis:

Calidad del servicio y la Gestión  
Institucional en el IEST Juan Velasco Alvarado-  
VMT, 2018

Año de publicación : 2019

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

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

Firma :

Fecha :

21-06-2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yolanda Mercedes Calla Montoya

INFORME TITULADO:

Calidad del servicio y la Gestión  
Institucional en el IEST Juan Velasco  
Alvarado - Villa María del Triunfo, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

"Maestra en Educación con mención en docencia y Gestión Educativa"

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de febrero 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado Por mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN