



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
DE EMPRESAS**

**Percepción De La Calidad De Servicio Del Personal Administrativo En  
La Institución Educativa Privada Santa Rita Ugel 05 - San Juan De  
Lurigancho 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

**QUICO MELENDEZ, MARGARET BARTOLA**

**ASESOR:**

**DELGADO ARENAS RAUL**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**MARKETING**

**LIMA, PERU**

**AÑO 2016**

PÁGINA DEL JURADO

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

Dedico mi tesis a mis padres; por su constante apoyo incondicional, por estar acompañándome en todo momento y porque me inspiraron a lo largo de estos cinco años a no rendirme. A Dios por darme mucha fortaleza y no abandonarme en lograr esta meta.

Expreso mi agradecimiento a los asesores, quienes me brindaron consejos y su ayuda incondicional en el proceso de mi proyecto de tesis.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Quico Melendez, Margaret Bartola con DNI N° 77130854, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 11 de mayo del 2016

---

Quico Melendez, Margaret Bartola

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada Santa Rita UGEL 05-San Juan De Lurigancho 2016”, la misma que tiene por objetivo general Determinar **la percepción de la calidad de servicio** del personal administrativo en la Institución Educativa Privada Santa Rita en San Juan de Lurigancho 2016, someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La presente investigación es de diseño descriptivo simple no experimental, la cual está estructurada por seis capítulos: el primer capítulo comprende la realidad problemática, los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a la investigación, la formulación del problema, finalizando con la justificación, y objetivos. El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico, el cual comprende: el diseño de investigación, las variables, población, técnicas e instrumentos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a la discusión de los resultados. El quinto capítulo redacta las conclusiones. El sexto las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Quico Melendez, Margaret Bartola

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	II
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
RESUMEN .....	IIX
ABSTRACT.....	X
I.INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos Previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al Tema.....	8
1.4 Formulación del Problema.....	15
1.4.1. Problema General.....	15
1.4.2. Problemas Específicos.....	15
1.5. Justificación del Estudio.....	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.7. Objetivos.....	18
1.7.1. Objetivo General.....	18
1.7.2. Objetivos Específicos.....	18
II.METODO.....	19
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Variables, Operacionalizacion.....	22
2.3. Población, censo.....	23
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSION.....	37
V. CONCLUSION.....	40
VI. RECOMENDACIÓN.....	41
<b>BIBLIOGRAFIAS.....</b>	<b>43</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>45</b>
--------------------	-----------

## **INDICE DE TABLAS**

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE.....	22
TABLA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	25
TABLA ESTADISTICOS DE FIABILIDAD.....	26
TABLA N°1.....	29
ANÁLISIS descriptivo de la Percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016	
TABLA N°2.....	30
Análisis descriptivo de los elementos tangibles en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016	
TABLA N°3.....	31
Análisis descriptivo de la seguridad en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.	
TABLA N°5.....	32
Análisis descriptivo de la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.	
TABLA N°7.....	33
Análisis descriptivo de la fiabilidad de respuesta en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.	
TABLA N°8.....	34
Análisis descriptivo de la empatía de respuesta en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.	





## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad describir la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.

Para tal propósito, se aplicó una investigación nivel descriptivo simple que utilizó las teorías de Feigenbaum, Pérez, Miranda ,Zeithmal como principales autores para determinar las definiciones de calidad de servicio ,como soporte para elaborar un cuestionario de calidad de servicios, el cuestionario cuenta con 31 preguntas, instrumentos aplicados a 50 padres de familia de la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL05 - San Juan de Lurigancho en el periodo 2016, mediante la técnica de recopilación de información como la encuesta. El cuestionario tuvo una confiabilidad del 0.85, con una validez conformado por 3 jueces expertos del tema y 2 metodólogos, que conllevaron a que la información recopilada fuera la pertinente, para que seguidamente procesarla mediante el SPSS 21 que permitió la interpretación de variable con dimensiones, mediante la estadística. Por último se presentó los resultados, conclusiones y recomendaciones para obtener una mejor percepción de calidad de servicio

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

## **ABSTRACT**

The present research study aimed to describe the perception of the quality of service of administrative staff according to the fathers of family in the private educational institution SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.

For this purpose, it was applied a simple descriptive level research that used the theories of Feigenbaum, Pérez, Miranda ,Zeithmal as main authors to determine the definitions of quality of service, As support to develop a questionnaire of quality of services, the questionnaire account with 31 questions, instruments applied to 50 parents of the private educational institution SANTA RITA UGEL05 - San Juan de Lurigancho in the period 2016, Using the technique of information gathering and the survey. The questionnaire had a reliability of 0.85, with a validity conformed by 3 expert judges of the topic and 2 methodologists, That led to the information gathered outside the relevant, for which then processing using SPSS 21 that allowed the interpretation of variable with dimensions, using the statistics. Finally presented the findings, conclusions and recommendations in order to achieve a better perception of quality of service.

Key words: perception, quality of service

## I. INTRODUCCION

## 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, a nivel internacional, la calidad de servicio es de gran importancia para todas las empresas del mundo, ya que hoy en día los clientes son muy exigentes al momento de hacer sus compras; anteriormente no había diversidad de ofertas, ahora el desarrollo de los mercados, productos, progresos técnicos le dan mayor opción de poder elegir al cliente, ya que existe diversos de productos y progresos técnicos que ayudan al cliente una a tener una variedad de productos en marcas equivalentes, que se diferencian entre sí.

La calidad de servicio empezó a tomar impulso y a ser considerada un elemento fundamental para sobresalir y de esta manera obtener un valor agregado a las organizaciones, ya que antes muchas empresas no tomaban en cuenta la atención que se les brindaba a sus clientes sino que veía más en las utilidades que recibía.

Actualmente los clientes consideran que se le tiene que dar una buena calidad de productos y a la vez una buena calidad de servicio ya que son fundamentales para una adquisición de productos y de esta manera la empresa pueda alcanzar el éxito.

En el Perú, la calidad de los servicios educativos es necesario para el desarrollo del país ya que es una inversión productiva porque beneficia a la persona que estudia y a la sociedad. Dentro de las finanzas se ha decidido el capital humano como el conjunto de habilidades potenciales que ayuda saber que tan productivo puede ser una persona como recurso para la sociedad, contando con los elementos más importantes la educación, la salud. Cuando una educación de calidad aumenta genera habilidades, competencias y desarrollo de un país, por lo tanto si no existe una buena educación el país por lo tanto no tendrá futuro, lo que pase en el futuro depende de lo que se haga hoy.

La educación no se puede dejar al libre mercado, ya que solamente podrían educarse las personas con recursos económicos, mas no aquellos que

padecen de ello por eso es que muchos estados se han encargado de crear la educación pública pensando en los niveles socioeconómicos bajos. En segundo lugar, se puede notar que la educación pública es mejor que otros en algunos países de educación. En tercer lugar, en el Perú la educación pública se da en mayor oferta. En cuarto lugar, existen varias maneras de facilitar la educación. En quinto lugar, el financiamiento de la educación pública proviene de los impuestos que pagan todos los peruanos.

A nivel regional , este problema no es ajeno , pues el rubro de educación viene sufriendo ausencia de una buena calidad de servicio, dejando de lado el ambiente en donde laboran su personal administrativo , provocando la falta de motivación y la insatisfacción del personal lo cual llevaría a provocar una falta de servicio adecuado al padre de familia . Como se sabe una educación de calidad para todos es clave para que la educación promueva el desarrollo Duque (2009) afirma que la educación es un camino para la igualdad de oportunidades donde no existe exclusión social (p.26).

A nivel local se hablara específicamente de la Institución Educativa Privada SANTA RITA ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, dedicada a la educación de nivel inicial. En este caso en la Institución se ha logrado identificar problemas en torno a la calidad del servicio brindado al padre de familia por parte del personal que labora en la Institución ya sea el caso por desmotivación del personal , falta de iniciativa, apatía al trabajo, inestabilidad emocional , trabajo en equipo , entre otros; estos aspectos perjudican no solo al ambiente interno que existe , sino que también provocan un desacuerdo entre el docente y el padre de familia , lo cual refleja angustia por la presión que impone la directora a la hora de lograr un buen manejo de control entre el padre de familia ante cualquier información sobre el alumno .

Por ello todos estos aspectos mencionados se consideran importantes e influyentes, para poder realizar esta investigación, ya que se considera que hay una falta de calidad de servicio dirigido a los padres de familia.

## 1.2 Trabajos Previos

En cuanto a los **antecedentes nacionales** mencionare las siguientes tesis, las cuales también tienen relación con las variables de este proyecto:

**Valera (2012)**, presenta su tesis titulada: “Percepción de la comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao” con motivo de optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión de la Educación en la Universidad San Ignacio de Loyola, presenta como objetivo determinar la percepción de la comunidad en la calidad del servicio educativo en el nivel secundario. Teniendo como teoría de soporte a Ishikawa (1986). La metodología desarrollada es una investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo simple, lo cual tuvo muestra 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia. Como conclusión se puede decir la calidad del servicio educativo en educación es de nivel medio dada al estudio presentado ya que se ve existen problemas dentro de la pedagogía de los docentes, debido a que muchos de ellos no participan constantemente en las capacitaciones que debe realizar para así de esta manera tener una mayor enseñanza al alumnado.

Esta tesis es de importancia para mi investigación ya que la variable calidad de servicio evalúa como es el nivel de servicio que existe actualmente en el país si se está logrando brindar una buena educación a los estudiantes.

**Bazalar (2015)**, en su tesis titulada “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso : Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012”, con motivo de obtener el Grado Académico de Magister en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; presenta como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas

de la Universidad del Callao mediante el modelo SERVQUAL, el cual sostiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Teniendo como teoría de soporte a Edwards W. Deming; fue un estudio de tipo descriptiva, explicativa; llegando a la conclusión que muchos padres de familia no se encuentran satisfechos con la seguridad que les brinda el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao debido a que las personas del Centro de Idiomas no toman medidas necesarias para salvaguardar sus bienestar del alumnado y personas cercanas de dicho Universidad.

Esta tesis es relevante para mi investigación ya que con el modelo SERVQUAL ayuda a la institución a medir la calidad de servicio en el centro de idiomas usando las 5 dimensiones respectivamente.

**Molina (2012)**, en su tesis titulada “Diagnostico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas publicas rurales de nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas, presenta como objetivo de esta investigación es contribuir a impulsar el nivel de calidad de los servicios educativos de nivel primario que se da en ese distrito, mediante el análisis e identidad de los factores que participan en ese proceso. Teniendo como teoría de soporte a UNESCO; es un tipo de diseño descriptivo simple llegando a la conclusión que estos centros educativos no cuentan con monitoreo por parte del gobierno ya que muchas veces carece de seguimiento de calidad de los servicios educativos y es por ello que el alumnado tiene problemas estudiantiles.

A **nivel internacional** se eligieron los siguientes antecedentes por la relación con el problema de investigación; ya que contiene la variable de mi proyecto.

**Cereceda, Moreau, Renato (2008)**, en su tesis titulada “Medición de la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile” en su tesis presento como



objetivo las habilidades de las organizaciones que posee hace que llegue al logro dando un producto o servicio totalmente diferente para competir con otras organizaciones. Teniendo como teoría de soporte a Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1985. Los alumnos encuestados de primer año fueron 37, los de segundo 43, los de tercero 31, los de cuarto año 34 y por último, los estudiantes consultados de quinto año fueron 43. Por lo tanto, para el análisis estadístico se aplicó con 188 alumnos como muestra. Esta tesis tiene como conclusión la falta de experiencia de algunos docentes en la educación ya que se ve mayores exigencias por parte del alumnado para así de esta manera aplicar una mejor enseñanza en la respectiva Universidad llegando a la satisfacción de los alumnos.

Esta tesis es relevante para mi investigación por lo que implica que es de vital importancia brindar un excelente servicio y llegar a superar cada vez las exigencias del alumnado, para así mejorar la competitividad.

**Bustos, Arboleda (2013)**, presenta su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio educativo estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” presenta como objetivo general fue evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña. Teniendo como teoría de soporte a Kaoru Ishikawa (1998); fue una investigación de tipo descriptivo simple de corte transversal, en cuanto a muestra realmente no cuenta con un número equitativo de estudiantes y padres de familia, se aplicó la fórmula estadística de muestra. Esta tesis tiene como conclusión la investigación de la institución educativa, lo cual se debe mejorar la infraestructura mediante inversiones ya que no solo los padres de familia consideran que debe realizarse gestión en mejorar la infraestructura física interna y externa así como también el comportamiento y la comunicación del personal que labora en el centro educativo ya que muchas veces la falta de comunicación hace que los padres de familia no lleguen a saber lo que ocurre cuando existe algún problema ya sea académico o comportamiento de sus hijos.

Esta tesis fue escogida como antecedente para mi investigación ya que con la teoría de Ishikawa si bien nos menciona que esta teoría se basa en la buena atención al cliente, entender sus necesidades para poder llegar a entender las necesidades y problemas que tiene dicha institución educativa.

## **1.3 Teorías Relacionadas Al Tema**

### **1.3.1. DEFINICION DE CALIDAD**

Según Vargas y Aldana (2007, p. 72), nos menciona a J. Juran, quien nos dice que “la calidad es la ausencia de la ineficiencia” y Feigenbaum afirma que la “calidad no solo se centra en el proceso productivo sino en todas las funciones administrativas de la organización”

Pérez (2006, p.40) afirma que calidad es un aspecto que se le puede atribuir a un producto o servicio como un valor agregado debido a las exigencias del cliente. El objetivo consiste, brindar calidad al cliente acompañado de una excelencia en el servicio.

Calidad es la totalidad de un producto o servicio que contribuye en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas; no existe calidad que se pueda medir ya sea por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido.

### **1.3.2. DEFINICION DE SERVICIO**

Los conceptos de servicios según distintos autores donde Vargas y Aldana (2011, p.84) cita a J. Juran (1996), entiende al servicio como “el trabajo realizado por otra persona”. Según Leonard Berry (1995), citado por Vargas y Aldana (2011, p.84) define al servicio como “una acción, una realización, un esfuerzo, la esencia tangible o intangible de lo que se compra, determinando su clasificación como producto o servicio”. Kotler define que el servicio es” toda actividad que una parte puede ofrecer a otra y

fundamentalmente esta es intangible. Su fabricación puede o no relacionarse a un producto físico”.

Miranda (2012) nos menciona que “las actividades pueden identificarse, esencialmente intangibles, proporcionando satisfacción y no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes” (p.238).

Se entiende por servicio a una actividad desarrollada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad; puede no estar vinculada o estar vinculada con un producto físico.

### **1.3.3. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS**

Entre estas características tenemos las siguientes, según (Kotler, Philip y Armstrong 2001, p.268)

- **Intangibilidad**

Los servicios son intangibles, esto quiere decir no se pueden ver, degustar, tocar, oír, ni oler. Ello lleva a muchos servicios no pueden ser comprobados por el consumidor antes de su obtención para garantizar su calidad.

- **Inseparabilidad**

En muchos servicios, la producción y el consumo son inseparables ya que tiene lugar a la interacción que existe entre el cliente y la persona de que provee el servicio.

- **Variabilidad**

Su calidad puede cambiar mucho, dependiendo de quién los ofrece, cuando, donde y como lo hace.

- **Caducidad**

Lo que no son utilizados en el momento no se puede almacenar para usar o vender ya que tiene un periodo de vencimiento.

#### **1.3.4. CALIDAD DE SERVICIO**

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2008) mencionan que:

Los tres componentes básicos de la calidad de servicio son la producción, el consumo y la evaluación que permitirá diferenciar los servicios de los productos, primeramente los servicios son básicamente intangibles ya que vienen hacer percepciones, sentimientos que uno puede percibir. En segundo lugar, los servicios son heterogéneos, lo cual varía dando el caso en su proceso de producción. En tercer lugar, la producción y el consumo de la mayoría de los servicios son inseparables. (p.224).

Miranda (2012) afirma:” la calidad de servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos” (p.241).

Según **Douglas (2011)** la calidad en el servicio es una manera de lograr el éxito entre los servicios en competencia, se da cuando un número pequeño de empresas que brindan servicios similares compiten en una área; lo cual la única manera de distinguirse es estableciendo la calidad de servicio.

“Calidad en el servicio es un elemento principal de las necesidades del cliente, en caso de los servicios la calidad es el factor que predomina en las evaluaciones de los clientes; la calidad en el servicio se basa en las dimensiones del servicio, para lograr llegar a la satisfacción del cliente.”(Zeithaml, 2002, p.140).

## **Dimensiones de la calidad de los servicios.**

- ✓ **Elementos tangibles:** se refiere a la parte tangible del servicio, ya sea que existe una exigencia de los clientes lo cual siempre van a exigir instalaciones adecuadas o el personal capacitado para brindar el servicio adecuado.
  
- ✓ **Seguridad:** es la capacidad de habilidad del prestador del servicio, siendo la manera que se otorga al cliente mediante el personal de una manera cortés, amable, su capacidad para generar confianza, son los elementos básicos para así llegar a cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente.
  
- ✓ **La capacidad de respuesta:** esta dimensión es de importancia ya que ayuda a una empresa a comprometerse y brindar un adecuado y eficiente servicio, ya sea con el propio personal referente a la solución de los problemas que se llegaran a presentar en dicha organización.
  
- ✓ **La fiabilidad:** esta dimensión tiene consigo el conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, ya sea la empresa que ofrece la debida confianza y responsabilidad a sus clientes y hacer que ellos se sientan seguros del servicio ofrecido.

- ✓ **La empatía:** tiene la capacidad de descubrir o experimentar los sentimientos de otro como propios , se da cuando el cliente espera atención individual y humanitaria por parte del que brinda el servicio; llegando a ser valorada por los clientes y así lograr que la empresa pueda llegar a entender la necesidad que el cliente necesita.

### 1.3.5. CALIDAD EDUCATIVA

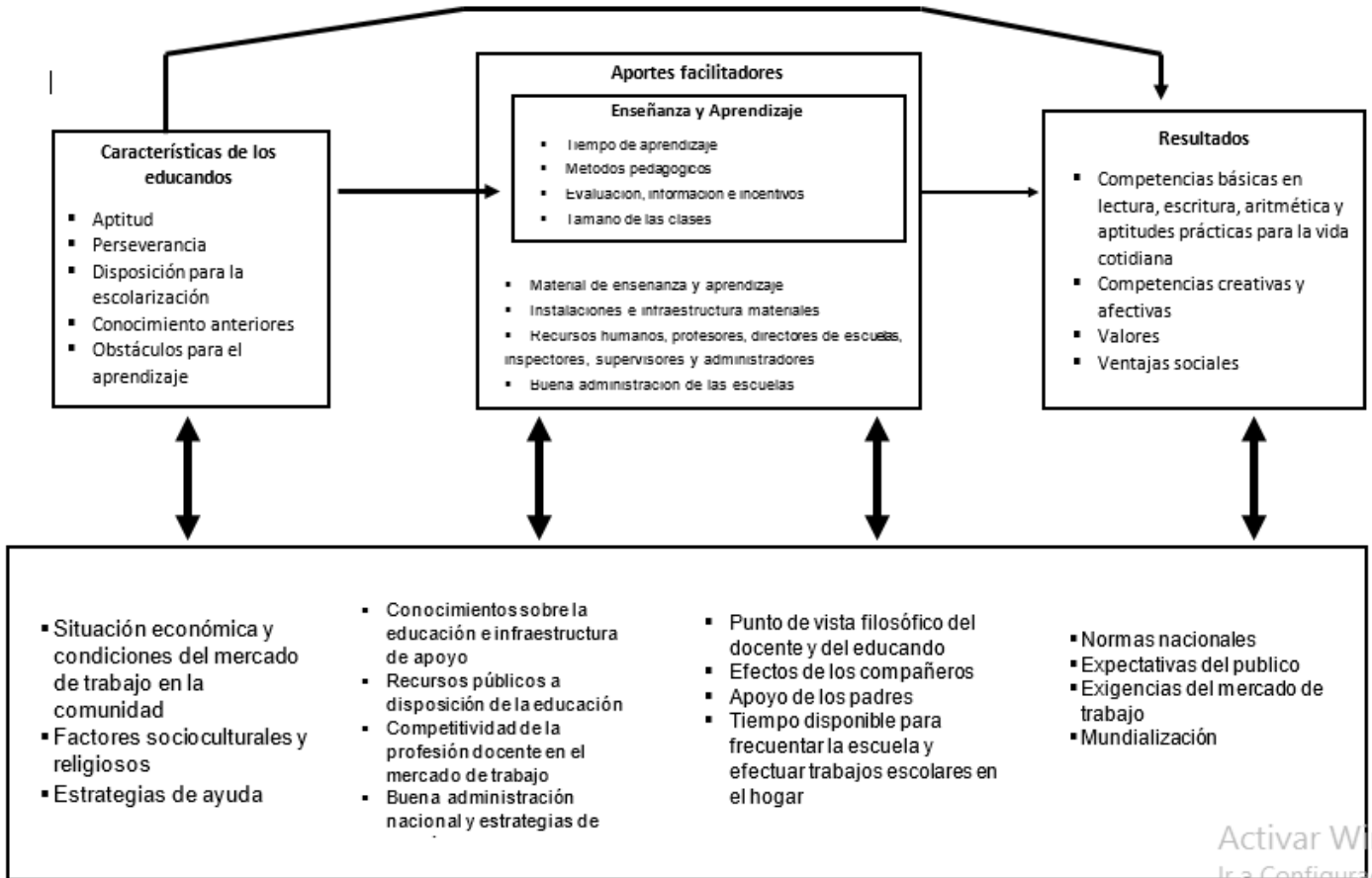
Shewart (2015) nos dice que “la calidad es el resultado de la interacción entre dos dimensiones: la dimensión subjetiva (del cliente) y la dimensión objetiva (lo que garantiza el producto o servicio)”. (p.53)

- **Dimensión subjetiva**  
Se refiere a la promesa que hace la institución educativa sobre la finalidad de aprendizaje.
- **Dimensión objetiva**  
Se da en los procesos educativos lo cual indica garantizar que cada una de las unidades didácticas permita obtener los resultados de aprendizaje que se ofrece a cada participante.

La UNESCO define a la calidad en la educación como un concepto multidimensional de diversos niveles, donde tienen relación con los elementos contextuales de un modelo educacional, con fines institucionales, con estándares específicos dentro de un sistema, programa o disciplina

La UNESCO promueve un acercamiento a una educación de buena calidad como derecho humano y afirma un enfoque basado en los derechos humanos en todas las labores educativas (Pigozzi, 2004).

## Esquema para comprender que es la calidad de la educación



Fuente: UNESCO (2004)



### 1.3.6. TEORIA DE LA CALIDAD TOTAL

ISHIKAWA (2003) para obtener una calidad total se debe tomar en cuenta las necesidades del cliente y así mismo tener en cuenta las quejas que ayudaran a tomar mejores decisiones para el mejoramiento del servicio. (p.97)

Entre los principios básicos se relacionan a continuación:

1. En cualquier industria, control de calidad, se tiene que realizar lo que se les asigna a cada personal.
2. El control de calidad que no llega a demostrar resultados no se asigna control de calidad.
3. La capacitación empieza y termina en el control de calidad.
4. Cada trabajador de acuerdo a su labor que realice dependerá si es un mejor control de calidad.
5. Los pasos esenciales del control de calidad, deben estar dirigidos a conocer las inquietudes de cada consumidor y los elementos que los promueve a consumir.
6. Adelantar los problemas primordiales y quejas.
7. La calidad tiene edificarse en cada proceso.
8. El control de calidad es una disciplina que se mezcla con el conocimiento.
9. Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes y pueden llegar a ser exitosos en cualquier parte del mundo.
10. Los métodos estadísticos ayudan a mejorar el control de las operaciones.

## 1.4. Formulación del Problema

### 1.4.1. Problema General

¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA, UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?

### 1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la percepción de los **elementos tangibles** existentes, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?
- ¿Cuál es la percepción de la **seguridad en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016?
- ¿Cuál es la percepción de la **capacidad de respuesta en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?
- ¿Cuál es la percepción de la **fiabilidad en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?
- ¿Cuál es la percepción de la **empatía en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?

## **1.5. Justificación del estudio**

Los motivos por el cual se pretende realizar la presente investigación se justifican en:

### **1.5.1. Practica**

La presente investigación es de gran importancia para la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016, ya que la información obtenida se buscara soluciones para la mejora de la calidad de servicio brindado a los padres de familia. Es por ello que este estudio nos proporcionara información importante sobre la apreciación de los personales tienen con relación a la Institución Educativa.

### **1.5.2. Teórica**

El presente proyecto de investigación permitirá generar un conjunto de conocimientos en lo que se refiere a la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016; lo cual será útil para el desarrollo de futuras investigaciones que se llevara a cabo por distintos investigadores. Asimismo mediante la aplicación de las teorías y conceptos nos ha servido para identificar nuestras dimensiones e indicadores lo cual se identificara si se brinda una buena calidad de servicio a los padres de familia.

### **1.5.3. Metodológica**

La investigación se comprobara que los resultados de la metodología empleada, la cual corresponde de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo, por ello es efectiva y aplicable para poder llevar a cabo investigaciones que buscan determinar el comportamiento de una variable.

### **1.5.4. Social**

La implementación de esta investigación será de beneficio para la comunidad en la que se desarrolla la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L, ya que al determinarse la calidad de servicio, se podría mejorar la seguridad y la capacidad de respuesta que ofrece la Institución para lograr la satisfacción de los padres de familia.

## **1.6. Hipótesis**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010); refiere que no todas las investigaciones descriptivas formulan hipótesis (p. 97).

De acuerdo a la investigación solo se enfocara en describir el comportamiento de una sola variable, la percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 – SAN JUAN DE LURIGANCHO, no será necesario formular una hipótesis de investigación.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. Objetivo General

Describir la **percepción de la calidad de servicio** del personal administrativo según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.

### 1.7.2. Objetivos Específicos

- Describir la percepción de los **elementos tangibles** existentes, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.
- Describir la percepción de la **seguridad en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.
- Describir la percepción de la **capacidad de respuesta en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.
- Describir la percepción de la **fiabilidad en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.
- Describir la percepción de la **empatía en el servicio**, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016.

## II. METODO

## TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación desarrollada en el presente proyecto de tesis es aplicada por cuanto, en los resultados obtenidos, permitirá exponer recomendaciones y conclusiones la cual ayudara a resolver el problema identificado.

### 2.1. Diseño de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento. Por ello tiene como objetivo interpretar variables y examinar su frecuencia e interrelación en un momento dado”. (p. 154).

Esta presente investigación será de diseño no experimental y de corte transversal, puesto que no se manipulara el comportamiento de la variable calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- SAN JUAN DE LURIGANCHO.

#### Diagrama



M: muestra que se realiza el estudio

O: observación o medición de la variable

### 2.2. Identificación de variable

- **Calidad de servicio**

Variable I (calidad de Servicio)

#### Definición Conceptual

“Calidad en el servicio es un elemento principal de las necesidades del cliente, en caso de los servicios la calidad es el factor que predomina en las evaluaciones de los clientes; la calidad en el servicio se basa en las dimensiones del servicio, para lograr llegar a la satisfacción del cliente.”(Zeithaml, 2002, p.140)

### **Definición Operacional**

La calidad de servicio se mide a través de los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía. Lo cual se muestra sus respectivos indicadores.



VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Zeithaml (2002) es el elemento fundamental que predomina en las necesidades de los clientes, la calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones para lograr la satisfacción del cliente.	La calidad de servicio se mide a través de los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía; de ellas se extraerá sus respectivos indicadores.	<b>Elementos Tangibles</b>	Instalaciones adecuadas	Ordinal
				Personal Capacitado	
				Equipos adecuados	
				Sistemas de Información	
				Comodidad	
			<b>Seguridad</b>	Limpieza	
				Profesionalidad del Personal	
				Conocimiento	
			<b>Capacidad de Respuesta</b>	Atención Inmediata	
				Solución de Problemas	
				Flexibilidad	
			<b>Fiabilidad</b>	Confianza	
				Responsabilidad	
				Interés	
				Credibilidad	
			<b>Empatía</b>	Comprensión del cliente	
				Comunicación	
Accesibilidad					
Comportamiento					

## **2.3. Población y censo**

### **Población:**

Según Seltiz “una población es el conjunto de todos los casos en la cual se presentan y que llegan a concordar con determinadas especificaciones”. (Citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.174).

La población consta de 50 padres de familia que se encuentran en la Institución Educativa Particular SANTA RITA UGEL 05- EN SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016.

### **Censo:**

“La muestra es un subgrupo de la población con interés de recolectar datos, llegando a definirse o delimitarse con precisión, para la población en la que se está trabajando (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.173).

Relativamente por ser una población pequeña y es accesible a la investigadora se opta por aplicar la técnica del censo, siendo la unidad de análisis los 50 padres de familia que se constituyen el total de la población en la Institución Educativa Privada SANTA RITA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016.

### **Unidad de Análisis:**

La unidad de análisis será un padre de familia de la Institución Educativa Particular SANTA RITA.

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

Según Pino (2007), las encuestas es aquella técnica de investigación muy útil, para llegar obtener datos descriptivos que los encuestados nos facilitan a partir se experiencia propia.

### **Técnica:**

En el presente trabajo de investigación se utilizara la siguiente técnica de recolección de datos:

**Encuestas:** estará compuesto por un conjunto de preguntas basadas en las variables en estudio; están preguntas estarán dirigidas a los 50 padres de familia que conforman el censo representativa de la presente investigación y tendrán el objetivo de adquirir datos sobre la Calidad de Servicio.

### **Instrumento**

En el presente trabajo de investigación se empleara el siguiente instrumento de recolección de datos:

**Cuestionario.** Estará compuesto por el formulario que contendrá 31 preguntas de investigación y que serán posteriormente llenados por los encuestados, es decir, los 50 padres de familia que se encuentra la Institución Educativa Particular SANTA RITA UGEL 05- EN SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016.

**Validez:**

El instrumento que se utilizara para la investigación será sometido a juicio de experto; 3 jueces de la especialidad en ciencias empresariales y 2 metodólogos de la Universidad Cesar Vallejo.

## Validación de la variable Calidad de Servicio

VARIABLE - CALIDAD DE SERVICIO						
	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
	CARDENAS DANIEL	CIFUENTES LA ROSA CESAR	DR.DELGADO ARENAS RAUL	CANDIA MENOR MARCO	PACA PANTIGOSO FLABIO ROMERO	TOTAL
CLARIDAD	70%	75%	75%	70%	80%	370%
OBJETIVIDAD	70%	75%	78%	70%	80%	373%
PERTINENCIA	70%	75%	75%	70%	80%	370%
ACTUALIDAD	70%	75%	78%	70%	80%	373%
ORGANIZACIÓN	70%	75%	75%	70%	80%	370%
SUFICIENCIA	70%	75%	75%	70%	80%	370%
INTENCIONALIDAD	70%	75%	78%	70%	80%	373%
CONSISTENCIA	70%	75%	78%	70%	80%	373%
COHERENCIA	70%	75%	78%	70%	80%	373%
METODOLOGIA	70%	75%	77%	70%	80%	372%
TOTAL						3717%

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

**CV**= Coeficiente de validación

**X<sub>ij</sub>**=Valoración del criterio", por el experto "j"

**C**= N° de criterios

**K**= N° de expertos que validan

$$CV = \frac{3717}{5 * 10} = 74.34$$

Se obtiene un 74.34 % de validez establecidos por los 5 expertos tomando los diez criterios.

## Confiabilidad

Después de la validación se procederá a la realización de confiabilidad utilizando el programa de SPSS-21 donde se usara el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la información que se obtendrá por medio del cuestionario realizado en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- EN SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016 Asimismo se utilizará en este proceso el nivel de significancia es de 0.07; por lo tanto, es confiable la variable que se está estudiando.

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

<b>Estadísticos de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,846	31

**Interpretación:** En el resultado según los datos estadísticos de fiabilidad de alfa de cron Bach se puede concluir que existe una adecuada consistencia interna, que presenta una confiabilidad buena, sustentada en el  $\alpha$  de Cronbach igual a 84%.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis de datos descriptivos: será necesario describir el comportamiento de la variable bajo estudio de la estadística descriptiva:

Calculo de la media, mediana y varianza de la variable percepción de la calidad de servicio para poder comprobar lo planteado se utilizará como medio de análisis de datos el programa SPSS 21, para la transcripción de datos obtenidos por el cuestionario.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la elaboración de esta investigación se realizó respetando la propiedad intelectual de todos los autores citados, ya que ellos representan una fuente seria y fiable, que ayudara a la elaboración de este proyecto, se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos en esta tesis.

### III. RESULTADOS

**TABLA N°1**

**Análisis descriptivo de la Percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016**

**CALIDAD DE SERVICIO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido regular	28	56,0	56,0	56,0
bueno	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos en la encuesta aplicada*

Mediante los resultados en esta tesis Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 -S.J.L 2016, se observa que los padres de familia consideran un 56.00% regular la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Privada Santa Rita y el 44.00% los padres de familia consideran que es bueno la Calidad de Servicio.

**TABLA N°2**

**Análisis descriptivo de los elementos tangibles en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016**

**ELEMENTOS TANGIBLES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido regular	6	12,0	12,0	12,0
bueno	44	88,0	88,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos en la encuesta aplicada*

Mediante los resultados de la tesis Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA



RITA UGEL 05 -S.J.L 2016 se observa en el grafico N°2 que los padres de familia de la Institución consideran que el 88.00% los elementos tangibles es bueno.

Por otro lado nos muestran que un 12.00% considera regular ya que los padres de familia muchas veces han sufrido incomodidad en las instalaciones físicas, falta de personal capacitado que existe en la Institución.

**TABLA N°3**

**Análisis descriptivo de la seguridad en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.**

<b>SEGURIDAD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	malo	10	20,0	20,0	20,0
	regular	20	40,0	40,0	60,0
	bueno	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos en la encuesta aplicada**

Mediante los resultados de la tesis Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 -S.J.L 2016, se observa en el grafico N°3 que el 20.00% de los padres de familia considera que es malo la seguridad que se brinda en la Institución Educativa Particular Santa Rita ya que muchas veces la seguridad que se brinda no es tan satisfecho para los padres de familia y el 40.00% considera que es bueno la Seguridad que hay en la Institución.

**TABLA N°4**

<b>Análisis de preguntas sobre Seguridad/ expresado en porcentajes</b>						
<b>ITEMS</b>	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P11. La limpieza de las instalaciones y equipos de la I.E.P es la adecuada.	8	24	20	26	22	100
P12. Conoce que el personal administrativo participa a menudo en eventos en los cuales pueda derivar beneficios educativos.	8	4	20	40	28	100
P13. Conoce Ud., acerca de la seguridad que brinda la I.E.P a los alumnos	32	8	22	24	14	100

Mediante los resultados obtenidos en el grafico N°4 se observa que hay problemas en la pregunta 13 que es acerca de la seguridad que se brinda a los alumnos, ya que existe un 32% de padres de familia que considera que nunca se le brinda información sobre la seguridad que existe en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05-SJ.L

**TABLA N°5**

**Análisis descriptivo de la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.**

**CAPACIDAD DE RESPUESTA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido malo	4	8,0	8,0	8,0
regular	27	54,0	54,0	62,0
bueno	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos en la encuesta aplicada**

Mediante los resultados de esta tesis Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 -S.J.L 2016, se observa en el grafico N°5 que los padres de familia consideran que la capacidad de respuesta que viene hacer la atención , solución de problemas es el 8.00% malo ya que muchas veces la Institución no cubre con la capacidad de respuesta al padre de familia, el 54.00% considera que es regular la Capacidad de Respuesta que se brinda a los padres de familia en el Centro Educativo Particular Santa Rita y que el 38.00% considera que es bueno la Capacidad de Respuesta que existe en la Institución.

**TABLA N°6**

<b>Análisis de preguntas sobre Capacidad de Respuesta/ expresado en porcentajes</b>						
<b>ITEMS</b>	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P14. Existe demora en atender alguna queja o solicitud académica	8	24	20	26	22	100
P15. La atención que brinda a institución es inmediata en relación a sus problemas	8	4	20	40	28	100
P16. La institución da solución inmediata a los pendientes que se presentan	32	8	22	24	14	100
P17. La solución de los problemas es oportuno en la institución.	32	2	8	36	22	100
P18. La educación en a I.E.P es flexible adaptándose a las necesidades y característica de los alumnos.	0	2	28	36	34	100
P19. La institución es flexible con la programación de pagos de su pensión.	0	4	24	28	44	100

Mediante los resultados obtenidos se observa que hay problemas en la pregunta 16 que es la Institución da solución inmediata los pendiente que se presentan. Ya que existe un 32% que considera que nunca se da solución inmediata a los padres de familia es por ello que existe un gran problema además en la pregunta 17 que es solución de problemas es oportuno en la Institución no indica que la Institución no está da una solución oportuna al padre de familia cuando recurre a la Institución

**TABLA N°7**

**Análisis descriptivo de la fiabilidad de respuesta en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.**

**FIABILIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido regular	18	36,0	36,0	36,0
bueno	32	64,0	64,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos en la encuesta aplicada**

Mediante los resultados tesis Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 -S.J.L 2016, se observa en el grafico N°7 si bien es cierto el 64.00% considera que es bueno la Fiabilidad hacia los padres de familia esto quiere decir que la confianza, responsabilidad, credibilidad están siendo brindado en la Institución y existe un 36.00% que nos informa que es regular la Fiabilidad.

**TABLA N°8**

**Análisis descriptivo de la empatía de respuesta en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- S.J.L 2016.**

**EMPATIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido regular	14	28,0	28,0	28,0
bueno	36	72,0	72,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos en la encuesta aplicada**

Mediante los resultados tesis Percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 -S.J.L 2016, se obtiene en el grafico N°8 con un 28.00% considera que es regular la Empatía hacia los padres de familia y existe un 72.00% nos informa que es bueno.

#### IV. **Discusión de los resultados**

La calidad de servicio actualmente es un problema que viene día a día ya que se hace común en Instituciones Educativas , generando la incomodidad por los padres de familia, tal como se ve en la Institución Educativa Privada SANTA RITA – UGEL 05, S.J.L 2016; lo cual busca determinar la percepción de la calidad de servicio para lo cual se desarrollaron los objetivos específicos con el fin de identificar la calidad de servicio a través de dimensiones utilizadas por la autora Valery, Zeithman , esta autora nos dice que para poder llevar una calidad de servicio se debe tener en cuenta : elementos tangibles, seguridad, capacidad de repuesta, fiabilidad, empatía.

En esta investigación desarrollada de acuerdo a nuestras pruebas estadística, nos indica que el 56% considera regular la percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA, lo cual significa que la Institución no está logrando brindar una mejor calidad de servicio a los padres de familia, por otra parte consideran un 44% bueno la percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA.

Con respecto a la validez interna se aplicó la validez de contenido por lo cual se acudió al equipo de docentes expertos conformados por temáticos con un nivel de especialidad en maestrías y metodólogos con nivel de doctorado; lo cual certifican la veracidad obteniendo un 74% en base a los criterios de pertinencia, claridad, objetividad, consistencia, coherencia.

En cuanto a la confiabilidad, se buscó confirmar la consistencia interna de los ítems del instrumento de la variable calidad de servicio. Por lo tanto los resultados fueron a través del alfa de cron Bach.

En cuanto a la validez externa, se sostiene que el resultado de la investigación realizada no se limita en un solo contexto situacional de la percepción de la calidad de servicio de la respectiva Institución Educativa

Privada SANTA RITA UGEL 05 – S.J.L, por ende esto puede ayudar a otras Instituciones para poder aplicar el nivel de conocimiento en lo que respecta al servicio al padre de familia, así se ira evaluando basándose en la investigación con sus respectivas dimensiones.

En relación a los **elementos tangibles** en la Institución Educativa Particular SANTA RITA – UGEL 05 S.J.L 2016, se puede discrepar con Valera quien señalo en su investigación sobre el personal que se debe evaluar la pedagogía de los docentes debido a la falta de capacitaciones para poder desempeñar académicamente, y poder brindar una enseñanza adecuado a los alumnos por otra parte consideramos un aspecto de gran importancia a tomar en cuenta.

En relación a la **seguridad** de los alumnos que existe en la Institución Educativa Particular SANTA RITA – UGEL 05 S.J.L 2016, concordamos con Bazalar quien señalo en su tesis que la seguridad es un aspecto de interés ya que se debe de implementar medidas necesarias para salvaguardar el bienestar del alumnado y personas cercanas a dicha establecimiento.

En relación a la **fiabilidad** (responsabilidad, confianza) en la Institución Educativa Particular SANTA RITA – UGEL 05 S.J.L 2016, concordamos con Cereceda, Morcau, Renato quien señalo en su investigación la responsabilidad un aspecto importante ya que al momento de contratar personal debe contar con un pedagogía respectiva al área que se le va designar dando a obtener la satisfacción de los padres de familia.

En relación a la **empatía** en la Institución Educativa Particular SANTA RITA – UGEL 05 S.J.L 2016, concordamos con Bustos, Arboleda en su tesis Evaluación de la calidad del servicio educativo estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña quien señalo en su tesis que es un factor que se debe tomar en cuenta la comunicación y comportamiento

del personal que labora ya que son ellos responsables de brindar la adecuada información de lo que sucede en la institución.

## **V. CONCLUSIONES**

En relación a los objetivos propuestos en la respectiva tesis percepción de calidad de servicio en la Institución Educativa Particular SANTA RITA- UGEL 05 S.J.L 2016, de acuerdo con el análisis y la discusión de los respectivos resultados obtenidos, señala las siguientes conclusiones:

- Según los resultados se obtiene que los padres de familia mencionan que la Institución Educativa Particular SANTA RITA – UGEL 05 S.J.L 2016 considera que la percepción de la calidad de servicio en un 56% es regular y el 44% considera que es bueno, teniendo un porcentaje mayor en el cual se debe trabajar y enfocarse en brindar la adecuada atención al alumno y al padre de familia.
- En cuanto a la dimensión de elementos tangibles se obtiene un 88% es bueno. Por otro lado nos muestra que un 12% considera regular ya que la Institución Educativa no se enfoca en el personal capacitado, equipos adecuados por ende los resultados son regular de acuerdo a la información de los padres de familia.
- En cuanto a la dimensión de seguridad se obtiene que los padres de familia en la Institución Educativa Particular SANTA RITA- UGEL 05 S.J.L 2016 consideran con un 20% malo la seguridad ya que muchas veces nunca se le brinda y atribuye la información adecuada, mientras que el 40.00% considera regular la seguridad de la Institución y con 40% nos dice que es bueno.

En la dimensión capacidad de respuesta se obtiene que los padres de familia en la Institución Educativa Particular SANTA RITA- UGEL 05 S.J.L 2016 consideran con un 8.00% malo la capacidad de respuesta ya que



muchas veces nunca dan una solución inmediata a los problemas que la Institución presenta, mientras que el 54.00% considera regular la capacidad de respuesta ya sea por atención que brinda y con un 38% no dice que es bueno.

- El 64.00% de los padres de familia considera que la fiabilidad que ofrece la Institución Educativa Privada SANTA RITA es bueno esto quiere decir que la confianza, responsabilidad, credibilidad están siendo brindado en la Institución y existe un 36.00% que nos informa que es regular la Fiabilidad.
- Se tiene en la empatía que los padres de familia consideran un 72% es bueno en la Institución Educativa Particular SANTA RITA- UGEL 05 S.J.L 2016.por otro lado nos muestran que un 28% consideran regular la empatía ya que muchas veces la Institución no es accesible en cuanto al pago de pensiones justificadas.

## RECOMENDACIONES

- La directora y el coordinador general debe poner en práctica a los docentes ya que muchos de ellos no cuentan con capacitaciones constantes para poder dar una mejor enseñanza al alumnado así como también pueda ejercer un buen desarrollo académico.
- En cuanto a los elementos tangibles no solo es la incorporación de tecnologías de información ni comodidad que brinda esta Institución, sino también orientarse en la optimización de la gestión administrativa como el proyecto educativo Institucional que cada centro educativo posee ya que si bien es cierto un 12% que nos dicen que es regular.
- En la seguridad la evaluación debe tomarse en cuenta cuales son realmente los problemas que afectan en su totalidad a los padres de familia ya sea la limpieza, la profesionalidad del personal o conocimiento ya que por ello se tiene mucha incomodidad con la Institución Educativa Privada.
- Respecto a la capacidad de respuesta se debe emplear mejoras en atención por parte del personal administrativo en la solución de problemas que muchas veces afecta a los padres de familia por la manera como son tratados por ellos.
- En la evaluación de fiabilidad se debe evaluar al personal administrativo ya que eso involucra a la Institución que el personal que labora este brindando un servicio adecuado y prudente a los padres de familia ya sea eficiente y eficaz.
- Con respecto a la empatía se debe tomar en cuenta mayor énfasis de donde proviene cada padre de familia ver su entorno económico que posee ya que muchas veces existe atraso de pensiones y eso genera un problema de pagos al personal que labora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abello, R. (2012). 8 Pasos hacia la calidad en el servicio (3ª.ed.). Bogotá: editorial Instituto Colombia.
- Arboleda, B (2013): “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “
- Areche, V. (2013). “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”.(tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Marcos)
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. (3°.ed.) Colombia: Universidad la Sabana.
- Cereceda, P (2008):” “Medición de la calidad de servicios en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile”. Chile: Universidad de Chile Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
- Douglas Hoffman y John E. (2012) Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos (4ed). México: CENCAGE.
- Hernández, R. Fernández, R. & Batista, P. (2014) *metodología de la investigación*. (6° ed.) México D.F.
- Kotler, A. (2008). Fundamentos de Marketing. (8ª .ed.).México: editorial Pearson educación.

Ley General de Educación (2006). Recuperado de:  
[http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

Molina (2012) “Diagnostico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas publicas rurales de nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas

Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

UNESCO (2005) La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa. Recuperado de  
: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/COPs/Pages\\_documents/Resource\\_Packs/TTCD/sitemap/resources/1\\_1\\_3\\_P\\_SPA.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/Pages_documents/Resource_Packs/TTCD/sitemap/resources/1_1_3_P_SPA.pdf)

Sangüesa, Durand, Izquierdo (2006) Teoría y práctica de la calidad. España: Editorial Spain Paraninfo S.A.

Vargas, M y Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicios: Conceptos y Herramientas*. Bogotá: ECOE.

Valera, J (2012): “: “Percepción de la comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao”. (Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola).

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE E INDICADORES		ITEMS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PRIMERA VARIABLE		
		DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?	Describir la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016	Elementos Tangibles	Instalaciones adecuadas	1-2
			Personal Capacitado	3-4
			Equipos adecuados	5-6
			Sistemas de Información	7-8
			Comodidad	9-10
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	Seguridad	Limpieza	11
¿Cuál es la percepción de los elementos tangibles existentes, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05 - San Juan de Lurigancho 2016?	Describir la percepción de los elementos tangibles existentes, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016.		Profesionalidad del Personal	12
			Conocimiento	13
¿Cuál es la percepción de la seguridad en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016?	Describir la percepción de la seguridad en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016	Capacidad de Respuesta	Atención Inmediata	14-15
			Solución de Problemas	16-17
			Flexibilidad	18-19
¿Cuál es la percepción de la capacidad de respuestas en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA en San Juan de Lurigancho 2016?	Describir la percepción la capacidad de respuesta en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016	Fiabilidad	Confianza	20-21
			Responsabilidad	22-23
¿Cuál es la percepción de la fiabilidad en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA en San Juan de Lurigancho 2016?	Describir la percepción de los fiabilidad en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016		Interés	24-25
			Credibilidad	26-27
¿Cuál es la percepción de la empatía en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA en San Juan de Lurigancho 2016?	Describir la percepción de la empatía en el servicio, según los padres de familia en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- San Juan de Lurigancho 2016	Empatía	Comprensión del Cliente	28
			Comunicación	29
			Accesibilidad	30
			Comportamiento	31

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario sirve para medir la Calidad de Servicio y está orientado a los padres de familia de la Institución Educativa Privada SANTA RITA en San Juan de Lurigancho 2015. A continuación encontrará una secuencia de preguntas, cada una con sus opciones de respuestas, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

- EMPRESA: la Institución Educativa Privada SANTA RITA
- CUESTIONARIO: Elaboración propia

### INDICACIONES:

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según Ud. crea conveniente
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo
- ✓ Responder cada una de las preguntas planteadas

SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

<b>Edad</b>	
<b>Sexo</b>	

ÍTEM	ELEMENTOS TANGIBLES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
1	¿Las instalaciones físicas de la I.E.P son adecuadas para el desarrollo de las actividades educativas?					
2	¿Las aulas de la I.E.P son cómodas para los estudiantes?					
3	¿El personal docente se actualiza en temas pedagógicos, normatividad política y lineamientos sobre educación?					
4	¿Cree Ud., que el docente aplica los conocimientos adquiridos en el trabajo cotidiano?					
5	¿La I.E.P cuenta con equipos de cómputo para el uso exclusivo del personal de la Institución?					
6	¿La I.E.P cuenta con equipos de sonido, multimedia, computadoras y otros que ayudan al desarrollo académico de sus hijos?					
7	¿La Institución Educativa cuenta con el Proyecto Educativo Institucional?					

8	¿La Institución Educativa cuenta con el Proyecto Curricular Institucional?					
9	¿La I.E.P le brinda comodidad a su hijo/a?					
10	¿La I.E.P le brinda comodidad al alumno con aulas innovadoras y biblioteca actualizada?					

ÍTEM	SEGURIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
11	¿La limpieza de las instalaciones y equipos de la I.E.P es la adecuada?					
12	¿Conoce que el personal administrativo participa a menudo en eventos en los cuales pueda derivar beneficios educativos?					
13	¿Conoce Ud. acerca de la seguridad que brinda la I.E.P a los alumnos?					

ÍTEM	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
14	¿Existe demora en atender alguna queja o solicitud académica?					
15	¿La atención que brinda la institución es inmediata en relación a sus problemas?					
16	¿La institución da solución inmediata a los pendientes que se presentan?					
17	¿La solución de los problemas es oportuno en la institución?					
18	¿La educación en la I.E.P es flexible adaptándose a las necesidades y características de los alumnos?					
19	¿La institución es flexible con la programación de pagos de su pensión ?					

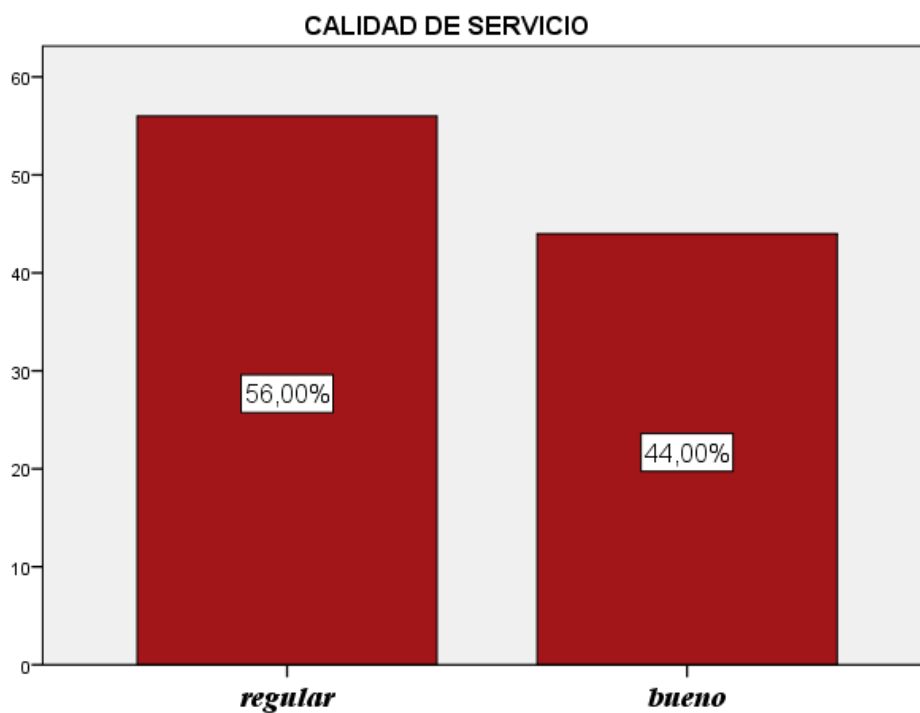


ÍTEM	FIABILIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
20	¿La I.E.P les inspira confianza con respecto a la educación de sus hijos?					
21	¿El docente les da la suficiente confianza a los alumnos?					
22	¿La responsabilidad es un factor fundamental en la institución?					
23	¿La institución se responsabiliza por los daños que su menor puede sufrir?					
24	¿La I.E.P tiene interés por innovar y hacer mejoras para una buena educación de su hijo/a?					
25	¿La I.E.P tiene interés por el desarrollo social de su hijo/a?					
26	¿La administración es eficiente, eficaz y oportuna generando credibilidad en los trabajadores, padres de familia y estudiantes?					
27	¿Los docentes tienen credibilidad en los estudiantes?					

ÍTEM	EMPATIA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
28	¿La I.E.P es comprensible con la demora justificada de pago de pensiones?					
29	¿La participación de los padres de familia en la I.E.P ayuda al desarrollo académico de su hijo/a?					
30	¿La I.E.P es accesible en las pensiones de acuerdo a su entorno económico?					
31	¿El personal Administrativo tiene un comportamiento adecuado?					

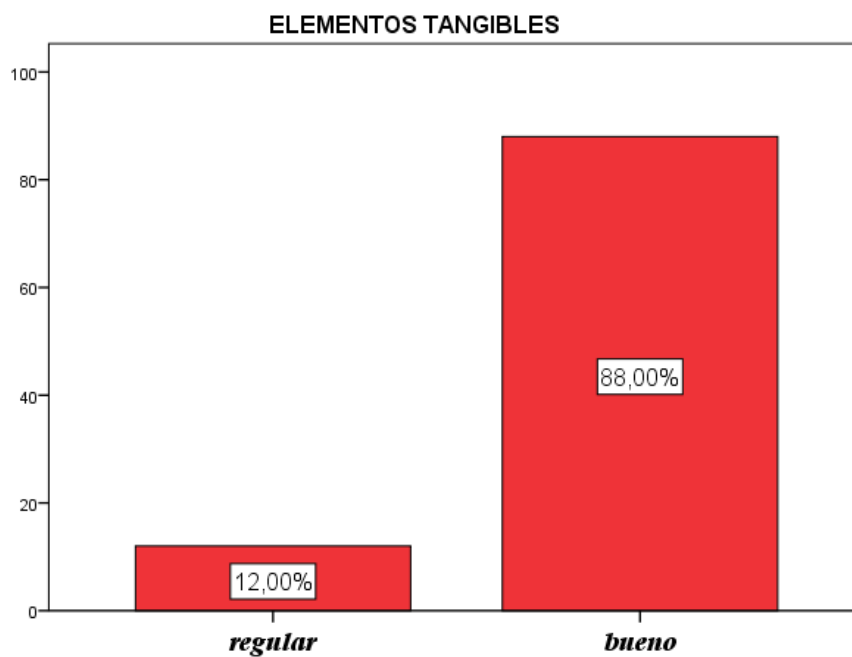
### N°1: Grafico de barras

La percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada SANTA RITA UGEL 05- ubicada en S.J.L -2016.



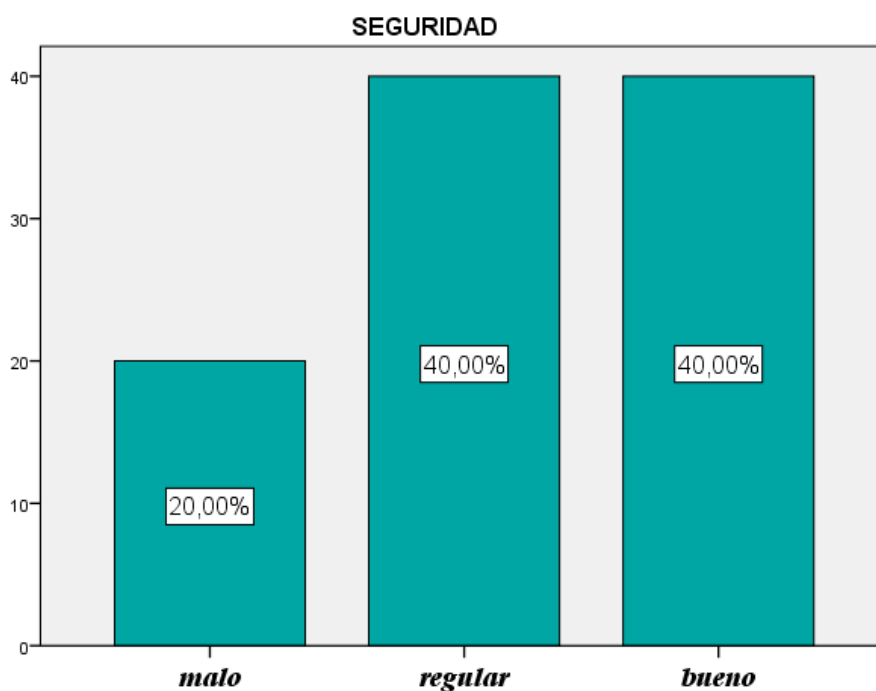
### Grafico N°2: Grafico de barras

Los elementos tangibles en la Institución Educativa Privada Santa Rita UGEL 05- ubicada en S.J.L -2016.



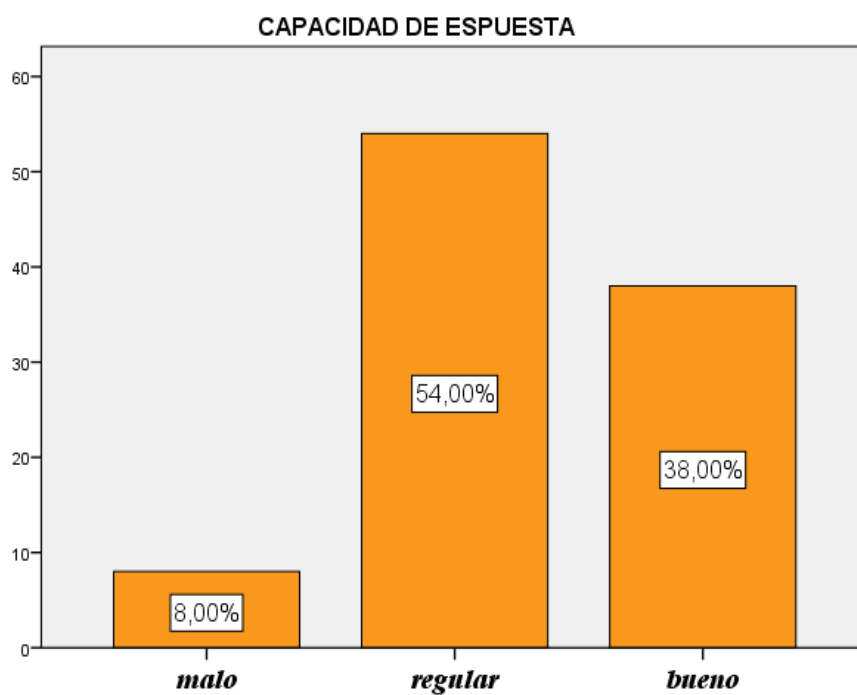
### Grafico N°3: Grafico de barras

La seguridad en la Institución Educativa Privada Santa Rita UGEL 05 - ubicada en S.J.L -2016.



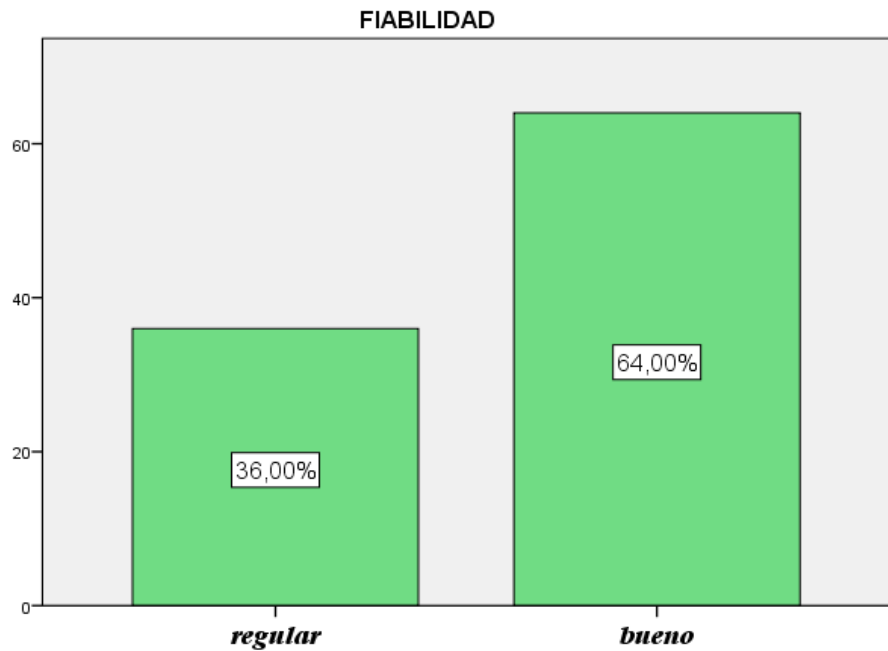
### Grafico N°4: Grafico de barras

La Capacidad de respuesta en la Institución Educativa Privada Santa Rita UGEL 05 - ubicada en S.J.L -2016.



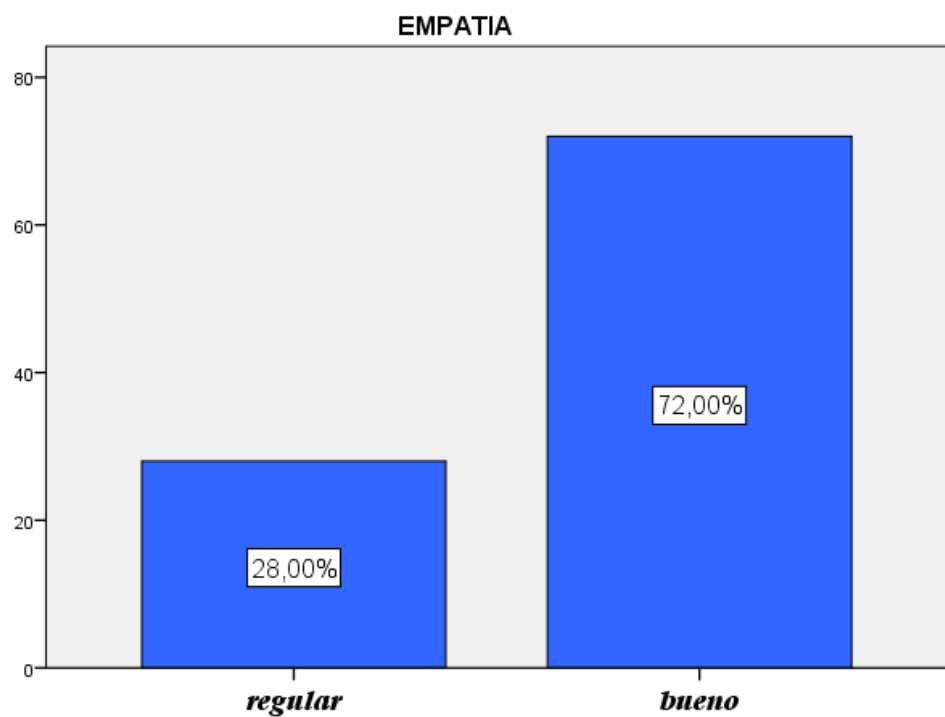
### Grafico N°5: Grafico de barras

La Fiabilidad en la Institución Educativa Privada Santa Rita UGEL 05- ubicada en S.J.L -2016



### Grafico N°6: Grafico de barras

La Empatía en la Institución Educativa Privada Santa Rita ubicada en S.J.L -2016.



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Daniel Cardona Canales
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: MAESTRO en UCV - UCA ESTE
- 1.3. Especialidad del experto: MAESTRO en INVESTIGACION
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Calidad de servicio"
- 1.5. Autor del instrumento: Quico Melendez, Margaret Bartola

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Calidad de Servicio**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*S aplicable*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

*20%*

San Juan de Lurigancho, 27 de abril del 2016



Firma de experto informante

DNI: *67225256*

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Df.Mg. Paca Pantigoso, F. Romeo
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Química Este
- I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadístico)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Quico Melendez, Margaret Bartola

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	



**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Calidad de Servicio**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 27 de abril del 2016

Firma de experto informante

DNI: 60312800





INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: *Delgado Arzeno Paul*  
1.2 Cargo e Institución donde labora:  
1.3 Especialidad del validador:  
1.4 Nombre del Instrumento: **Cuestionario**  
1.5 Título de la Investigación: *"Calidad de servicio del personal administrativo orientado a los padres de familia en la Institucion Educativa Privada Santa Rita en San Juan de Lurigancho 2015"*  
1.6 Autor del Instrumento: *Quico Melendez, Margaret Bartola*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1	CRITERIOS	2	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	CLARIDAD		Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75%	
2.	OBJETIVIDAD		Está expresado en conductas observables.				78%	
3.	ACTUALIDAD		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				75%	
5.	SUFICIENCIA		Comprende los aspectos en cantidad y calidad				78%	
6.	INTENCIONALIDAD		Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				75%	
7.	CONSISTENCIA		Basado en aspectos teórico-científicos				75%	
8.	COHERENCIA		Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				78%	
9.	METODOLOGÍA		La estrategia responde al propósito del diagnóstico				78%	
10.	PERTINENCIA		El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				78%	
	PROMEDIO DE VALIDACIÓN						77%	



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Concepción Marco
- I.2. Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_
- I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Quico Meléndez , Margaret Bartola

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los Items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	



**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Calidad de Servicio**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

100%

San Juan de Lurigancho, 27 de abril del 2016

Firma de experto informante  
 DNI: .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Quinto L. Posi Ceor  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Coordinador de ODA Escuela Administración  
 I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Quico Melendez , Margaret Bartola

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					75
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					75
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					75
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					75
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					75
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					75
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					75
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					75
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					75
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					75
PROMEDIO DE VALORACIÓN						75



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Calidad de Servicio

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 24 de noviembre del 2015

Firma de experto informante  
DNI: 8938167

LIMA 26 DE ABRIL DEL 2016

DE: MARGARET QUICO MELENDEZ  
PARA: MARCO VENEGA TORPOCO  
DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento para realizar un cuestionario a los padres de familia de la Institución con la finalidad de poder desarrollar mi tesis.

Solicito su permiso para llevarlo a cabo el día de hoy, espero que pueda acceder a mi petición.

Asimismo, provecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal. Atentamente,



---

MARCO VENEGA TORPOCO  
DIRECTOR

