



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

### **PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA Y TITULACIÓN**

**Calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del  
sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA EN LA  
ESPECIALIDAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**AUTOR:**

Cesar Antonio Espinoza Ocaña

**ASESOR:**

Fernando Eli Ledesma Pérez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Atención integral del infante, niño y adolescente

**LIMA-PERÚ**

2018

## **Página del jurado**

Presidente

Secretario

Vocal

### **Dedicatoria**

A las personas que han contribuido a la realización de este trabajo, a mi esposa Irma y mis hijos Antonio, Winona y Luanna por la comprensión por el tiempo que no les dedique, facilidad que significó para mi motivación para seguir en la obtención del logro final.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejos, compañeros quienes como mi familia me hicieron sentir la misma motivación para el logro de la investigación.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Cesar Antonio Espinoza Ocaña, identificado con DNI N° 08514910 alumno del V ciclo actualmente cursando el semestre académico 2017-II, del programa de Complementación Pedagógica –Lima Norte, en cumplimiento de las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejos, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto es autentica

Declaro también bajo juramento que todos los datos más informaciones que se adjuntan en la presente tesis son auténticos

En ese sentido somos responsables a lo que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión que se pudiera presentar tanto en los documentos como la información presentada por lo que nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejos

Lima, 17 de setiembre del 2018

---

Cesar Antonio Espinoza Ocaña  
DNI 08514910

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del reglamento de Grados y Tesis de la Universidad Cesar Vallejos tengo el honor de presentarles la Tesis “Calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Educación Secundaria

Lima 17 de setiembre del 2018

El autor

## Índice

	Pág.
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Anexos	VIII
Lista de Tablas y figuras	IX
Resumen	XI
ABSTRACT	XII
<b>Introducción</b>	<b>13</b>
Planteamiento del problema	28
Objetivos	29
<b>Método</b>	<b>32</b>
Diseño de investigación	32
variables, operacionalización	33
Población, muestra y muestreo	37
Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad	38
Método de análisis de datos	37
<b>Resultados</b>	<b>42</b>
<b>Discusión</b>	<b>48</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>54</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>55</b>
<b>Referencias</b>	<b>56</b>
<b>Apéndice</b>	<b>60</b>

Anexo 1	Solicitud de prácticas pre profesionales
Anexo 2	Solicitud de autorización para aplicar Instrumento de Investigación
Anexo 3	Encuesta de percepción de los Estudiantes de la calidad del Servicio educativo
Anexo 4	Certificado de validez del Instrumento por expertos
Anexo 5	Base de datos de la muestra piloto
Anexo 6	Base de Datos
Anexo 7	Estadísticas de Fiabilidad
Anexo 8	Declaración de Autoría
Anexo 9	Matriz de consistencia
Anexo 10	Pantallazo de turniting
Anexo 11	Acta de aprobación de Originalidad de tesis
Anexo 12	Autorización de la versión final de tesis
Anexo 13	Formulario de autorización para la publicación

## Lista de tablas

<b>n.º</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1	<i>Población</i>	38
Tabla 2	<i>Valoración de escala por dimensión</i>	39
Tabla 3	<i>Jurado de expertos</i>	40
Tabla 4	<i>Resultados de la Confiabilidad del Instrumento sobre la Calidad del Servicio educativo</i>	40
Tabla 5	<i>Niveles de la calidad de los elementos tangibles</i>	42
Tabla 6	<i>Tabla de niveles de confiabilidad</i>	43
Tabla 7	<i>Niveles de seguridad</i>	44
Tabla 8	<i>Niveles del elemento Empatía</i>	45
Tabla 9	<i>Niveles del elemento Capacidad de Respuesta</i>	46
Tabla 10	<i>Nivel de la Calidad del Servicio educativo en el C.E Gran Amauta desde la percepción de los alumnos del 7º ciclo</i>	47

## Lista de figuras

<b>n.º</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1</i>	Niveles porcentuales de los elementos tangibles	42
<i>Figura 2</i>	Niveles porcentuales de la confiabilidad	43
<i>Figura 3</i>	Niveles de seguridad	44
<i>Figura 4</i>	Niveles de empatía	45
<i>Figura 5</i>	Niveles porcentuales de capacidad de respuesta	46
<i>Figura 6</i>	Niveles porcentuales de Calidad del Servicio educativo	47

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de la Calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017; se empleó el enfoque cuantitativo, método descriptivo simple, investigación básica diseño no experimental de corte transversal, con una población de 85 alumnos, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento denominado Servqualing adaptado del Modelo Servperf con 22 ítems ajustado a condiciones particulares del ámbito de la Institución educativa; los resultados mostraron que el 48,2 % de los alumnos se ubicó en el nivel regular, el 27,1 % en el nivel bueno y un 24,7 % en el nivel bajo.

**Palabras clave.** Calidad del servicio, percepciones, expectativas, servqualing.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the level of Quality of the educational service from the perception of the students of the seventh cycle of the educational institution No. 3037, 2017; the quantitative approach, simple descriptive method, basic research, non-experimental cross-sectional design, with a population of 85 students was used, the survey technique was used and the instrument called Servqualing adapted from the Servperf Model with 22 items adjusted to particular conditions of the scope of the educational Institution; the results showed that 48.2% of the students were in the regular level, 27.1% in the good level and 24.7% in the low level.

**Keywords.** Quality of service, perceptions, expectations, servqualing.

## Introducción

La calidad del servicio educativo es un concepto complementario, accesorio que tiene como centro el proceso enseñanza-aprendizaje, teniendo como rol facilitar y hacer posible la mejora de la calidad educativa y siendo objetivo de la presente investigación determinar el nivel de la Calidad del servicio educativo en la Institución educativa N° 3037 en San Martín de Porres, Lima 2017, se consideró como dimensiones, los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, cuya medición a través de la percepción del alumnado permiten identificar las condiciones de calidad del servicio educativo es por ello que basados en estos indicadores se validó el instrumento Servqualing que básicamente recibe esta denominación por estar aplicado a la educación ya que al medir solamente percepción es una derivación del SERVPERF, el que con un cuestionario de 22 ítems mide percepción de la Calidad del servicio en general, aquí debemos señalar que el SERVPERF deriva del SERVQUAL que mide básicamente calidad del servicio a través de la diferencia entre expectativas versus percepción con un cuestionario de 44 ítems, 22 para medir las expectativas y 22 para medir las percepciones.

### Antecedentes

Fernández (2016), *Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima – 2015*, tesis para optar el grado de maestría en gestión pública el que se traza como objetivo determinar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los alumnos del 4° y 5° año de educación secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima, 2015, constituyéndose en una investigación básica, de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transeccional, contando con una población de 286 alumnas y con una muestra de 165 llegando a la conclusión general que la mayor parte de estudiantes del 4to y 5to año de la Institución educativa percibe la calidad del servicio como regular. En cuanto a los resultados de las percepciones de las cinco dimensiones, en todas predomina la percepción regular: fiabilidad: 103 (62,4 %), capacidad de respuesta 94 (57 %), seguridad 92 (55,8 %), empatía 109 (66,1 %) y

aspectos tangibles 106 (64,2 %). Con respecto a la percepción en total de la calidad del servicio se obtuvo lo siguiente se aprecian que 157 estudiantes (95,2 %), perciben la calidad del servicio como regular. Sólo 5 (3,0 %) la perciben como BUENA y 3 (2,5 %) la perciben como MALA.

Cueva (2016), *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016* Tesis cuyo objetivo fue encontrar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Privadas y Públicas, Chosica, 2016. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo, con una población de 250 estudiantes y una muestra probabilística de 152. Los resultados de evaluar la Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas dieron que un 23,2 % se ubicó en el nivel bueno un 45,1 % en el nivel regular asimismo en el nivel malo un 3,7 %. Asimismo, estos resultados concluyeron que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Galiano, Moreyra y Palomino (2016), *Calidad en los colegios del sector educación inicial privado en Lima Metropolitana*, Pontificia universidad católica del Perú tesis para lograr la Maestría en dirección de operaciones productivas, tuvo como finalidad tratar sobre las diferencias de los sistemas de Gestión de calidad en las I.E del sector educativo Inicial Privado de Lima. Al ser una investigación no experimental con enfoque cuantitativo y Transversal de alcance correlacional, fue necesario una muestra de 94 colegios de inicial particulares de Lima. Se llegó a la conclusión de que: (1) Muestran políticas a largo plazo y crecimiento y desarrollo en conjunto con sus proveedores. (2) Tienen compromiso con sus colaboradores y toman en cuenta las recomendaciones de sus estudiantes. (3) Se propicia el desarrollo docente, y el uso de herramientas educativas y buena metodología. Se emplearon encuestas para la consecución y recolección de información a fin de describir las características y el cumplimiento de los factores de la calidad buscando medir la relación de dos variables, Y: La empresa cuenta con SGC (variable cualitativa) y X: Evaluación del TQM de los indicadores (Variable cuantitativa)

Chuque (2016), *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti 2012*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizó una investigación básica con nivel Descriptivo asumiendo un diseño correlacional siendo que las variables fueron La calidad de los servicios educativos y el logro del aprendizaje en niños y niñas de 5 años Con respecto a los instrumentos usados tenemos que se empleó un cuestionario que consta de 40 ítems que incluye las cinco dimensiones de la calidad del servicio y para medir el logro de los aprendizajes se aplicó la técnica del análisis documental a través del registro de notas(Instrumento ) Ambos instrumentos son válidos pues en el primero fue validado a través de juicio de expertos y presenta una confiabilidades 0,964 con el alfa de Cronbach. El primer instrumento se realizó con una muestra de 63 padres de familia aplicándose el cuestionario con 40 ítems y el segundo instrumento se aplicó a una muestra de 63 niños y niñas es decir a los hijos de los padres que conformaron la muestra. Habiéndose obtenido como resultados la existencia de una relación entre las variables estudiadas es decir La calidad de los servicios educativos según la percepción de los padres de familia y el logro de los aprendizajes de niños y niñas del jardín de aplicación.

Valera (2012), *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*, Universidad San Ignacio de Loyola, tesis de maestría, se realizó un trabajo de tipo no experimental y diseño descriptivo con los objetivos de determinar la calidad del servicio educativo desde la percepción de la comunidad educativa de Ventanilla conformada por padres de familia, docentes y alumnos aplicándose un instrumento tipo encuesta específico respectivamente a padres, docentes y alumnos los que responden a las dimensiones de la calidad del servicio educativo según la Unesco es decir las dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria, estando la muestra constituida por 293 alumnos, 43 docentes y 165 padres de familia. Se obtuvo como resultados y conclusión que la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia es de nivel medio

Yecid (2013), *Percepción de la calidad del servicio en el centro de educación abierta y a distancia* José Acevedo y Gómez - CEAD JAG, Universidad Nacional abierta y a distancia, Colombia, efectuó una investigación de corte cuantitativo, no experimental .dado que se midió una realidad momentánea es el diseño de tipo transversal se realizó el muestreo aleatorio simple, los resultados de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en el primer período académico en el año 2012 en el CEAD JAG., se encuestaron a 622 alumnos empleando el cuestionario SERVQUAL del modelo de Parasuraman y Berry con 37 ítems adaptado al ámbito educativo .dando como resultado índices de satisfacción global de la calidad del servicio educativo. Ello se debe a la valoración que se da al servicio personalizado que brinda la Institución educativa. El resumen indica que la percepción, del estudiante se llega a los siguientes valores Elementos Tangibles 75,8 %, fiabilidad un 69,9 %,Capacidad de respuesta 73,9 %, seguridad 75,9 %, empatía 77,9% .Finalmente, se dedujo que el índice de satisfacción global obtenido fue del 75 % en el primer periodo académico en 2012, resultados que permiten afirmar que las dimensiones estudiadas reflejan índices de satisfacción se ubican entre un 70 % y 80 %, lo que indica que existe un nivel de satisfacción que esta entre regular y aceptable en la escala de serna.

Guerrero (2012), *Monitor de la calidad del servicio de un servidor en el ámbito educativo*, Instituto Politécnico Nacional, resulta relevante como antecedente en el trabajo de investigación realizado por darnos luces con respecto a la tecnologías de las redes en la el ámbito educativo relacionando al aspecto de los elementos tangibles porque se constituye en parte del equipamiento tecnológico que influye en la calidad de los elementos tangibles. Tal es así que los servicios educativos en línea van creciendo de forma constante formando parte de muchos programas de aprendizaje y consulta

Cordero (s/f), realizó un trabajo de investigación titulado: *Medición de la calidad y la eficiencia en educación secundaria ¿coinciden los resultados?, artículo de investigación*, resultando ser muy importante por estar dirigido a las instituciones en educación secundaria ya que el estudio se dirigió a un conjunto de instituciones de educación secundaria atendiendo a tres criterios claramente

diferenciados: (1) la calidad percibida por los alumnos (clientes) del servicio educativo, (2) Los resultados logrados por los alumnos en una prueba de aptitud, y (3) El nivel de eficiencia demostrado por los centros en la gestión de sus recursos. Para la medición de la calidad del servicio prestado por los centros se empleó un instrumento similar al modelo SERVQUAL muy habitual en el ámbito del Marketing para la medición de la eficiencia se usó los índices estimados mediante análisis envolvente de datos (DEA). De este estudio hemos tomado las referencias y criterios de aplicación sobretodo del servqual para la medición de la calidad del servicio educativo concretamente en esta investigación se empleó la escala SERVPERF que es una escala derivada del servqual que mantiene sus cinco dimensiones y consta de 22 ítems.

## **Marco teórico**

### **Calidad del servicio educativo.**

Mejías (2010) mencionó: “se puede conceputar un servicio como el conjunto de actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades de un cliente” (p. 2). Esta manera de concebir el servicio cuando lo trasladamos al ámbito educativo encontramos coincidencias con Cruz citado por Ropa (2014) en el sentido de que “las escuelas desde su origen se concibieron para satisfacer necesidades de formación, educación, valores, preparar generaciones y preservar el conocimiento” (p. 68).

Ahora la mejor conceptualización de Calidad del servicio educativo lo expresa de esta manera Ropa (2014) que lo define como el “conjunto de procesos que tiene como centro el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en el que a su alrededor se organizan Un conjunto de procesos complementarios que aportan en la producción del servicio educativo de calidad” (p. 67).

Carboni (2013) dijo:

Definiendo el servicio analiza y menciona que: Calidad de servicio es un concepto que describe una comparación entre expectativas y performance .Las expectativas se forman de servicios anteriores, boca-oreja, publicidad (Subjetivo) Si la expectativa del cliente no se cumple (Decepción) ,la

calidad de servicio se ve manifestada en cada encuentro entre cliente y proveedor. (p. 5)

Lovelock (2009) citado por Ropa (2014) señaló:

La naturaleza de los servicios está conformada por el producto básico y los complementarios que facilitan el uso y aumentan el valor para los clientes. La entrega de un producto básico suele ir acompañada de una variedad de otras actividades relacionadas con el servicio, a las que denominamos servicios complementarios, los cuales facilitan el uso del producto básico y añaden valor y diferenciación a la experiencia general del cliente...(Esta) combinación del producto básico y los servicios complementarios representan el concepto de servicio. (p. 68)

## **Dimensiones de la Calidad del servicio.**

### ***Dimensión elementos tangibles.***

Zeithaml y Parasuraman (2004) citado por Cueva (2016) indicaron:

Calidad de los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la institución, asimismo el equipamiento e instrumental; el cuidado de la apariencia personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio y similares. (p, 24)

Ballón (2011) mencionó: “Los aspectos tangibles están referidos a la infraestructura del local, como por ejemplo mobiliario, limpieza, equipamiento, horario de atención, etc.” (p.10).

### ***Dimensión confiabilidad.***

Matsumoto (2014) hizo mención con respecto a la confiabilidad “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa.

Concretamente, que la empresa cumple con su ofrecimiento, sobre entregas, suministro del servicio, resolución de problemas y establecimiento de precios” (p. 186).

Duque (2005) mencionó:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de modo confiable, seguro y cuidadoso. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente captar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa ofrecer el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p. 56)

Zeithaml y Parasuraman (2004) citados por Cueva (2016) afirmaron:

La empresa que alcanza un alto nivel de Habilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; otorga el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que ofrece; da siempre el servicio en las fechas y momentos ofrecidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente. (p.25)

### ***Dimensión capacidad de respuesta.***

Duque (2005) mencionó:

Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 6)

Matsumoto (2014) indicó: “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar

problemas” (p. 186). Ballón (2011) indicó: “Está orientada a medir la flexibilidad de un organización para atender las demandas del cliente en términos de disposición, prontitud, y cumplimiento” (p, 11).

### ***Dimensión seguridad.***

Duque (2005) indicó:

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, honestidad y confiabilidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 6)

Matsumoto (2014) indicó: “el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (p.186).

Ballón (2011) manifestó:

Esta dimensión está orientada a percibir de los clientes la comodidad que sienten mientras permanecen en las instalaciones del Instituto, por lo tanto es importante el otorgar un trato amable, el respeto a la privacidad, realizar gestiones y las explicaciones que se brinden acerca de los procedimientos y análisis solicitados. (p. 12)

### ***Dimensión empatía.***

López (2014) dijo: “empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos” (p. 38).

Rossado (2016) dijo:

La empatía desde el punto de vista psicológico, es ponerse en el lugar del otro para poder entenderlo. Es la habilidad que conlleva a entender las reacciones del estudiante, a ser conscientes de sus necesidades durante el proceso de formación. El vínculo entre el alumno y el docente puede ser decisiva para mejorar su desempeño en el aula, pudiendo sin embargo, desarrollar empatía o rechazo. (p. 206)

Valentín (2011) mencionó:

La empatía es el reconocimiento cognitivo y afectivo del estado de ánimo de una persona por parte de otra. Supone comprensión profunda, intelectual y emocional, de la situación vital del otro. Aunque hay autores que dan más importancia a los aspectos cognitivos y otros a los aspectos emocionales, en general, en nuestros días se reconoce la relevancia de las dos vertientes. (p.175)

Como marco teórico hemos realizado una investigación exploratoria recurriendo a una vasta bibliografía que permite recopilar una serie de conceptos necesarios a fin de que sirvan como base para poder finalmente tener claro los conceptos de la Calidad del Servicio educativo, reiterando que se presenta cuatro conceptos amplios a su vez la calidad, el servicio, la calidad del servicio y el servicio educativo. En ese sentido definir La calidad del servicio educativo consistirá en trasladar criterios de los anteriores conceptos porque en el caso del servicio Mejías (2010) mencionó: “se puede conceptualizar un servicio como el conjunto de actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades de un cliente” (p. 2) esta manera de concebir el servicio cuando lo trasladamos al ámbito educativo encontramos coincidencias con Cruz, citado por Ropa (2014) en el sentido de que “las escuelas desde su origen se concibieron para satisfacer necesidades de formación, educación, valores, preparar generaciones y preservar el conocimiento” (p. 68).

## **Características del servicio.**

Duque (2005) manifestó: “no se puede evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles” en ese sentido califica como características de la calidad del servicio la Intangibilidad la heterogeneidad y la inseparabilidad” (p. 65).

A continuación presentamos las concepciones de las características de una manera detallada

Busto (2014) mencionó:

1.-Características de Intangibilidad\_ No es transmisible la propiedad, No se puede patentar, Dificultad de promoción, Dificultad de diferenciación, No se puede almacenar, El precio es difícil de fijar.

2.-Características de Inseparabilidad\_“el servicio se experimenta, se vive”\_ Producción y consumo simultáneo, Participación del usuario en el proceso productivo, Mayor comunicación

3.-Características de variabilidad\_ Dificulta la estandarización, Dificulta el control de calidad, Beneficio de diferenciación y adaptación al cliente.

4.-Características de Caducidad, Perecederos, No se pueden almacenar, No se pueden inventariar (p.12)

## **Concepto de calidad del servicio**

Carboni (2013) definió:

Calidad de servicio es un concepto que describe una comparación entre expectativas y performance .Las expectativas se forman de servicios anteriores, boca-oreja, publicidad (Subjetivo) Si la expectativa del cliente no se cumple (decepción), la calidad de servicio se ve manifestada en cada encuentro entre cliente y proveedor. (p. 5)

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

Existen varios autores que con criterio propio han establecido diferentes dimensiones para la calidad del servicio pero la es más aceptado y validado internacionalmente son las dimensiones de Parasuraman y Berry. Es por ello que la Unesco considera como dimensiones de la Calidad Educativa aspectos y factores diferentes que los de la calidad del servicio educativo basado en Parasuraman que son, elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía, y la empatía. Para tratar el tema de la Calidad educativa la Unesco considera las siguientes cinco dimensiones: Equidad, Relevancia, pertinencia, eficacia, eficiencia

Con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio en el presente trabajo se ha tomado en cuenta como referencia y antecedente la mostrada por Comisión (2006) que considera las 5 dimensiones de Parasuraman.

Elementos tangibles: Infraestructura física, tecnología, materiales didácticos, Presentación del personal.

Confiabilidad: capacidad para ofrecer el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa, aquí también incluidos los elementos que permiten detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización

Capacidad de respuesta: Actitud que se muestra de ayudar a los clientes y proveer un servicio rápido

Seguridad: Implica credibilidad y honestidad, sentimiento que tiene el cliente cuando se pone en manos de una organización y confía en que serán resueltos Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad.

Empatía: Compromiso e implicación con el cliente conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos Preocupación por la atención amable e individualizada de los clientes. (p. 901).

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

En el presente trabajo buscamos que medir la calidad del servicio educativo desde la percepción delo alumnado del séptimo ciclo de la Institución educativa nº 3037“ en ese sentido con fines de mejorar la calidad del servicio con la finalidad de ofrecer

un mejor servicio lo más importante es la medición, “se controla lo que se puede medir” la medición de la calidad del servicio no es igual a la medición de la calidad de un producto el enfoque es diferente porque habíamos señalado que los servicios son intangibles por lo tanto se gestionan de una manera diferente. Camisón (2006) señaló: “un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado por tanto para evaluar la calidad del servicio es necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes” (p. 918) entonces el modelo creado por ellos exigía la creación de un instrumento como el servqual que mida tanto expectativas como percepciones de los clientes

### **El modelo Servqual**

Con respecto a la valoración del Servqual como base para la decisión de haberlo considerado como referente en el presente trabajo Camisón (2006) señala que “estudios empíricos basados en la aplicación de la escala SERVQUAL han demostrado su consistencia, respondiendo al deseo de sus creadores de convertirse en un instrumento que mida la diferencia entre expectativas y percepciones de calidad, aplicable a cualquier actividad” (p. 918). Por lo tanto el Servqual como base para una adaptación al ámbito educativo es viable.

En ese sentido definiremos más adelante el Modelo SERPERF que es la adaptación que conserva las cinco dimensiones del modelo de Parasuraman y Berry, este modelo a su vez se adapta perfectamente al Servqualing pudiendo así aplicarse en la investigación de la calidad del Servicio Educativo que al ser una derivación del SERPERF solo mide percepciones de los clientes en un cuestionario de 22 ítems

### **El Modelo Servperf**

Como se mencionó anteriormente el cuestionario empleado el Serperf es una adaptación del Servqual y justificadamente y debido a los objetivos específicos y generales que tenemos que aplicar al respecto tenemos que Camisón (2006) considera que:

El modelo Servperf es una alternativa al modelo Servqual, Cronin y Taylor (1992) crearon una escala para medir la calidad percibida basada solo en las **percepciones** del cliente sobre el servicio prestado. El modelo emplea 22 ítems referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo Servqual. Disminuye, por tanto, a la mitad las mediciones y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen del uso de las expectativas para medir la calidad percibida (p. 923).

En el caso concreto y especial de medir la calidad del servicio educativo coincidimos con Cordero (s/f) quien señala que “Servperf”, tiene en cuenta, únicamente, las percepciones de los usuarios del servicio (Cronin y Taylor, 1992) porque, en educación, los alumnos no tienen unas expectativas previas muy claras sobre el servicio que van a recibir en los institutos” (p. 76).

### **El modelo Servqualing**

Habiendo expuesto la secuencia Servqual, Servperf y servqualing solo falta ahora para terminar la secuencia resaltar el hecho de que el modelo que aplicamos es el servqualing precisamente por estar en contexto y ámbito educativo el servperf es el instrumento de medición de la calidad del servicio que solo mide percepción pero el servqualing es la base para la adaptación al ámbito educativo donde se mide calidad del servicio educativo coincidiendo de este modo con

Mejías (2010) consideró:

Para la medición de la calidad de servicios educativos, Mejías (2005) menciona que ha desarrollado la escala **Servqualing**, una adaptación del modelo Servqual. Las variables que integran este modelo de encuesta sólo toman en cuenta la medición de las percepciones de la calidad del servicio, a diferencia de la herramienta Servqual que toma en cuenta la percepción y la expectativa del cliente. Esto se debe a que “existe evidencia contradictoria de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas y percepciones (p.3)

## **Justificación**

Desde el punto de vista teórico educativo el presente trabajo se justifica porque al ser urgente controlar la calidad del servicio educativo en nuestro país con el objeto de mejorarla tenemos que, la aplicación de un instrumento para medir la calidad del servicio educativo y el método y técnicas empleados significan un antecedente y referente válido y ejemplo para que puedan ser empleados en futuros trabajos de investigación. Siendo la finalidad también del presente trabajo de investigación que el instrumento Servqualing derivado del Servperf y adaptado al ámbito educativo, luego de ser convalidado y calculado su confiabilidad por el SPSS de IBM Programa Estadístico sirva también para medir la calidad de los servicios educativos en la institución educativa “Amauta” y lo haga en las cinco dimensiones los cuales son elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, y la empatía. Es indudable que es relevante determinar la calidad del Servicio educativo en los Colegios Nacionales y Particulares en la Urbanización Perú en San Martín de Porres al haber constatado la Problemática de los Colegios Particulares en la Zona con la finalidad también de ejecutar un monitoreo, control, y registro de dicha realidad. El método del modelo Parasuraman y Berry el Servqual exige la elaboración de un cuestionario de 44 ítems que se divide en dos partes, la primera parte preguntas que miden lo que espera el cliente del servicio midiendo así Las expectativas y la Segunda parte para medir Las percepciones con preguntas que miden lo que el cliente percibido del servicio recibido. EL Servperf es la escala derivada de solo 22 ítems que en base a preguntas solo sobre las percepciones de los clientes mide la calidad del servicio recibido, en ese sentido. Entonces el instrumento empleado luego de haber sido validado por opinión de expertos, y luego de calculada su confiabilidad por el método del alfa de Cronbach, lo consideramos como un referente y podrá ser empleado en otras investigaciones de características parecidas. Por lo expuesto, este trabajo resulta útil, ya que incide básicamente en temas que están relacionados con la calidad del servicio educativo y su medición y control

La escala del instrumento empleado que algunos autores lo llaman Servqualing es netamente para ser aplicado en ámbito educativo que miden la

percepción de los alumnos de la calidad del servicio educativo, al ser una adaptación del Servperf que mide solamente la percepción del cliente el que a su vez es una derivación del Servqual de Parasuraman que mide la calidad del servicio global considerando la diferencia entre las expectativas y las percepciones

Con respecto a la Justificación por relevancia social En San Martín de Porres la Cantidad de colegios Particulares creados en la Década de los 90 las que eran edificadas sobre casas Familiares es grande. Por lo tanto partiendo de la base que la Determinación de la calidad de infraestructura en el sentido que no reúnen las condiciones y requisitos Pedagógicos entonces se concluye están afectando el Aprendizaje considerando que las relaciones entre calidad Educativa y Aprendizaje ya han sido mencionados. Considerando esta problemática a Nivel Distrital de San Martín de Porres podemos trasladar al Nivel de Lima y a nivel nacional llegando a una Gran cantidad de estudiantes afectados.

### **Realidad Problemática**

Con respecto a la realidad de la educación en el Perú, la constitución promulgada el 29 de diciembre de 1993 , marcó un nuevo escenario educativo, habiéndose trazado ya políticas a largo plazo como el PEN proyecto educativo nacional al 2021 que es un conjunto de políticas que están dentro de un marco estratégico para la toma de decisiones, asimismo se cuenta con la ley de educación también dado en este periodo. A todo esto debemos señalar con respecto a la Calidad Educativa ,que el control de la calidad del servicio educativo es de carácter fundamental para la consecución de los logros y metas trazadas a fin de mejorar las Instituciones educativas públicas y privadas ,por lo tanto al identificar por ejemplo los últimos resultados de las pruebas PISA en la que el Perú ocupó uno de los últimos lugares en aspectos como la comprensión lectora, razonamiento matemático y razonamiento verbal, entonces consideramos que existe una problemática por resolver .

Se considera que en el país es urgente mejorar el servicio educativo porque debemos señalar que antes de la reforma educativa dado por la ley General de

Educación N° 28044 promulgado el 28 de julio del 2003, en el Gobierno de Alejandro Toledo, por ejemplo con respecto a los servicios educativos en su dimensión “elementos tangibles” existió una flexibilización en cuanto a las exigencias como requisito para la otorgación de licencias de funcionamiento de los Locales escolares, dando como efecto que surgieron colegios particulares que se establecieron en donde antes existieron casas familiares, ocurriendo la proliferación de estos centros de estudio que se dieron en todos los niveles es decir Inicial, primaria, secundaria y hasta incluso superior pudiéndose apreciar esta realidad en Lima y provincias y subsistiendo hasta la actualidad .

Así como para el caso de las universidades la realidad problemática empezó a cambiar con la creación de la Superintendencia nacional de educación universitaria Sunedu, quien como Órgano Rector empezó a realizar un trabajo de control de la calidad del servicio educativo, debemos resaltar que se está dando también en el Nivel de Educación de Tecnológica, por cuanto está en Proceso una Reglamentación para la Educación impartida por los Tecnológicos y luego también se dará en el Nivel Secundario, Primario e Inicial.

Por lo tanto, se entiende que la labor de control de parte del estado es ardua, y esta investigación tiene como objetivo aportar estableciendo una manera de medir la Calidad del Servicio Educativo en una institución educativa secundario nacional como el C.E “Gran Amauta” para que sirva como referente debido a la necesidad de realizar esta medición sobre todo en los Colegios Particulares. Ante esta realidad Problemática descrita, tenemos que Centros escolares que adquirieron el Statu quo de Colegios con autorización con los requisitos mínimos, se evidencia la necesidad de determinar de qué manera se está produciendo el incumplimiento de la Normas educativa

## **Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017?

## **Problemas específicos.**

### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos tangibles desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017?

### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión confiabilidad desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017?

### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017?

### ***Problema específico 4.***

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión garantías desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017?

### ***Problema específico 5.***

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017.

## **Objetivos específicos.**

### ***Objetivo específico 1.***

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos tangibles desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017.

### ***Objetivo específico 2.***

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión confiabilidad desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017.

### ***Objetivo específico 3.***

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017.

### ***Objetivo específico 4.***

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión garantías desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017.

### ***Objetivo específico 5.***

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017.

## **Identificación de variables**

La calidad del servicio educativo

## **Dimensiones**

Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

## **Descripción de variables**

### **Definición conceptual**

Camisón (2006) considera que “calidad del servicio está basada básicamente en las percepciones que los clientes tienen del servicio así se asume el concepto de «calidad percibida» de los servicios como la forma de definir la calidad en el ámbito de los servicios” (p. 895). Asimismo la calidad del servicio educativo en ese sentido será definido por Ropa (2014) como un proceso:

En este contexto abordamos el tema del servicio educativo como el conjunto de procesos, en cuya base está el proceso de aprendizaje – enseñanza y en su entorno se organizan un conjunto de procesos complementarios que generan la producción del servicio educativo de calidad, con eficiencia y eficacia. Estos procesos necesitan documentarse y ser constantemente mejorados por los responsables directos de los diferentes procesos. (p. 6)

## **Método**

### **Diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación.**

El tipo de investigación es básica, y el nivel o alcance de investigación es descriptivo, debido a la finalidad de obtener una medición descriptiva de la percepción de los alumnos de la Institución Educativa N° 3037 “Gran Amauta” de la Calidad del servicio educativo en sus cinco dimensiones. En ese sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014), señaló: “Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren” (p. 92).

Además al buscar como objetivo determinar la percepción de los alumnos acerca de la Calidad de los servicio educativo consideramos que en ese sentido, Hernández et al. (2014) acerca del tipo de estudio señala que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

#### **Diseño de investigación.**

El diseño de investigación es no experimental con respecto a este diseño, Hernández et al (2014), acerca del diseño no experimental de investigación manifiestan que: “es no experimental, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152). Además, tenemos que el tipo de Diseño no experimental es transversal o transeccional y el muestreo usado es aleatorio, no experimental porque no se realizó manipulación de variables. Para este tipo de estudios sobre el corte transversal podemos referir a Hernández et al (2014) que manifiesta que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal

recolectan datos del momento, en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.154). En cuanto al enfoque del diseño transeccional, realizamos una investigación de enfoque cuantitativo porque los objetivos del estudio determina que buscamos indagar los valores de las 5 dimensiones de la Calidad del servicio, en ese sentido tenemos que Hernández et al (2014), manifiesta que “Lo diseños transeccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una Población, son estudios puramente Descriptivos” (p.155).

## **Variables, operacionalizacion**

### **Definición conceptual de la variable Calidad del servicio**

Duque (2015) indicó: “Calidad del servicio es entonces entendido como la actividad, trabajos y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (p. 64)

### **Definición operacional de la Calidad del servicio**

La variable calidad del servicio educativo para los objetivos del presente trabajo fue considerado en las cinco dimensiones y estos a su vez están desglosados en 22 indicadores y 22 ítems para poder permitir su medición

### **Definición operacional**

La calidad del Servicio educativo es la variable operacional y se desglosa en sus cinco dimensiones y los indicadores proceden de cada dimensión y está determinada de la siguiente manera según Parasuraman y Berry citado por Camisón (2006)

Dimensión 1: Componente de los elementos tangibles: cuyos indicadores son Equipamiento de aspecto moderno, Instalaciones físicas visualmente atractivas, apariencia pulcra de los colaboradores, elementos tangibles atractivos

Dimensión 2: Componente de la fiabilidad cuyos indicadores son cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas, realizar el servicio a la primera, concluir en el plazo prometido.

Dimensión 3: Componente de la capacidad de respuesta: colaboradores comunicativos, colaboradores rápidos, colaboradores dispuestos a ayudar, colaboradores que responden

Dimensión 4: Componente de la Seguridad colaboradores que transmiten confianza, clientes seguros con su proveedor, colaboradores amables, colaboradores bien formados

Dimensión 5 Componente de la empatía Atención individualizada al cliente, horario conveniente, atención personalizada de los colaboradores, preocupación por los intereses de los clientes, comprensión por las necesidades de los clientes. (p.901).

## Operacionalización de la variable calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición	Niveles y rangos por dimensión	Niveles y rangos por variable
		Elementos Tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los Colaboradores Elementos tangibles atractivos	1,2,3,4	Siempre=3 A veces = 2 Nunca = 1	Buena ( 9-11 ) Regular ( 8 ) Baja ( 5-7 )	
Calidad del servicio educativo	Calidad del servicio se define desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993 )	Confiabilidad	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de Problemas Realizar bien el servicio a la primera Concluir en el plazo prometido No cometer errores	5,6,7,8,9	Siempre=3 A veces = 2 Nunca = 1	Buena ( 12-15 ) Regular ( 11 ) Baja ( 7-10 )	
		Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que responden	10,11,12,13,	Siempre=3 A veces = 2 Nunca = 1	Buena ( 9-12 ) Regular ( 8 ) Baja ( 4-7 )	Buena ( 53-62 ) Regular ( 45-52 ) Baja ( 32-44 )
		Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor		Siempre=3 A veces = 2	Buena ( 10-12) Regular	

			Colaboradores amables Colaboradores bien formados	14,15,16, 17	Nunca = 1	( 9 ) Baja ( 4-8 )	
		Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión por las necesidades de los clientes	18,19,20, 21,22	Siempre=3 A veces = 2 Nunca = 1	Buena ( 13- 15 ) Regular ( 11- 12 ) Baja ( 5-10 )	

## **Población, muestra y muestreo**

Para el presente trabajo de investigación la población fue conformada por los estudiantes, del cuarto año y quinto año de educación secundaria de la Institución educativa N° 3037 “Gran Amauta”, del Distrito de San Martín de Porres, para el año 2017, los alumnos pertenecen a 02 aulas del 4º año “A” y 4º año “B” de educación secundaria y a su vez de 02 aulas del 5º año “C” y 5º Año “E” de educación secundaria.

Se escogió a los alumnos de estos últimos años porque de acuerdo al nivel de las preguntas del cuestionario se entiende que dichos alumnos tendrían la demostración de más criterios y madurez que el caso requiere debido a que al considerar el hecho de que ellos al tener un mayor tiempo y por antigüedad dentro del colegio es una base que les permite poseer elementos de juicio más sólidos para poder manifestar una opinión más clara sobre la investigación realizada Según Hernández et al (2014, p.174) “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

Este estudio presenta una unidad de análisis que es la percepción de los alumnos de la calidad del servicio educativo en el Colegio “Gran Amauta” La población la constituyen los alumnos antes mencionados que en total fueron 85 alumnos con los que se realizó la encuesta .

### **Muestra.**

La muestra se concibe como “muestra censal” dado que se eligió el 100% de la población es decir los alumnos antes mencionados que en total fueron 85 alumnos con los que se realizó la encuesta. En ese sentido Ramírez (1997) citado por Arcia, Córcega, Godoy y Jiménez (2009) “establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra en consecuencia la población se denomina “censal” por ser simultáneamente muestra, universo y población” (p. 8)

Tabla 1  
Población

Institución Educativa	Niños	cantidad	porcentaje
	Aula 4 "A"	19	22.3%
I.E N° 3037	Aula 4°"B"	21	24.7%
Gran Amauta	Aula 5° "C"	19	22.3%
	Aula 5° "E"	26	30.5 %
TOTAL		85	100%

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Gracias a que en el colegio en mención realice las practicas pre profesionales acordadas entre el Colegio Gran Amauta con la universidad Cesar Vallejos para poder aplicar el instrumento de medición a los estudiantes se presentó una carta dirigida al Directora del Colegio. Solicitando realizar dicha medición, luego de su respuesta contando con el beneplácito de las autoridades del colegio y con la gentil colaboración de los profesores y de la tutora a cargo de nuestras prácticas.

#### Instrumentos.

El instrumento empleado consta de 22 ítems. La aplicación de la encuesta se realizó luego de realizar la coordinación con las autoridades del colegio en 03 días recogiendo la totalidad de la muestra seleccionada. Por otro lado para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.199) mencionó: "el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente". Bajo estos conceptos detallamos seguidamente las técnicas e instrumentos usados en este estudio.

El instrumento que se ha utilizado para la recolección de datos es un Cuestionario para medir la percepción de los alumnos en nuestro caso los alumnos del 4º y 5º año de secundaria de la calidad del servicio educativo.

## Estructura

Las respuestas diseñadas para el cuestionario obedecen a una estructura de tres opciones tipo Likert y los ítems están estructurados con tres tipos de respuesta nunca, a veces, siempre, correspondiendo a la valoración Siempre = 3 , a veces = 2 , nunca = 1 siendo los valores por dimensión de acuerdo a la siguiente tabla :

Tabla 2

### *Valoración de escala por dimensiones*

	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad del servicio Educativo
Bajo	5-7	7-10	4-7	4-8	5-10	32-44
Regular	8	11	8	9	11-12	45-52
Bueno	9-11	12-15	9-12	10-12	13-15	53-62

## Validación y confiabilidad del instrumento

Un jurado conformado por tres expertos, declararon la validez lo que figura en los anexos del presente trabajo quienes valoraron los 22 ítems con respecto a su pertinencia, relevancia y claridad. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 200).

Cabe señalar que con la realización de la prueba piloto realizado con una muestra de 17 alumnos de la muestra total se obtuvo la confiabilidad del instrumento, que fueron analizados mediante el programa SPSS Statistics versión 22 de IBM dando como resultado un alfa de Cronbach de 0,88. El cuestionario denominado Servqualing basado en el Servqual de Parasuraman y Berry por ser ámbito educativo consistió en el cuestionario de 22 ítems que incluyen los aspectos del servicio educativo en sus cinco dimensiones señalados por el referido autor. Luego se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de 17 estudiantes pertenecientes a los alumnos del 4<sup>a</sup> año y 5<sup>o</sup> año de secundaria que eran parte de

la muestra universal. Tras un proceso de validación, los cuestionarios quedaron conformados de la siguiente forma: Luego del muestreo del piloto se completó el análisis de fiabilidad de la escala para lo cual fue necesario calcular utilizando el paquete estadístico Programa SPSS Estatistics, versión 22 de IBM y en aula con el asesor se calculó el Alpha de Crombach dando un valor de ,88 cuyo resultado obtenido pone de manifiesto que las dimensiones derivadas ofrecen consistencia interna

Tabla 3

*Jurado de Expertos*

<b>Validadores</b>	<b>Resultados de Aplicabilidad</b>
1. Mgtr. Sara López Malqui	Aplicable
3. Dr.. F. Aguirre Chávez	Aplicable
2. Mgtr. Raúl Tafur Malqui	Aplicable

Tabla 4

*Resultados de la confiabilidad del Instrumento sobre la calidad del servicio educativo*

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de Ítems</b>
Variable: Calidad del servicio educativo	,880	22

### **Procedimientos de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos fue coordinado con la encargada por la Dirección de tal manera que se realizó la toma de muestras en los alumno del 4º “A” ,4º “B” y 5º “C”,5º “E” de secundaria en el turno tarde los días 14,21,24,28 y

30 de Noviembre del año 2017, contando con la autorización de los directivos del colegio se procedió a la toma de las muestras aplicando el instrumento afín de recolectar los datos deseados.

### **Métodos de análisis de interpretación de datos**

El procedimiento primero se realizó con la toma de muestras para la muestra piloto para el análisis de confiabilidad del instrumento muestra que consistió en aplicar el instrumento a 17 alumnos y cuyos resultados fueron descargados en una hoja de cálculo Excel y llevados a la para luego ser procesado con el Asesor del Curso de Desarrollo de tesis mediante el programa estadístico SPSS versión 22 ,obteniendo de esa manera análisis de confiabilidad resultando un alfa de Cronbach de ,88 ,luego usando el mismo Programa de IBM se elabora los cuadros estadísticos con el apoyo del Asesor del curso de desarrollo de tesis.

## Resultados

Tabla 5  
Niveles de la calidad de los elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	18,8
	Regular	31	36,5
	Bueno	38	44,7
	Total	85	100,0

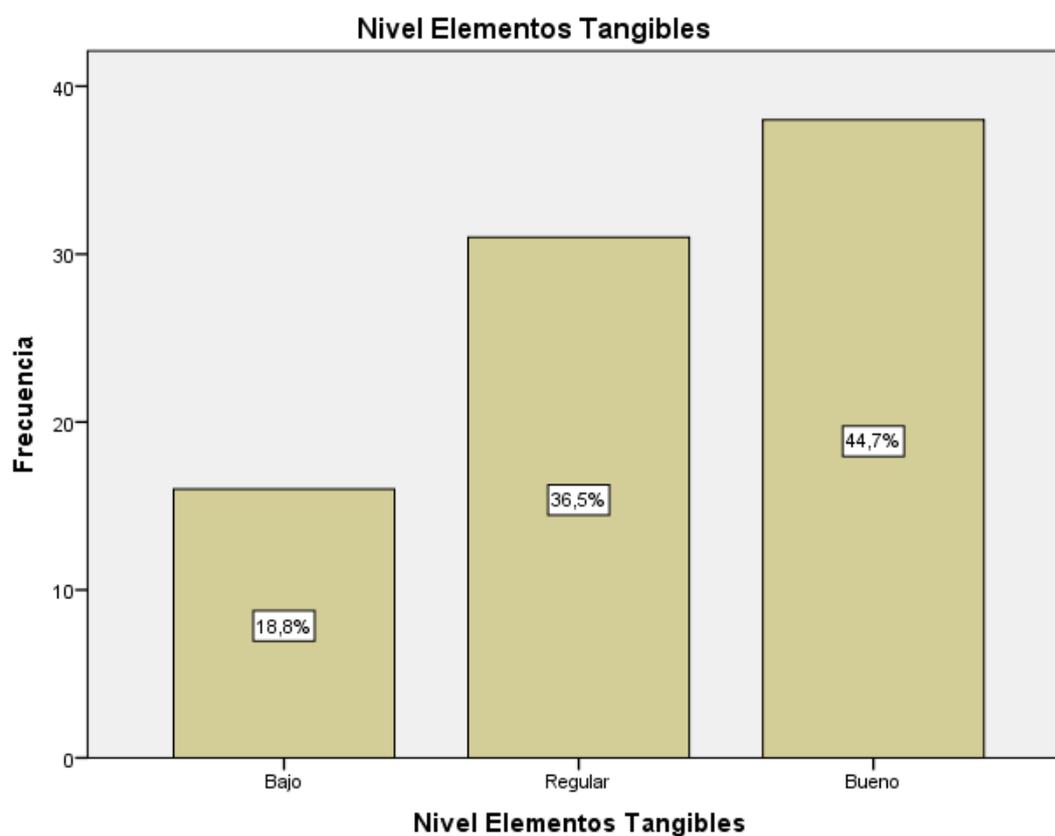


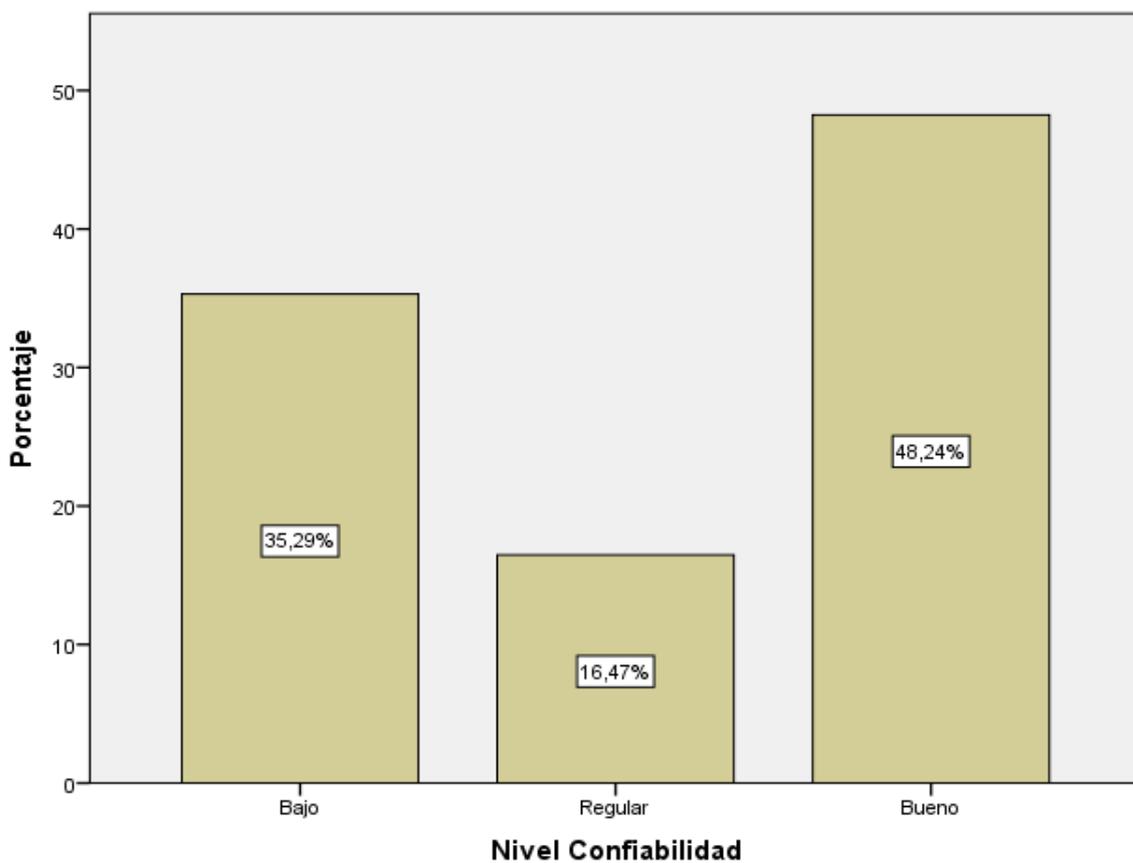
Figura 1. Niveles porcentuales de elementos tangibles

Como se observa en la figura 1 en cuanto a la calidad de los elementos tangibles del 100 % de estudiantes se evidencia el 44,7 % de los mismos perciben una buena infraestructura y elementos tangibles, mientras que el 36,5 % perciben un nivel como regular, asimismo un 18,8 % perciben como bajo la infraestructura de los elementos tangibles.

Tabla 6

*Tabla de los niveles de confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	35,29
	Regular	14	16,47
	Bueno	41	48,24
	Total	85	100,0



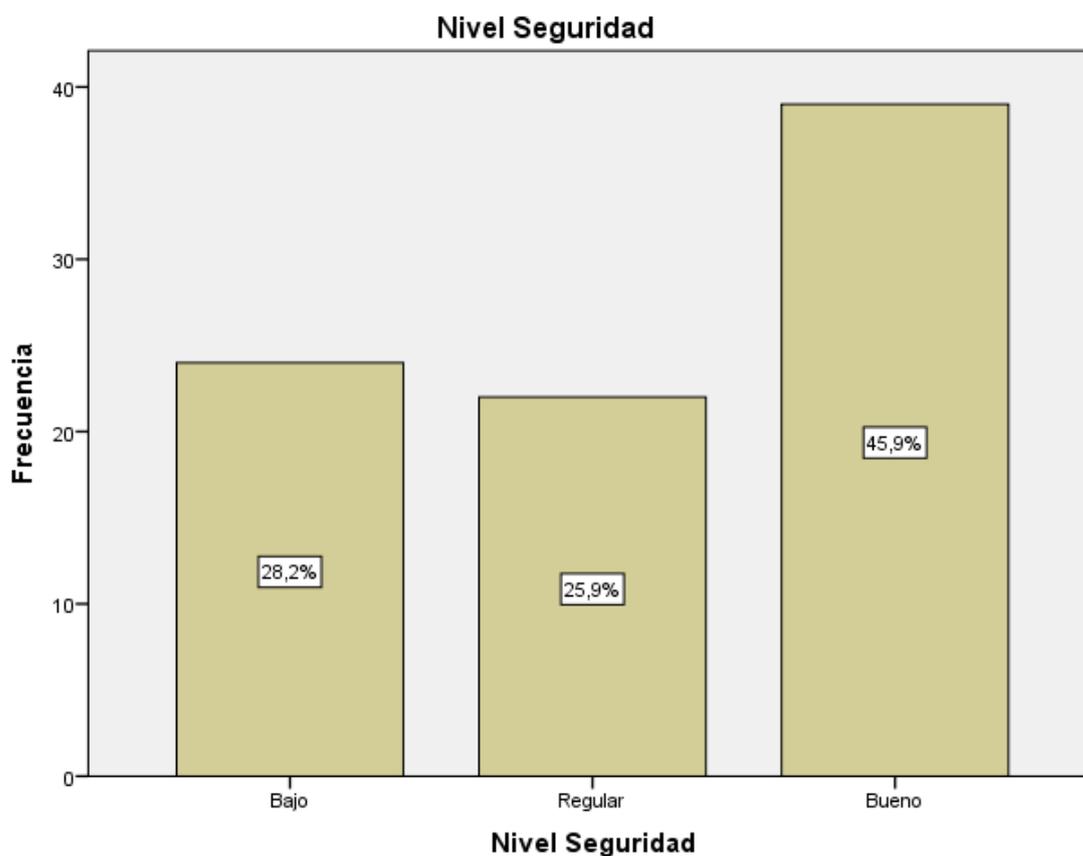
*Figura 2. Niveles de la confiabilidad*

Como se observa en la figura 2 en cuanto a los niveles de confiabilidad del 100 % de estudiantes se evidencia el 48,2 % de los mismos perciben una buena confiabilidad, mientras que el 16,5 % perciben un nivel regular asimismo resultado que el 35.3% percibe como bajo la confiabilidad

Tabla 7

*Niveles de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	28,2
	Regular	22	25,9
	Bueno	39	45,9
	Total	85	100,0



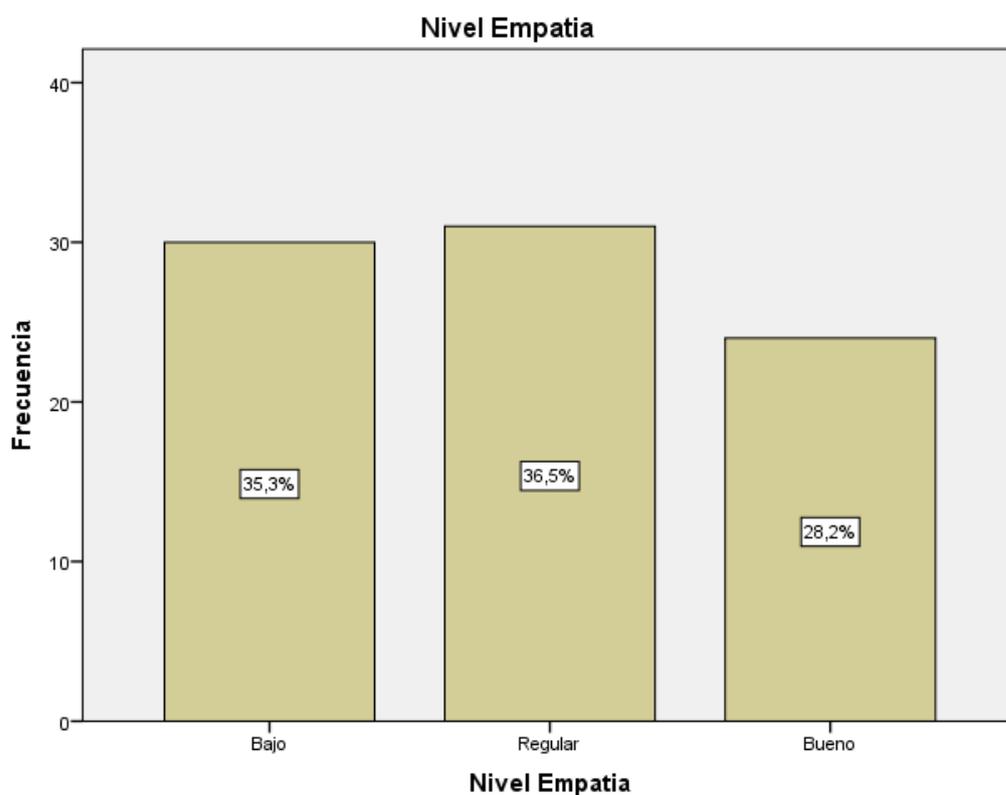
*Figura 3. Niveles de seguridad*

Como se observa en la figura 3 en cuanto a la percepción de la seguridad del 100 % de estudiantes se evidencia el 45,9 % de los mismos perciben una buena seguridad, mientras que el 25,9 % perciben un nivel regular asimismo el 28.2% lo perciben bajo.

Tabla 8

*Niveles de Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	35,3
	Regular	31	36,5
	Bueno	24	28,2
	Total	85	100,0



*Figura 4. Niveles de empatía*

Como se observa en la figura 4 en cuanto a la percepción de la empatía del 100 % de estudiantes se evidencia el 28,2 % de los mismos perciben una buena empatía, mientras que el 36,5 % de los alumnos perciben un nivel regular y un 35,3% perciben una baja empatía

Tabla 9

*Niveles de Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	28,2
	Regular	17	20,0
	Bueno	44	51,8
	Total	85	100,0

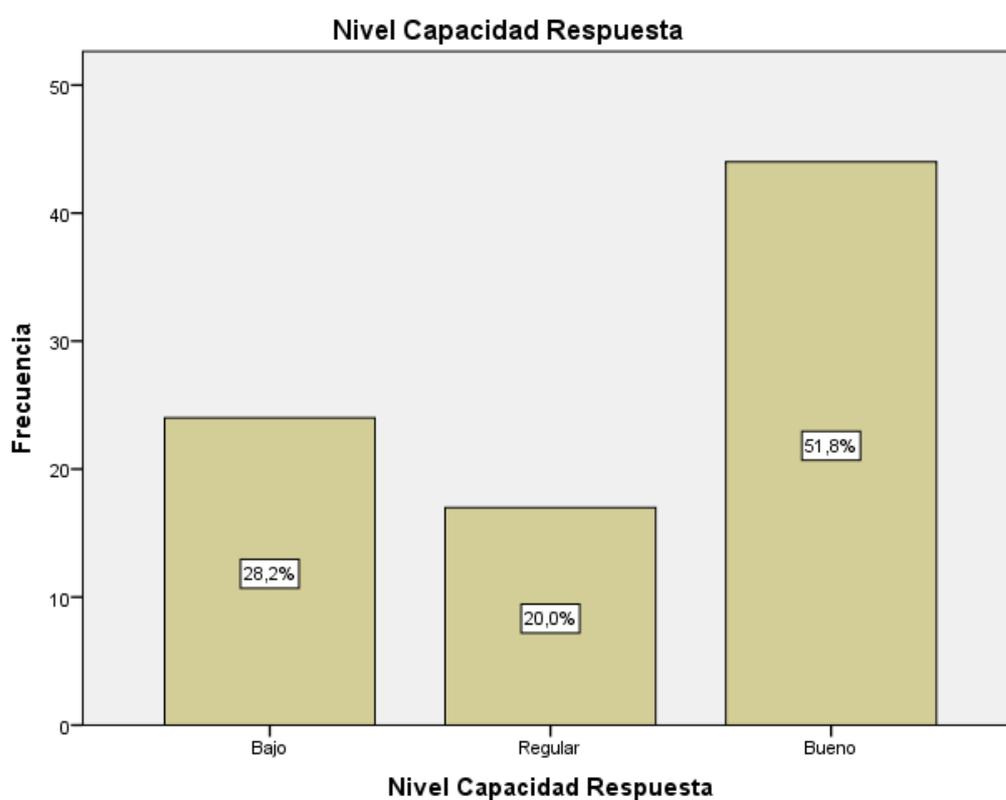


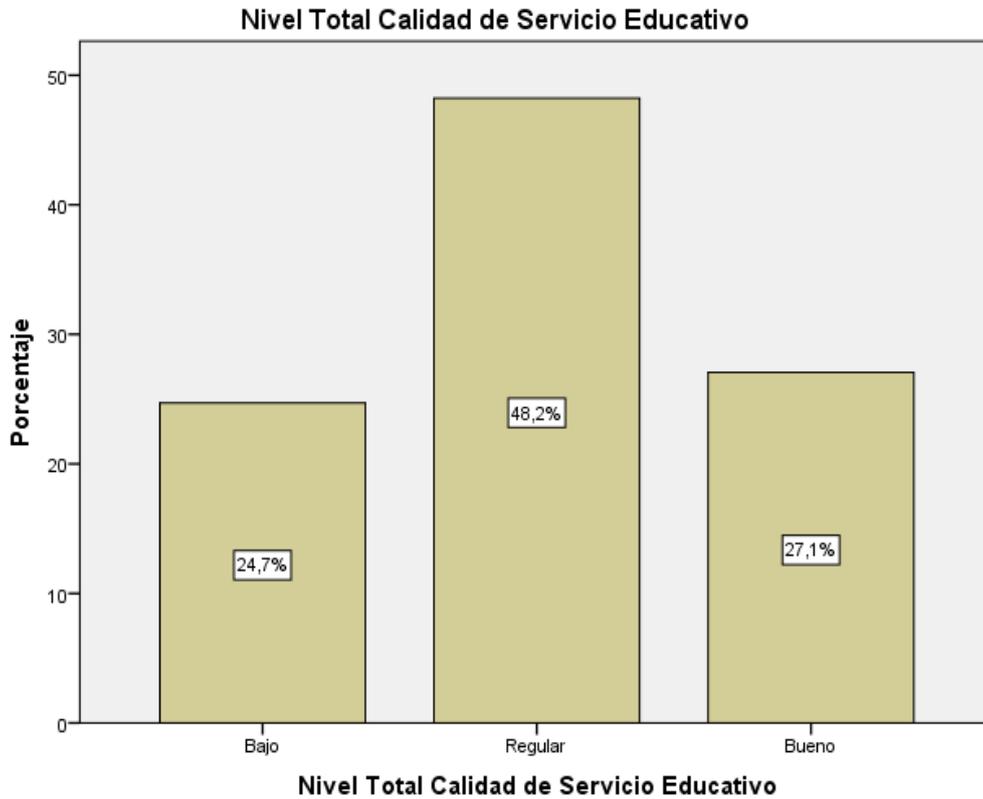
Figura 5. Niveles de capacidad de respuesta

Como se observa en la figura 5 en cuanto a la calidad de capacidad de respuesta del 100 % de estudiantes se evidencia que el 51,8 % de los mismos perciben una buena capacidad de respuesta, mientras que el 20 % perciben un nivel regular asimismo el 28,2 % perciben bajo la capacidad de respuesta

Tabla 10

*Niveles de la Calidad del servicio educativo*

<b>Nivel Total Calidad de Servicio Educativo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	24,7	24,7	24,7
	Regular	41	48,2	48,2	72,9
	Bueno	23	27,1	27,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	



*Figura 6. Calidad del servicio educativo*

Como se aprecia en la figura 6 la calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017 luego de medir con el instrumento dio como resultado 48,2 % de los alumnos encuestados consideraron que era regular y el 27,1 % de los alumnos encuestados opino que era bueno. Asimismo un 24,7 % percibe como baja la calidad del servicio educativo.

## Discusión

En la presente investigación se encontró que el 48,2 % del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037 en la percepción de la calidad del servicio educativo, se ubicó en el nivel regular, el 27,1 % en el nivel bueno y el 24,7 % en el nivel bajo. Los resultados de la presente investigación difieren a los hallazgos de Fernández (2016) en su investigación Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4º y 5º año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima – 2015 donde investigó las percepciones de la Calidad del servicio Educativo y encontró que el 95.2 % se ubicó en el nivel regular y el 3 % en el nivel bueno así como el 2% en el nivel malo. Así mismo, los datos de la presente investigación difieren de los hallazgos obtenidos por Cueva (2016) quien investigó “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016” donde encontró que la Calidad del servicio educativo en las Instituciones educativas públicas resultó el 45,1 % de los estudiantes se ubicó en el nivel regular y el 23,2 % en el nivel bueno asimismo el 3,7 % en el nivel malo.

En la presente investigación se encontró que el 44,7 % del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa N° 3037 en la percepción de la dimensión elementos tangibles se ubicó en el nivel bueno así como el 18,8 % en el nivel bajo y el 36,5 % en el nivel regular. Estos resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Fernández (2016) en su investigación Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4º y 5º año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima – 2015 donde encontró que en la dimensión elementos tangibles un 64,2 % de los estudiantes se ubicó en un nivel regular y el 18,8 % en el nivel bueno y un 17 % se ubicó en el nivel malo. Asimismo los resultados son parecidos a los obtenidos por Cueva (2016) quien investigó “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016” donde encontró que en la dimensión elementos tangibles

el 18,3 % de los estudiantes se ubicó en el nivel regular y el 52,4 % en el nivel bueno asimismo el 13,4 % en el nivel malo.

En cuanto al objetivo específico 1 acerca de los elementos tangibles para la valoración de esta dimensión tenemos que el colegio tiene buenas condiciones de infraestructura al tener 02 patios amplios ,una para primaria y otro patio para el grado secundaria ,asimismo cuenta con un comedor mediano, biblioteca, kioscos ,sala de fotocopidora más librería ,salón de profesores .Las respuestas relacionadas con las instalaciones del colegio y la presentación de los docentes y Directivos, resulto ser de un 44,7 % de los alumnos evaluados es decir 38 alumnos dieron calificativos de «bueno » y un 36,5 % ,31 alumnos dieron calificación de «regular » asimismo un 18.8% de los alumnos encuestados que fueron 16 alumnos dieron una respuesta de nivel bajo para los elementos tangibles. La calificación final obtenida “bueno”, muestra la percepción favorable que existe entre el alumnado evaluado respecto al tema de Infraestructura y presentación correcta del personal de los profesores y Directivos

En la presente investigación se encontró que el 48,24 % del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa N° 3037 en la percepción de la dimensión confiabilidad se ubicó en el nivel bueno así como el 35,29 % en el nivel bajo y el 16,47 % en el nivel regular. Estos resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Fernández (2016) en su investigación Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima – 2015 donde encontró que en la dimensión confiabilidad encontró que un 62,4 % de los estudiantes se ubicó en un nivel regular y el 26.1% en el nivel bueno y un 11.5% se ubicó en el nivel malo. Asimismo los resultados son parecidos a los obtenidos por Cueva ( 2016 ) quien investigo “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016” donde encontró que en las Instituciones públicas la dimensión confiabilidad resulto que el 32,9 % de los estudiantes se ubicó en el nivel regular y el 30,5 % en el nivel bueno , asimismo el 14.6 % en el nivel malo .

En cuanto al objetivo específico 2 con respecto a la valoración de la confiabilidad con respecto a la anterior dimensión obtuvo similar porcentaje 48,24 % que los alumnos calificaron como “bueno” de los 85 alumnos encuestados fueron 41 alumnos que respondieron que perciben como bueno el elemento confiabilidad se tiene que los aspectos valorados son: (1) La preocupación por mantener la información sin errores (Listado de profesores, aviso de reuniones, calificaciones de notas; (2) La intención de cumplir con terminar la programación del currículo; (3) La falta de comisión de errores de parte de los profesores al explicar las asignaturas; y (4) La actitud atenta y personalizada de los empleados y docentes de la institución educativa crea en los alumnos un sentimiento de confort y seguridad quien recibirá un servicio de calidad. También se tiene que los que respondieron evidenciando una percepción de la confiabilidad como regular fueron del orden del 16,47 %. Asimismo fueron 30 alumnos que respondieron que perciben como malo la dimensión confiabilidad significando porcentualmente el 35,29 % de los 85 alumnos encuestados

En la presente investigación se encontró que el 51,8 % del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa N° 3037 en la percepción de la dimensión capacidad de respuesta se ubicó en el nivel bueno así como el 28,2 % en el nivel bajo y el 20 % en el nivel regular. Estos resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Fernández (2016) quien encontró que un 57 % de los estudiantes se ubicó en un nivel regular y el 23 % en el nivel bueno y un 20 % se ubicó en el nivel malo. Asimismo, los resultados son parecidos a los obtenidos por Cueva (2016) quien investigó la percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 donde encontró que en la dimensión capacidad de respuesta el 22 % de los estudiantes se ubicó en el nivel regular y el 32,9 % en el nivel bueno asimismo el 30,5 % en el nivel malo.

En cuanto al objetivo específico 3 la capacidad de respuesta es la dimensión más valorada 51,8 % obtenido de la percepción del alumnado 44 en total, esto es razonable en el sentido de la experiencia de la mayoría de los docentes varios con maestrías incluso la presencia de docentes con dos profesiones situación que se presenta regularmente en los colegios nacionales donde es un común

denominador la antigüedad de los docentes y personal administrativo. Esta valoración se relaciona a una enseñanza más personalizada de parte de los docentes una buena comunicación afectuosa con los alumnos además la capacidad de respuesta implica también la prontitud y habilidad que tienen los empleados de la institución educativa al realizar el servicio administrativo. El 20 % de las respuestas de los encuestados es decir 17 alumnos perciben este aspecto de la capacidad de respuesta como regular, asimismo unos 24 alumnos que porcentualmente significan el 28.2% respondieron indicando que perciben como bajo la capacidad de respuesta

En la presente investigación se encontró que el 45,9 % del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa N° 3037 en la percepción de la dimensión seguridad se ubicó en el nivel bueno, así como el 28,2 % en el nivel bajo y el 25.9 % en el nivel regular. Estos resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Fernández (2016) en su investigación Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima – 2015 donde encontró que en la dimensión seguridad encontró que un 55,8 % de los estudiantes se ubicó en un nivel regular y el 18.2 % en el nivel bueno asimismo 26,1% se ubicó en el nivel malo. Asimismo los resultados son parecidos a los obtenidos por Cueva (2016) quien investigo “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016” donde encontró que en la dimensión seguridad el 37,8 % de los estudiantes se ubicó en el nivel regular y el 30,5 % en el nivel bueno asimismo el 4,9 % en el nivel malo.

En cuanto al objetivo específico 4 para esta dimensión de la seguridad es la tercera más valorada por el alumnado que en cantidad de 39 alumnos expresaron su percepción de este elemento con un 45,9 % que valoraron como bueno la Seguridad El 25,9% es decir 22 alumnos expresaron su parecer calificando como regular al elemento seguridad asimismo 24 alumnos respondieron expresándose su percepción de este elemento seguridad como malo. En el caso particular de la presente investigación la dimensión seguridad no se refiere instalaciones seguras o al sentimiento seguridad con respecto a los incidentes negativos como robos o

pérdidas o violencia contra la mujer o personas. En este caso el análisis de la dimensión seguridad se refiere al conocimiento y atención de los empleados y docentes y su habilidades para inspirar credibilidad y confianza se refiere la experiencia de la mayoría de los docentes varios con maestrías incluso con dos profesiones, personal directivo una realidad muy inherente a los colegios nacionales donde es un común denominador la antigüedad de los docentes y personal administrativo. En relación al aspecto de la seguridad como un enfoque de capacidad en la enseñanza y conocimientos del tema a dictar la explicación de parte de los docentes de una manera clara, contundente y seguridad en las afirmaciones, seguridad en el sentido de profesionalidad saben lo que hacen y lo hacen bien.

En la presente investigación se encontró que el 28,2 % del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa N° 3037 en la percepción de la dimensión Empatía se ubicó en el nivel bueno, así como el 35,3 % en el nivel bajo y el 36.5 % en el nivel regular. Estos resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Fernández (2016) en su investigación Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima – 2015 donde encontró que en la dimensión empatía encontró que un 66,1% de los estudiantes se ubicó en un nivel regular y el 14.5 % en el nivel bueno y un 19,4 % se ubicó en el nivel malo. Asimismo los resultados son parecidos a los obtenidos por Cueva (2016) quien investigo “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016” donde encontró que en la dimensión empatía el 50 % de los estudiantes se ubicó en el nivel regular y el 22 % en el nivel bueno asimismo el 3,7 % en el nivel malo.

En cuanto al objetivo específico 5, la empatía, un 28,2 % equivalente a 24 alumnos perciben como buena la dimensión empatía, un 36,5 % de los alumnos 31 alumnos expresaron que lo perciben como regular, siendo que un 35,3 % que fueron 30 alumnos manifestaron que perciben como bajo la empatía. La accesibilidad al estudiante, comunicación con el alumno, comprensión del alumno, conjuntamente se procesan e influyen en la percepción del alumnado a fin de

valorar la empatía por lo tanto es ideal esta conjunción por lo que los docentes podrían dar más atención en ese sentido a fin de mejorar la percepción de empatía de parte de los alumnos. En cuanto a lo que se refiere a una atención personalizada es posible al tener el colegio un promedio por aula de 26 alumnos lo que permite y se facilita de parte de los docentes una enseñanza personalizada de este modo implementar más fácil las dinámicas de grupos, La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes asimismo horarios de refrigerio oportunos lo que significa una atención con empatía tal es así que el 28,2 % por ciento del alumnado ósea 24 alumnos percibe como buena la empatía .y un 36,5 % es decir 31 alumnos percibe como regular la empatía

## **Conclusiones**

### **Primera**

En la presente investigación se encontró que en el nivel de calidad de servicio desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 30137, el 48,2 % se ubicó en el nivel regular y el 24,7 % en el nivel bajo.

### **Segunda**

En la presente investigación se encontró que nivel de calidad de servicio - dimensión elementos tangibles, desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 30137, el 44,7 % se ubicó en el nivel bueno y el 18,8 % en el nivel bajo.

### **Tercera**

En la presente investigación se encontró que nivel de calidad de servicio - dimensión niveles de confiabilidad, desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 30137, el 48,24 % se ubicó en el nivel bueno y el 16,47 % en el nivel regular.

### **Cuarta**

En la presente investigación se encontró que nivel de calidad de servicio - dimensión niveles de seguridad, desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 30137, el 45,9 % se ubicó en el nivel bueno y el 25,9 % en el nivel regular.

### **Quinta**

En la presente investigación se encontró que nivel de calidad de servicio - dimensión empatía, desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 30137, el 36,5 % se ubicó en el nivel regular y el 28,2 % en el nivel bueno.

### **Sexta**

En la presente investigación se encontró que nivel de calidad de servicio - dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 30137, el 15,8 % se ubicó en el nivel bueno y el 20 % en el nivel regular.

## **Recomendaciones**

- 1.-Se recomienda siempre considerar la capacitación docente como un factor para fortalecer y mejorar el resultado de aquellas dimensiones que se evidencian como solo regulares tal es el caso de la dimensión empatía a fin de mejorarlo ,capacitación en relación a la calidad del servicio educativo , para hacer sostenible la satisfacción de los estudiantes con la proyección de hacerlo también extensible a los padres de familia , docentes y administrativos .
- 2.- La Dirección debe hacer sostenible el mismo tipo de horarios libres para así mantener la satisfacción de los colaboradores y estudiantes porque se evidencio conformidad de los trabajadores y docentes con respecto a los horarios destinados para descansos y refrigerios.
- 3.- Mejorar la remuneración de los docentes y trabajadores estableciendo incentivos (bonos por desempeño) económicos o morales (mejor empleado del mes)
- 4.- Se debe asumir que las capacitaciones son suficientes y necesarias si los docentes no lo consideran importante e interesante, porque estas redundan en la mejora de la calidad del servicio educativo.
- 5.-Sugiero ampliar esta investigación en los locales de las Instituciones educativas de San Martin de Porres para establecer el nivel general de La Calidad del Servicio Educativo en el resto de los colegios.
- 6.- Para finalizar se recomienda a los directivos poner mayor atención a los Docentes recordando que ellos son la columna vertebral y líderes de la Institución Educativa ya que sin Docentes y Trabajadores satisfechos no hay servicio de excelencia y negocios exitosos.

## REFERENCIAS

- Arcia, R., Corcega, D. y Godoy, H. (2009). *Análisis de un informe de investigación como estrategia de aprendizaje*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/oladys/anlisis-de-un-informe-de-investigacion>
- Ballón, J. (2011). *Elaboración y aplicación de una metodología para el desarrollo de la Encuesta de satisfacción de usuarios externos del INS*. Recuperado de [www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/enc\\_satis\\_ext](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/enc_satis_ext)
- Busto (2004) *Aplicaciones del Marketing de servicios*. Recuperado de <http://slideplayer.es/slide/1106052>
- Camison, C. (2006). *Gestión de la Calidad :Conceptos, enfoques, modelos y sistemas Pearson educacion*. (1.º ed.). Madrid: España: Pearson educacion S.A
- Carboni, A. (2013). *Investigación de mercados*. Recuperado de [https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2013/2/IN5625/1/material\\_docente/](https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2013/2/IN5625/1/material_docente/)
- Cordero, J. (s/f). *Medición de la calidad y la eficiencia en educación secundaria ¿coinciden los resultados*. Recuperado de <http://www.economicsofeducation.com/wpcontent/uploads/ovie>
- Cueva, N. (2016). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8313>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>

- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"*.2012. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4994/1/Chuque\\_ma.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4994/1/Chuque_ma.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación* (6.º ed.). México: Ediciones McGraw-Hill
- Fernández, R. (2016). *Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4º y 5º año de secundaria de la Institución Educativa "Esther Cáceres Salgado" del Rímac, Lima – 2015*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8964>
- Galiano, E, Moreyra, J. y Palomino, P. (2016). *Calidad en los colegios del sector educación inicial privado en Lima Metropolitana*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8027>
- Gonzalez, L. (2007). *Diseño de un sistema de control de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en una empresa que se dedica a la compra y venta de vehículos y repuestos en la ciudad de Guayaquil año 2007*. Ecuador: Universidad de Ambato. Recuperado de [www.dspace.espol.edu.ec/.../Presentación%20de%20Tesis%20de%20Grado%20...](http://www.dspace.espol.edu.ec/.../Presentación%20de%20Tesis%20de%20Grado%20...)
- Guerrero, M. (2012). *Monitor de la calidad del servicio de servidores en el ámbito educativo*. Recuperado de [Tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12327/Monitor%20de%20calidad%20de%20servicio%20de.pdf?sequence=1](http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12327/Monitor%20de%20calidad%20de%20servicio%20de.pdf?sequence=1)
- Lopez, M. (2014). *Empatia: desde la percepciona automática hasta los procesos controlados*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en las empresas de publicidad de ayuda expertos*. Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf)
- Mejias, A. (2010). *Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana*. Recuperado de [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073\\_Mejias.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf)
- Murillo, J. (2010). *Calidad de la educación*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/troyasalfaroj/calidad-de-la-educacin-ppt-sesin>
- Pagan, O. (2004). *Planificación, avalúo y calidad para los procesos de apoyo*. Recuperado de [slideplayer.es/slide/1064552/](http://slideplayer.es/slide/1064552/)
- Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Reyes, O. (s/f). *Calidad del servicio educativo: caso de la escuela de artes de la uabc*. Recuperado de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_13/ponencias/0489-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_13/ponencias/0489-F.pdf)
- Rossado, V. (2016). *La Enseñanza en la era digital: La empatía y el aprendizaje Colaborativo*. Recuperado de [http://papers.cumincad.org/data/works/att/sigradi2016\\_635.pdf](http://papers.cumincad.org/data/works/att/sigradi2016_635.pdf)
- Valle, M. (2013). *Administración del servicio al cliente*. Recuperado de [www.uv.mx/.../files/.../CULTURA-ORGANIZACIONAL-Y-DE-SERVICIO.ppt..](http://www.uv.mx/.../files/.../CULTURA-ORGANIZACIONAL-Y-DE-SERVICIO.ppt..)
- Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao Lima – Perú 2012*. Recuperado de

repositorio.usil.edu.pe/.../2012\_Valera\_Percepción%20de%20la%20comuni  
dad%20so...

Valentin, G. (2011). *La empatía en la educación estudio de una muestra de alumnos universitarios*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2011/epi114j.pdf>

Yecid, E. (2013). *Percepcion de la calidad del servicio en el centro de educacion abierta y a distância Jose Acevedo y Gomez-CEAD JAG*. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/1497/1803>

## **APENDICE**

San Martin de Porres ,19 de junio del 2017

Solicito realizar  
Prácticas Pre  
profesionales

**SEÑOR DIRECTOR DE LA I.E.N N° 3037 "GRAN AMAUTA"**



Señor:

**Abelardo Lozano Pichardo**  
Director de la I.E.N "Gran Amauta"  
Presente.-

Yo Cesar Espinoza Ocaña con DNI N° 08514910,  
Alumno del IV ciclo del Programa de  
Complementación Pedagógica de la Universidad  
"Cesar Vallejos" domiciliado en Jr. Ayacucho N°  
3816 en San Martin de Porres .

Por medio de la presente es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentarle mi solicitud de Practicas Pre profesionales pedagógicas

Las que son de carácter necesario para poder realizar la Titulación pedagógica ,prácticas que serán realizadas bajo la ley N° 28518 de modalidad formativas .Para ello se adjunta al presenten los siguientes documentos :

- 1.-Carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejos
- 2.-Fotocopia de mi DNI

Seguro de contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.  
Atentamente

**Cesar Espinoza Ocaña**  
DNI N°-08514910

11



San Martín de Porres 24 de Octubre del 2017

**Solicito Autorización para**  
**Aplicar Instrumento de**  
**Investigación**

**SRA DIRECTORA DE LA I.E. N° 3037 "GRAN AMAUTA"**

Presente.-

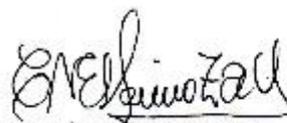
Yo Cesar Espinoza Ocaña con DNI N° 08514910,  
Alumno del V ciclo del Programa de  
Complementación Pedagógica de la Universidad  
"Cesar Vallejos" domiciliado en Jr. Ayacucho N°  
3816 en San Martín de Porres .

Por medio de la presente es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentarle la solicitud de autorización a fin de poder realizar la investigación **"Percepción de la Calidad del servicio Educativo en los alumnos del 4° y 5° de secundaria del Colegio "Amauta" en San Martín de Porres"** tema que estoy desarrollando en la Tesis para la obtención de la licenciatura en la "Universidad Cesar Vallejos"

Motivo por el cual es necesario realizar la aplicación del Instrumento respectivo a los alumnos del 4° y 5° año de secundaria, cuestionario que consta de 22 ítems y que es una adaptación del Servqual de Parasuraman al servicio educativo

Seguro de contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente

  
**Cesar Espinoza Ocaña**  
**DNI N° 08514910**

Los olivos, 19 de Octubre del 2017

ESTA ENCUESTA SE VALORARÁ CON UN GRADIENTE DE 1 A 3  
EN EL QUE 1 CORRESPONDERÍA A “NUNCA” 2 A VECES Y 3 “SIEMPRE”.

**ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EDUCATIVO**

*Estimados alumnos este es un cuestionario que mide la Calidad del servicio Educativo en sus cinco dimensiones. A continuación encontrará para cada componente un número de preguntas y/o indicaciones, lo que usted tiene que hacer es marcar con un “ASPA” (X) en uno de los niveles graduados de la escala que se indica*

<b>DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
<b>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación</b>				
<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>SIEMPRE E (3)</b>	<b>AVECES S (2)</b>	<b>NUNCA (1)</b>
<b>01</b>	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)			
<b>02</b>	Las Instalaciones físicas del Colegio son visualmente amplias			
<b>03</b>	El personal del Colegio tiene apariencia limpia y formal			
<b>04</b>	Los elementos materiales (Libros ,folletos, y similares) son entregados en aula son visualmente buenos			

<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>				
<b>Habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa</b>				
<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>SIEMPRE (3)</b>	<b>AVECES S (2)</b>	<b>NUNCA (1)</b>
<b>5</b>	En mi centro de estudios se preocupan de mantener la información sin (Horarios de docentes, listados de alumnos matriculados, listados de profesores, avisos de reuniones, aulas enumeradas,).			
<b>6</b>	Los profesores del centro siempre intentan acabar el temario/programa.			
<b>7</b>	El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez			
<b>8</b>	El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido			
<b>9</b>	Los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas			

<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
<b>Disposicion y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>SIEMPRE (3)</b>	<b>AVECES (2)</b>	<b>NUNCA (1)</b>
<b>10</b>	En mi Colegio cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen.			
<b>11</b>	El personal del Colegio ofrece un servicio puntual El profesor me sabe escuchar cuando tengo una dificultad en mis aprendizajes			
<b>12</b>	Los Directivos mantienen una buena comunicación con los miembros de la comunidad			
<b>13</b>	Los directivos se comunican de manera afectuosa con los estudiantes			

<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>				
<b>Conocimiento y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</b>				
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>SIEMPRE (3)</b>	<b>AVECES (2)</b>	<b>NUNCA (1)</b>
<b>14</b>	El Profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los alumnos			
<b>15</b>	Los contenidos dictados en las asignaturas están actualizados			
<b>16</b>	Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos			
<b>17</b>	El profesorado explica con claridad y se le entiende			

<b>DIMENSION 5: EMPATIA</b>				
<b>Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>SIEMPRE (3)</b>	<b>AVECES (2)</b>	<b>NUNCA (1)</b>
<b>18</b>	El personal de la Institución le da una atención individualizada			
<b>19</b>	La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes			
<b>20</b>	Los profesores comprenden mis necesidades e inquietudes específicas			
<b>21</b>	Los Profesores del Colegio nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional			
<b>22</b>	El profesorado parece realmente interesado en enseñar			

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

N.º	DIMENSIONES /ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
	01.- El Colegio cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados	✓		✓		✓		
	02.- Las Instalaciones físicas del Colegio son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
	03.- El personal del Colegio tiene apariencia limpia y alineada	✓		✓		✓		
	04.- Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) entregados en aula son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: FIABILIDAD</b>								
	05.- En mi centro de estudios se preocupan de mantener la información sin errores (listados de alumnos matriculados, listados de profesores, avisos de reuniones, calificaciones).	✓		✓		✓		
	06.- Los profesores del centro siempre intentan acabar el temario/programa	✓		✓		✓		
	07.- El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
	08.- El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
	09.- Los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
	10.- En mi Colegio cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen.	✓		✓		✓		
	11.- El personal del Colegio ofrece un servicio puntual El profesor me sabe escuchar cuando tengo una dificultad en mis aprendizajes	✓		✓		✓		
	12.- Los Directivos mantienen una buena comunicación con los miembros de la comunidad	✓		✓		✓		
	13.- Los directivos se comunican de manera afectuosa con los estudiantes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4 : SEGURIDAD</b>								
	14.- El Profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los alumnos	✓		✓		✓		

15.- Los contenidos dictados en las asignaturas están actualizados	✓		✓		✓		
16.- Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos	✓		✓		✓		
17.- El profesorado explica con claridad y se le entiende	✓		✓		✓		

Dimensión 5 : EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18.- El personal de la Institución le da una atención individualizada	✓		✓		✓		
19.- La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	✓		✓		✓		
20.- Los profesores comprenden mis necesidades e inquietudes específicas	✓		✓		✓		
21.- Los Profesores del Colegio nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional	✓		✓		✓		
22.- El profesorado parece realmente interesado en enseñar	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Existe suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Mgtr. María Malqui Saucá DNI: 10 603 882

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Metodología de investigación

29 de oct. de 2017.

  
 Mgtr. María Malqui Saucá  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
- (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
- (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

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

N.º	DIMENSIONES /ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
	01.- El Colegio cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados	✓		✓		✓		
	02.- Las Instalaciones físicas del Colegio son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
	03.- El personal del Colegio tiene apariencia limpia y alineada	✓		✓		✓		
	04.- Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) entregados en aula son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: FIABILIDAD</b>								
	05.- En mi centro de estudios se preocupan de mantener la información sin errores (listados de alumnos matriculados, listados de profesores, avisos de reuniones, calificaciones).	✓		✓		✓		
	06.- Los profesores del centro siempre intentan acabar el temario/programa	✓		✓		✓		
	07.- El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
	08.- El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
	09.- Los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
	10.- En mi Colegio cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen.	✓		✓		✓		
	11.- El personal del Colegio ofrece un servicio puntual El profesor me sabe escuchar cuando tengo una dificultad en mis aprendizajes	✓		✓		✓		
	12.- Los Directivos mantienen una buena comunicación con los miembros de la comunidad	✓		✓		✓		
	13.- Los directivos se comunican de manera afectuosa con los estudiantes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4 : SEGURIDAD</b>								
	14.- El Profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los alumnos	✓		✓		✓		

15.- Los contenidos dictados en las asignaturas están actualizados	✓		✓		✓		
16.- Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos	✓		✓		✓		
17.- El profesorado explica con claridad y se le entiende	✓		✓		✓		

Dimension 5 : EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18.- El personal de la Institución le da una atención individualizada	✓		✓		✓		
19.- La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	✓		✓		✓		
20.- Los profesores comprenden mis necesidades e inquietudes específicas	✓		✓		✓		
21.- Los Profesores del Colegio nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional	✓		✓		✓		
22.- El profesorado parece realmente interesado en enseñar	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): *Si presente suficiencia*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable () Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *Dr. Aguero Chavez F.* DNI: *10304031*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *Metodología de enseñanza*

*04* de *nov* de 2017.

Mgtr. /Dr.  *AGUERO CHAVEZ F.*

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

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

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
	01.- El Colegio cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados	✓		✓		✓		
	02.- Las Instalaciones físicas del Colegio son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
	03.- El personal del Colegio tiene apariencia limpia y alineada	✓		✓		✓		
	04.- Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) entregados en aula son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: FIABILIDAD</b>								
	05.- En mi centro de estudios se preocupan de mantener la información sin errores (listados de alumnos matriculados, listados de profesores, avisos de reuniones, calificaciones).	✓		✓		✓		
	06.- Los profesores del centro siempre intentan acabar el temario/programa	✓		✓		✓		
	07.- El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez	✓		✓		✓		
	08.- El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
	09.- Los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
	10.- En mi Colegio cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen.	✓		✓		✓		
	11.- El personal del Colegio ofrece un servicio puntual El profesor me sabe escuchar cuando tengo una dificultad en mis aprendizajes	✓		✓		✓		
	12.- Los Directivos mantienen una buena comunicación con los miembros de la comunidad	✓		✓		✓		
	13.- Los directivos se comunican de manera afectuosa con los estudiantes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4 : SEGURIDAD</b>								
	14.- El Profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los alumnos	✓		✓		✓		

15.- Los contenidos dictados en las asignaturas están actualizados	✓		✓		✓		
16.- Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos	✓		✓		✓		
17.- El profesorado explica con claridad y se le entiende	✓		✓		✓		

Dimension 5 : EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18.- El personal de la Institución le da una atención individualizada	✓		✓		✓		
19.- La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	✓		✓		✓		
20.- Los profesores comprenden mis necesidades e inquietudes específicas	✓		✓		✓		
21.- Los Profesores del Colegio nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional	✓		✓		✓		
22.- El profesorado parece realmente interesado en enseñar	✓		✓		✓		

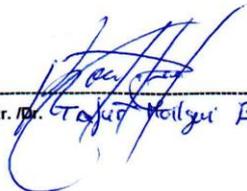
OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Existe suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Mgt. TAFOR R. Kaul DNI 31888974

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Evaluación y Aprendizaje por Competencia

10 de Nov de 2017.

  
Mgtr. Dr. TAFOR R. Kaul

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

## BASE DE DATOS DE LA MUESTRA PILOTO

Visible: 22 de 22 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	var	var	var
1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3			
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
7	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1			
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1			
9	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2			
10	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2			
11	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	2			
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2			
13	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2			
14	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2			
15	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
16	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3			
17	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3			
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									

Vista de datos   Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo   Unicode:ON

10:57  
2/08/2018

# BASE DE DATOS

Base de datos																								
VARIABLE	Percepción de la calidad del servicio educativo																							
Dimensión	Elementos tangibles				Confiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía							
SUJETOS	I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	I.6	I.7	I.8	I.9	I.10	I.11	I.12	I.13	I.14	I.15	I.16	I.17	I.18	I.19	I.20	I.21	I.22		
1/SA	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
9	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	
10	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	
11	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	
13	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
14	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
15	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
17	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
18	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	
19	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	
20	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
21	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
22	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
23	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	
24	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	
25	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
26/4B	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
27	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
28	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
29	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
30	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
31	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
32	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	
33	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
34	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
36	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	
37	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	
39	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
40	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	
41	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
42	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
43	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
44	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	
45	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
46	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
47/5C	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
49	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
50	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	
51	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	
52	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
54	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
55	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
56	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	
57	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
58	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
59	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
60	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
61	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	
62	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
63	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	
64	2	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
65	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
66/5E	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
67	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
68	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
69	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
70	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
71	1	3	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
72	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
73	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
74	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	
75	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
76	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
77	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
78	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0,880</b>	<b>22</b>

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	42,12	35,235	,567	,871
VAR00002	42,24	37,941	,412	,877
VAR00003	42,00	39,750	-,041	,888
VAR00004	42,29	37,971	,228	,882
VAR00005	41,88	36,485	,579	,872
VAR00006	41,88	36,610	,554	,873
VAR00007	42,06	34,809	,704	,867
VAR00008	42,00	40,875	-,222	,892
VAR00009	41,82	38,279	,213	,881
VAR00010	42,24	35,191	,749	,867
VAR00011	42,24	36,191	,441	,876
VAR00012	42,47	38,140	,222	,881
VAR00013	42,47	37,140	,301	,880
VAR00014	41,88	33,735	,720	,866
VAR00015	42,18	36,529	,431	,876
VAR00016	42,06	34,809	,704	,867
VAR00017	42,06	35,434	,807	,867
VAR00018	42,06	37,809	,331	,878
VAR00019	41,94	33,809	,747	,865
VAR00020	42,35	36,368	,450	,875
VAR00021	42,18	33,529	,652	,868
VAR00022	42,06	34,434	,766	,865

## ANEXO 2

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Cesar Antonio ESPINOZA OCAÑA estudiante del **Programa de Complementación Pedagógica y Titulación-PCP** de la unidad de **Complementación Académica Magisterial-CAM** de la Facultad de Educación e Idiomas de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos-Lima; declaro que el trabajo académico titulado “*Calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037,2017*” presentado, en **79** folios, para la obtención del Título de profesional de Licenciado en educación secundaria en la especialidad de Ciencias Sociales , es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

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

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

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

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

Los Olivos , 16 de diciembre del 2017

.....  
**Cesar Antonio ESPINOZA OCAÑA**  
**DNI N° 08514910**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** *Calidad del Servicio Educativo desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017*

**AUTOR :** CESAR ANTONIO ESPINOZA OCAÑA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL :</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Calidad del Servicio Educativo desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017 ?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b></p> <p>1.-¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>2.-¿ Cual es el nivel de calidad de la confiabilidad desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>3.-¿Cual es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta desde la percepción de los alumnos del 4º y 5º año de secundaria de la institución educativa “Amauta”?</p> <p>4.-¿ Cuál es el nivel de calidad de la seguridad desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>5.-¿ Cual es el nivel de calidad de la empatía desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL :</b></p> <p>Determinar La Calidad de Servicio Educativo desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017 ?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>1.- Determinar La Calidad de los elementos tangibles desde del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>2.- Determinar La Calidad de la confiabilidad desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>3.- Determinar La Calidad de la capacidad de respuesta desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>4.- Determinar La Calidad de la seguridad desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p> <p>5.- Determinar La Calidad de empatía desde la percepción del alumnado del sétimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017</p>	<p><b>HIPÓTESIS :</b> Por ser un estudio descriptivo no presenta hipótesis.</p> <p><b>TIPO:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel o Alcance:</b> Descriptiva.</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental transversal</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>TÉCNICA :</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO :</b> Cuestionario sobre Calidad de servicio Educativo</p> <p><b>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Estadística descriptiva. Programa de IBM SPSS</p> <p><b>POBLACION</b> = 85 alumnos del setimo ciclo de la IE N° 3037</p> <p><b>MUESTRA</b> = CENSAL: 100% de la poblacion , 85 alumnos ( 47 del 4º año y 53 del 5º año ).</p>	VARIABLE : CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
			<b>Tangibles</b>	Equipos Material de comunicación Apariencia de las instalaciones	4	A veces = 2  Siempre = 3  Nunca = 1	Regular
			<b>Confiabilidad</b>	Solución de problemas Conocimientos Recomendable	5		Bueno
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Compromiso Enfoque en la atención Trato cordial	4		malo
			<b>Seguridad</b>	Riesgo Seguridad competencia	4		
			<b>Empatía</b>	Contacto personalizado Amabilidad Interés	5		

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev毓mitri.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1051031963&e=100364181

Calidad del servicio educativo

feedback studio

Resumen de coincidencias X

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.buenastareas.com	1 %
2	Entregado a Universida...	1 %
3	www.lacccol.org	1 %
4	www.contenidos.camp...	1 %
5	repositorio.uwiiener.edu...	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	repositorio.uta.edu.ec	1 %
8	slideplayer.es	1 %



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA Y TITULACIÓN**

Calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**AUTOR:**  
César Adriano La Pazosa Ocaña

**ASESOR:**  
Mgtr. Omar García Tarazona

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Atención integral del infante, niño y adolescente

**LIMA-PERÚ**

Página: 1 de 60    Número de palabras: 12507

Text-only Report | High Resolution Activado

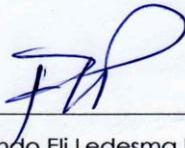
14:35 17/09/2018

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Fernando Eli Ledesma Pérez, docente de la Facultad de Educación e Idiomas y Escuela Profesional de Educación, Programa de Complementación Académica de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada "Calidad del servicio educativo desde la percepción del alumnado del séptimo ciclo de la institución educativa n.º 3037, 2017" del (de la) Cesar Antonio Espinoza Ocaña, 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 constituyen 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.

Los Olivos, 17 de setiembre de 2018



Fernando Eli Ledesma Pérez

DNI: 43287157

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# 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

COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA MAGISTERIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ESPIÑOZA OCAÑA CÉSAR ANTONIO

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERCEPCIÓN  
DEL ALUMNADO DEL SÉTIMO CICLO DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA Nº 3037, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: 14

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



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)

ESPINOZA OCAÑA CÉSAR ANTONIO

D.N.I. :

08514910

Domicilio :

JR. AYACUCHO Nº 3816

Teléfono :

Fijo : 4562106

Móvil :

971614335

E-mail :

CAE017@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

EDUCACION E IDIOMAS

Escuela :

EDUCACION SECUNDARIA

Carrera :

EDUCACION SECUNDARIA

Título :

LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ESPINOZA OCAÑA CÉSAR ANTONIO

Título de la tesis:

CAUSAS DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERCEPCIÓN  
DEL ALUMNADO DEL SEXTO CICLO DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA Nº 3037, 2017

Año de publicación :

2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

*César Acuña Peralta*

Fecha :

20-11-2018